

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan hal-hal berikut ini:

1. Terjadi kesenjangan (gap) antara Kualitas Pelayanan yang diharapkan dengan Kualitas Pelayanan yang dirasakan masyarakat, yang secara statistika pada tingkat kepercayaan 95% kesenjangan tersebut signifikan atau tidak dapat diabaikan.
2. Terjadi kesenjangan (gap) antara Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty yang diharapkan dengan Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty yang dirasakan masyarakat, yang secara statistika pada tingkat kepercayaan 95% kesenjangan tersebut signifikan atau tidak dapat diabaikan.

B. Saran

Mengacu pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan kepada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang adalah segera melakukan perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan pada kualitas pelayanannya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat.

Beberapa saran yang dapat disampaikan berkaitan dengan temuan empiris ini adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan studi komprehensif tentang harapan masyarakat, dengan jalan mengembangkan atau membuat suatu program yang dapat digunakan sebagai sarana untuk mengetahui harapan terhadap kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat secara teratur. Dengan adanya program ini maka pihak DPU Magelang memiliki peluang untuk pengumpulan informasi tentang harapan masyarakatnya, di samping itu juga dapat digunakan sebagai sarana interaksi antara pihak pimpinan dengan karyawannya maupun masyarakat.
2. Melakukan pemberian *reward* kepada para pimpinan yang berprestasi terbaik dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian *reward* ini dapat berupa: uang, barang maupun penghargaan dalam bentuk yang lain. Pemberian *reward* akan lebih efektif apabila dilaksanakan pada waktu dan tempat yang tepat serta memiliki kriteria-kriteria yang secara jelas dan diketahui seluruh pimpinan.
3. Melakukan kajian ulang terhadap standar kerja instansi, apakah standar kerja tersebut masih tetap relevan dengan situasi dan kondisi masyarakat saat ini. Keusangan standar kerja dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang tidak sesuai lagi dengan harapan masyarakat.
4. DPU Magelang senantiasa harus selalu melakukan program pengembangan karyawan termasuk program pelatihan karyawan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisien dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat. Di samping itu, pihak instansi seyogyanya senantiasa

melakukan penilaian kinerja karyawannya, untuk mengevaluasi sampai sejauh mana mereka mampu memenuhi standar kerja yang telah ditentukan.

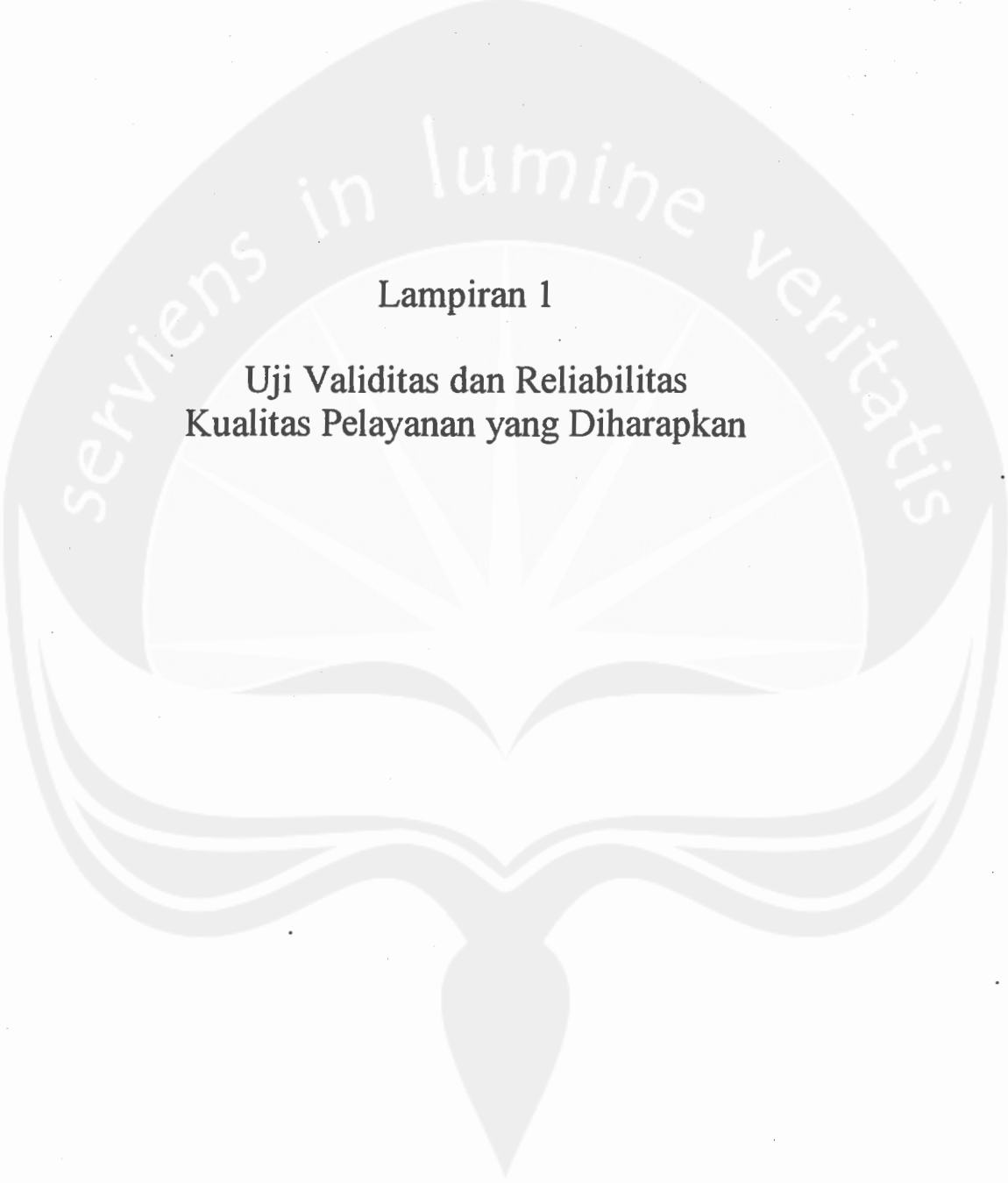


DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saefuddin, (1997), *Sikap Manusia dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Brown, Stephen dan Teresa Swartz, (1989), "A Gap Analysis of Professional Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.53, p.92-98.
- Dutka, Alan, (1993), *AMA Handbook for Customer Satisfaction*, NTC Business Book, Illinois, USA.
- Fandy Tjiptono, (1995), *Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, (1996), *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, (1999), *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gaspersz Vincent, (1991), *Teknik Penarikan Contoh untuk Penelitian Survei*, Tarsito, Bandung.
- Glynn, William J., and James G. Barnes,, (1996). *Understanding Services Management*, Oak Tree Press, John Wiley & Son's Ltd., Ireland.
- Kotler, Philip, (1997), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*", Edisi Sembilan, Prenhallindo, Jakarta.
- Kurtz, David L., and Kenneth E. Clow, (1998), *Services Marketing*", John Wiley & Son's Ltd., New York.
- Levitt, T., (1987), *Imajinasi Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, C., (1991), *Managing Services*, 2nd Edition, Prentice Hall Int., Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49 (Fall), p.41-50.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1988). "Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64(1), p.12-40.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1990). *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York.
- Stanton, William J., (1993), *Dasar-dasar Pemasaran*, Intermedia, Jakarta
- Sudjana, (1992), *Metoda Statistika*, Edisi Kelima, Tarsito, Bandung.



LAMPIRAN



serviens in lumine veritatis

Lampiran 1

**Uji Validitas dan Reliabilitas
Kualitas Pelayanan yang Diharapkan**

Summarize - Validitas Kualitas Pelayanan Harapan

Case Processing Summary^a

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X2	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X3	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X4	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X5	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X6	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X7	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X8	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X9	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X10	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X11	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X12	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X13	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X14	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X15	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X16	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X17	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X18	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X19	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X20	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%

a. Limited to first 100 cases.

Case Summaries^a

	X19	X20
1	5	5
2	5	5
3	5	5
4	4	5
5	4	4
6	5	5
7	5	5
8	5	5
9	4	3
10	4	4
11	5	4
12	4	5
13	4	4
14	5	5
15	5	5
16	4	5
17	5	5
18	5	5
19	5	5
20	5	5
21	5	5
22	5	4
23	5	5
24	5	5
25	5	5
26	5	5
27	5	5
28	5	5
29	5	5
30	5	5
Total N	30	30

a. Limited to first 100 cases.

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X1	4.5000	.7768	30.0
2.	X2	4.8000	.4068	30.0
3.	X3	4.4333	.6261	30.0
4.	X4	4.6667	.7581	30.0
5.	X5	4.4333	.8172	30.0
6.	X6	4.8000	.4842	30.0
7.	X7	4.5000	.5724	30.0
8.	X8	4.7000	.7022	30.0
9.	X9	4.3333	.6609	30.0
10.	X10	4.7667	.5040	30.0
11.	X11	4.6333	.4901	30.0
12.	X12	4.6667	.5467	30.0
13.	X13	4.3333	.7581	30.0
14.	X14	4.6333	.6149	30.0
15.	X15	4.6000	.7240	30.0
16.	X16	4.6000	.6215	30.0
17.	X17	4.7000	.6513	30.0
18.	X18	4.4000	.6215	30.0
19.	X19	4.7667	.4302	30.0
20.	X20	4.7667	.5040	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	92.0333	40.7230	6.3815	Variables 20

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

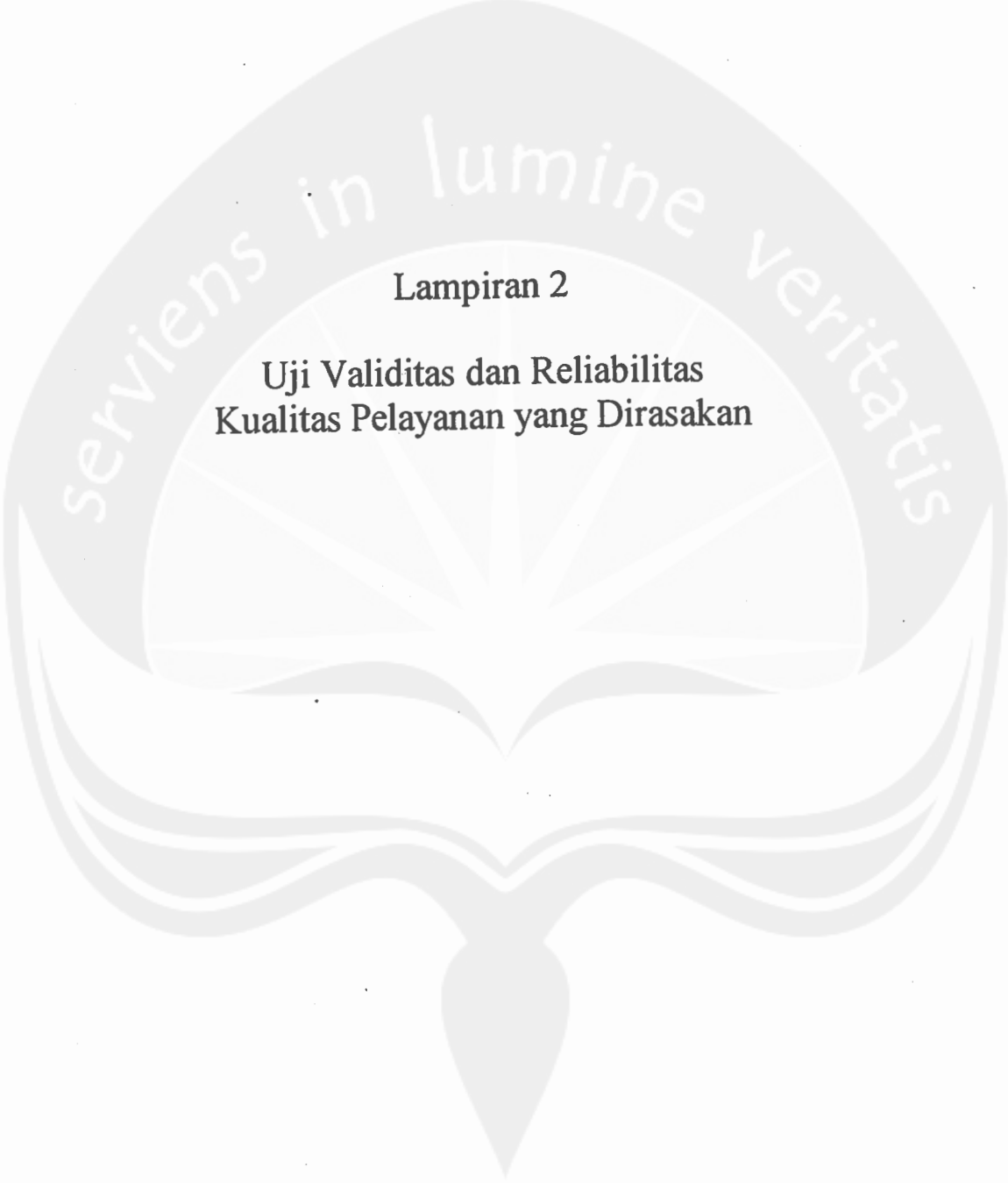
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	87.5333	36.3264	.4051	.8464
X2	87.2333	38.3920	.4295	.8456
X3	87.6000	37.4207	.3800	.8466
X4	87.3667	36.4471	.4043	.8463
X5	87.6000	36.8000	.3283	.8509
X6	87.2333	37.9782	.4206	.8452
X7	87.5333	37.0851	.4749	.8428
X8	87.3333	35.6092	.5513	.8389
X9	87.7000	37.3207	.3673	.8473
X10	87.2667	37.8575	.4211	.8451
X11	87.4000	37.9724	.4156	.8454
X12	87.3667	36.9299	.5259	.8411
X13	87.7000	36.6310	.3833	.8473
X14	87.4000	36.3862	.5336	.8402
X15	87.4333	37.2195	.3373	.8492
X16	87.4333	37.0126	.4396	.8441
X17	87.3333	36.5057	.4820	.8423
X18	87.6333	35.9644	.5866	.8379
X19	87.2667	37.2368	.6288	.8397
X20	87.2667	37.7195	.4441	.8444

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 20

Alpha = .8510



serviens in lumine veritatis

Lampiran 2

**Uji Validitas dan Reliabilitas
Kualitas Pelayanan yang Dirasakan**

Summarize - Validitas Pelayanan Dirasakan

Case Processing Summary^a

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X2	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X3	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X4	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X5	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X6	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X7	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X8	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X9	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X10	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X11	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X12	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X13	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X14	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X15	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X16	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X17	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X18	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X19	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
X20	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%

a. Limited to first 100 cases.

Case Summaries^a

	X19	X20
1	5	5
2	5	5
3	4	5
4	5	5
5	5	4
6	5	5
7	3	5
8	4	5
9	4	3
10	5	4
11	4	4
12	5	5
13	5	4
14	5	5
15	5	5
16	5	5
17	5	5
18	5	5
19	5	5
20	4	5
21	5	5
22	5	4
23	5	5
24	5	5
25	5	5
26	5	5
27	5	5
28	5	5
29	5	5
30	5	5
Total N	30	30

a. Limited to first 100 cases.

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X1	4.8000	.4068	30.0
2.	X2	4.4667	.6288	30.0
3.	X3	4.6333	.7649	30.0
4.	X4	4.4667	.8193	30.0
5.	X5	4.8000	.4842	30.0
6.	X6	4.5333	.5713	30.0
7.	X7	4.6667	.7112	30.0
8.	X8	4.4000	.6747	30.0
9.	X9	4.6333	.5561	30.0
10.	X10	4.6667	.4795	30.0
11.	X11	4.6667	.5467	30.0
12.	X12	4.4000	.7240	30.0
13.	X13	4.6000	.6215	30.0
14.	X14	4.6000	.7240	30.0
15.	X15	4.6000	.6215	30.0
16.	X16	4.7000	.6513	30.0
17.	X17	4.4333	.6261	30.0
18.	X18	4.7667	.4302	30.0
19.	X19	4.7667	.5040	30.0
20.	X20	4.7667	.5040	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	92.3667	37.4126	6.1166	Variables 20

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

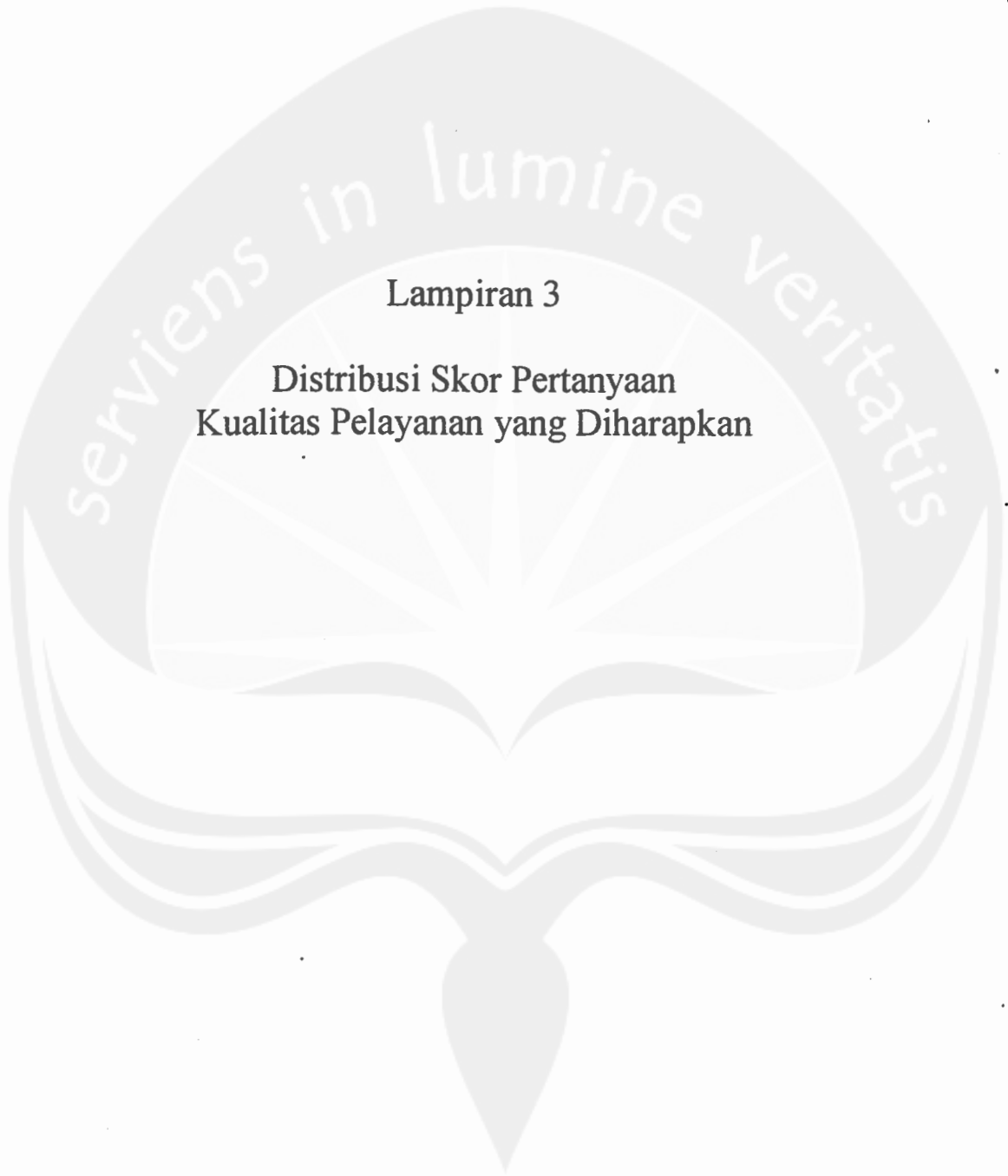
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	87.5667	35.1506	.4346	.8351
X2	87.9000	34.2310	.3787	.8363
X3	87.7333	33.5126	.3743	.8375
X4	87.9000	33.5414	.3372	.8404
X5	87.5667	35.1506	.3531	.8372
X6	87.8333	33.7299	.5057	.8308
X7	87.7000	32.7000	.5172	.8296
X8	87.9667	33.7575	.4082	.8351
X9	87.7333	34.6851	.3692	.8365
X10	87.7000	34.7000	.4395	.8342
X11	87.7000	34.3552	.4305	.8341
X12	87.9667	33.4126	.4153	.8350
X13	87.7667	33.3575	.5111	.8302
X14	87.7667	33.6333	.3876	.8364
X15	87.7667	33.7713	.4507	.8330
X16	87.6667	33.5402	.4571	.8327
X17	87.9333	32.6851	.6057	.8258
X18	87.6000	34.1103	.6204	.8290
X19	87.6000	34.3172	.4812	.8325
X20	87.6000	36.5931	.0927	.8463

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 20

Alpha = .8414

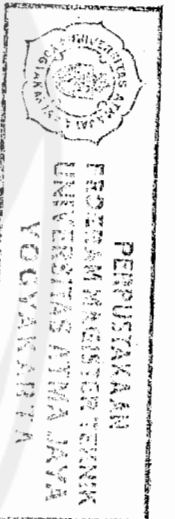


Lampiran 3

**Distribusi Skor Pertanyaan
Kualitas Pelayanan yang Diharapkan**

**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
2	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
6	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
8	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
9	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
11	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
12	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
13	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
14	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
15	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
16	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
17	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
18	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
19	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
20	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
21	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
22	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
23	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
24	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
25	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
26	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
27	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3
28	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3



**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
57	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
58	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
59	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
60	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
61	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
62	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
63	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
64	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
65	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
66	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
67	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
68	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
69	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
70	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
71	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
72	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
73	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
74	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
75	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
76	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
77	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
78	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
79	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
80	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
81	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
82	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
83	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
84	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5

**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**


No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
113	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
114	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
115	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
116	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
117	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
118	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
119	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
120	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
121	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
122	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
123	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
124	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
125	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
126	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
127	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
128	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
129	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
130	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
131	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
132	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
133	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
134	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
135	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
136	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
137	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
138	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
139	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
140	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4

**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
141	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
142	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
143	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
144	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
145	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
146	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
147	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
148	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
149	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4
150	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4
151	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
152	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5
153	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5
154	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
155	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
156	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4
157	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5
158	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
159	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
160	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
161	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
162	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
163	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
164	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
165	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
166	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
167	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
168	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4

**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
169	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
170	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
171	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
172	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
173	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
174	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
175	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
176	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
177	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
178	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
179	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
180	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
181	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
182	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
183	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
184	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5
185	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
186	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
187	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
188	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
189	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
190	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
191	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
192	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4



serviens in lumine veritatis

Lampiran 4

**Distribusi Skor Variabel
Kualitas Pelayanan yang Diharapkan**

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Limphaty (Limp)	Kualitas Pelayanan
1	4.50	4.75	4.80	4.80	4.75	4.72
2	4.50	4.00	4.00	4.80	5.00	4.46
3	4.00	4.50	4.00	5.00	4.50	4.40
4	4.25	4.25	4.20	4.80	4.25	4.35
5	4.00	4.50	4.40	4.80	4.25	4.39
6	4.50	4.25	4.00	4.40	4.50	4.33
7	4.25	4.00	4.20	4.60	4.50	4.31
8	4.50	4.00	4.40	4.60	4.75	4.45
9	4.25	3.75	4.60	5.00	4.75	4.47
10	4.00	4.50	4.60	4.20	4.75	4.41
11	4.00	4.75	4.40	4.60	4.50	4.45
12	3.75	5.00	4.40	4.60	4.50	4.45
13	4.50	4.50	4.40	5.00	4.75	4.63
14	4.75	4.25	4.60	4.40	4.00	4.40
15	5.00	4.25	4.80	4.40	4.25	4.54
16	4.50	4.50	5.00	4.40	4.50	4.58
17	4.25	4.50	4.10	4.20	4.75	4.42
18	4.25	4.75	4.40	4.20	4.50	4.42
19	4.50	4.75	4.40	4.60	4.50	4.55
20	4.50	4.75	4.80	4.60	4.50	4.63
21	4.75	4.50	4.20	4.40	4.25	4.42
22	4.75	4.50	4.40	4.40	4.25	4.46
23	4.75	4.75	4.60	4.40	4.50	4.60
24	4.50	4.00	4.40	4.60	4.50	4.40
25	4.50	4.25	4.20	4.60	4.50	4.41
26	4.75	4.50	4.40	4.60	4.50	4.55
27	4.00	4.75	4.40	4.60	4.00	4.35
28	4.25	4.50	4.20	4.60	4.00	4.31

DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
29	4.50	4.50	4.20	4.60	4.25	4.41
30	4.75	4.50	4.60	3.60	4.50	4.39
31	4.50	4.25	4.60	3.60	4.75	4.34
32	4.50	4.25	4.60	4.00	4.75	4.42
33	4.50	4.50	4.60	4.40	4.25	4.45
34	4.25	4.50	4.40	4.60	3.75	4.30
35	4.25	4.50	4.40	4.60	3.75	4.30
36	4.50	4.50	4.40	4.00	4.25	4.33
37	4.50	4.00	4.20	4.00	4.75	4.29
38	4.50	4.00	4.20	4.20	4.75	4.33
39	4.50	4.25	4.40	4.60	4.75	4.50
40	4.00	4.50	4.40	4.80	4.25	4.39
41	4.00	4.75	4.20	4.40	4.25	4.32
42	4.25	4.75	4.20	4.40	4.50	4.42
43	4.50	4.25	4.20	4.40	4.50	4.37
44	4.75	3.75	4.40	4.60	4.50	4.40
45	4.75	3.75	4.40	5.00	4.25	4.43
46	4.25	4.25	4.60	4.60	4.25	4.39
47	3.75	4.75	4.40	4.20	4.75	4.37
48	3.75	4.75	4.20	4.20	4.75	4.33
49	4.25	4.75	4.40	4.20	5.00	4.52
50	4.75	4.25	4.40	5.00	4.50	4.58
51	4.75	4.25	4.60	4.80	4.25	4.53
52	4.75	4.50	4.60	4.80	4.25	4.58
53	4.25	4.50	4.40	4.40	4.50	4.41
54	4.25	4.50	4.40	4.60	4.75	4.50
55	4.50	4.25	4.40	4.60	4.75	4.50
56	4.50	4.25	4.60	5.00	4.75	4.62

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kemlitus Pelayanan
57	4.50	4.75	4.80	4.40	4.50	4.59
58	4.25	4.75	4.60	4.40	4.75	4.55
59	4.25	5.00	4.60	4.40	4.50	4.55
60	4.75	4.50	4.40	4.60	4.75	4.60
61	4.75	4.25	4.80	4.80	4.25	4.57
62	5.00	4.25	4.80	4.40	4.25	4.54
63	4.50	4.50	5.00	4.40	4.50	4.58
64	4.25	4.75	4.60	4.00	4.75	4.47
65	4.25	4.75	4.60	4.20	4.50	4.46
66	4.50	4.75	4.40	4.60	4.50	4.55
67	4.75	4.50	4.60	5.00	4.50	4.67
68	4.75	4.75	4.60	4.00	4.25	4.47
69	4.75	4.50	4.40	4.40	4.25	4.46
70	4.50	4.75	4.60	4.40	4.50	4.55
71	4.75	4.25	4.40	4.60	4.75	4.55
72	4.50	4.25	4.40	4.40	4.25	4.36
73	4.75	4.50	4.40	4.60	4.50	4.55
74	4.25	4.75	4.60	4.60	4.50	4.54
75	4.25	4.50	4.00	4.60	4.25	4.32
76	4.50	4.50	4.40	4.40	4.25	4.41
77	4.75	4.50	4.60	4.40	4.50	4.55
78	4.50	4.25	4.80	4.00	4.50	4.41
79	4.50	4.25	4.40	4.00	4.50	4.33
80	4.50	4.50	4.60	4.40	4.25	4.45
81	4.25	4.75	4.40	4.60	4.50	4.50
82	4.25	4.25	4.40	4.40	4.25	4.31
83	4.50	4.50	4.40	4.00	4.50	4.38
84	4.75	4.50	4.60	4.40	4.75	4.60

DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

No. Resp.	Tangibles (Tun)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
85	4.25	4.25	4.40	4.40	4.50	4.36
86	4.50	4.25	4.40	4.80	4.50	4.49
87	4.50	4.50	4.40	4.80	4.25	4.49
88	4.25	4.50	4.40	4.60	4.75	4.50
89	4.25	4.50	4.20	4.60	4.50	4.41
90	4.50	4.25	4.20	4.60	4.75	4.46
91	4.50	4.50	4.60	5.00	4.50	4.62
92	4.50	4.25	4.60	4.40	4.25	4.40
93	4.25	4.50	4.80	4.40	4.50	4.49
94	4.50	4.75	4.60	4.00	4.75	4.52
95	4.25	4.50	4.60	4.20	5.00	4.51
96	4.50	4.50	4.40	4.60	4.25	4.45
97	4.75	4.25	4.60	5.00	4.25	4.57
98	4.50	4.75	4.80	4.80	4.00	4.57
99	4.50	4.50	4.40	4.00	4.25	4.33
100	4.25	4.75	4.60	4.00	4.75	4.47
101	4.75	4.50	4.40	4.20	4.75	4.52
102	4.50	4.25	4.60	4.60	4.50	4.49
103	4.75	4.50	4.10	4.80	4.00	4.49
104	4.50	4.75	4.60	4.40	4.00	4.45
105	4.25	5.00	4.40	4.00	4.25	4.38
106	4.50	4.25	4.20	4.00	4.75	4.34
107	4.75	4.25	4.40	4.20	5.00	4.52
108	5.00	4.00	4.60	4.40	4.75	4.55
109	4.25	4.25	4.60	4.80	4.25	4.43
110	4.25	4.75	4.40	4.80	4.25	4.49
111	4.00	4.75	4.20	4.80	4.25	4.40
112	4.25	4.50	4.00	4.60	4.50	4.37

DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
113	4.75	4.00	4.40	4.60	4.75	4.50
114	4.75	4.00	4.60	4.60	4.75	4.54
115	4.50	4.25	4.60	4.60	4.75	4.54
116	4.00	4.75	4.40	4.60	4.75	4.50
117	4.00	5.00	4.40	4.60	4.50	4.50
118	4.25	4.75	4.40	4.60	4.50	4.50
119	4.75	4.25	4.40	5.00	4.25	4.53
120	5.00	4.25	4.60	4.60	4.25	4.54
121	4.75	4.25	4.60	4.60	4.50	4.54
122	4.25	4.50	4.60	4.20	4.75	4.46
123	4.25	4.75	4.60	4.20	4.75	4.51
124	4.25	4.75	4.60	4.40	4.50	4.50
125	4.50	4.75	4.60	4.80	4.50	4.63
126	4.75	4.75	4.60	4.40	4.25	4.55
127	4.75	4.50	4.40	4.40	4.50	4.51
128	4.75	4.50	4.40	4.60	4.75	4.60
129	4.75	4.25	4.40	4.60	4.75	4.55
130	4.75	4.50	4.60	4.80	4.50	4.63
131	4.75	4.75	4.60	4.80	4.50	4.68
132	4.50	4.75	4.80	4.40	4.50	4.59
133	4.50	4.50	4.40	4.40	4.50	4.46
134	4.50	4.25	4.40	4.60	4.75	4.50
135	4.75	4.50	4.60	4.60	5.00	4.69
136	5.00	4.50	4.60	4.60	4.50	4.64
137	4.50	4.75	4.60	4.60	4.50	4.59
138	4.50	5.00	4.60	5.00	4.25	4.67
139	4.25	4.75	4.60	4.40	4.50	4.50
140	4.25	4.50	4.60	4.40	4.50	4.45

DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
141	4.75	4.50	4.80	4.00	4.75	4.56
142	4.75	4.25	4.80	4.60	5.00	4.68
143	4.25	4.25	4.40	4.60	4.75	4.45
144	4.25	4.50	4.40	5.00	4.75	4.58
145	4.50	5.00	4.60	4.80	4.25	4.63
146	4.50	4.75	4.60	4.80	4.50	4.63
147	5.00	4.75	4.60	4.80	4.25	4.68
148	5.00	4.50	4.40	4.60	4.50	4.60
149	4.50	4.25	4.80	4.60	4.25	4.48
150	4.50	4.25	4.60	4.20	4.25	4.36
151	4.50	4.50	4.80	4.20	4.75	4.55
152	4.50	5.00	4.40	3.80	4.50	4.44
153	4.50	5.00	4.60	3.80	4.75	4.53
154	4.50	5.00	4.60	4.40	4.25	4.55
155	5.00	4.50	4.60	4.40	4.00	4.50
156	4.75	4.50	4.40	4.80	3.75	4.44
157	4.75	4.25	4.20	4.40	4.00	4.32
158	4.25	4.50	4.40	4.20	4.50	4.37
159	4.50	4.25	4.00	4.20	4.75	4.34
160	4.25	4.25	4.20	4.60	4.75	4.41
161	4.50	4.75	4.40	4.40	4.50	4.51
162	4.25	4.50	4.20	4.80	4.25	4.40
163	4.25	4.75	4.20	4.40	4.25	4.37
164	4.75	4.25	4.00	4.60	4.75	4.47
165	4.50	4.00	4.20	4.60	4.75	4.41
166	4.75	3.75	4.40	4.60	4.75	4.45
167	4.25	4.00	4.80	4.80	4.25	4.42
168	4.00	4.50	4.60	4.80	4.25	4.43

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
169	3.75	4.75	4.60	4.40	4.50	4.40
170	4.00	4.75	4.40	4.00	4.50	4.33
171	4.50	4.50	4.60	4.20	4.75	4.51
172	4.75	4.25	4.60	4.60	4.50	4.54
173	4.75	4.25	4.60	4.60	4.75	4.59
174	4.50	4.75	4.60	4.40	4.25	4.50
175	4.25	4.75	4.60	4.00	4.25	4.37
176	4.25	4.75	4.60	4.80	4.50	4.58
177	4.75	4.25	4.40	4.40	4.50	4.46
178	4.75	4.25	4.60	4.40	4.75	4.55
179	4.75	4.50	4.60	4.40	4.25	4.50
180	4.25	4.50	4.60	4.60	5.00	4.59
181	4.25	4.75	4.20	5.00	4.75	4.59
182	4.50	4.50	4.20	4.20	4.50	4.38
183	4.50	4.75	4.80	4.00	4.75	4.56
184	4.75	4.25	4.60	4.00	4.75	4.47
185	4.50	4.25	4.60	4.40	4.75	4.50
186	4.75	4.50	4.40	4.20	4.50	4.47
187	4.25	4.50	4.80	4.80	4.75	4.62
188	4.25	4.75	4.80	4.60	4.75	4.63
189	4.50	4.25	4.40	4.60	4.25	4.40
190	4.50	5.00	4.60	4.60	4.75	4.69
191	4.75	4.75	4.80	4.80	4.75	4.77
192	4.25	4.50	4.40	4.20	4.75	4.42

serviens in lumine veritatis

Lampiran 5

**Distribusi Skor Pertanyaan
Kualitas Pelayanan yang Dirasakan**

**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3
6	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3
7	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
8	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
9	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
15	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
18	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
19	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
20	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
21	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
23	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
24	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
25	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
27	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
28	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3

DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
30	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
31	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
32	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
33	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
35	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
36	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
37	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
38	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
39	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
40	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
41	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
42	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
44	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
45	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
46	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
47	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
49	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
51	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
52	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
53	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
55	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
56	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
57	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3

**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
59	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
60	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
63	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
65	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
66	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
67	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
68	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
70	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
71	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
72	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
73	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
74	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
76	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
77	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
78	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
79	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
81	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
85	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
86	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3
87	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3

**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
88	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3
89	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4
90	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3
91	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3
92	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3
93	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2
94	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	3
95	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3
96	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3
97	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
98	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3
101	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
103	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
104	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
105	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3
106	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4
107	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5
108	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	4	4	3	4	4
109	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3
110	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3
111	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3
112	3	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	2	2	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
115	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
116	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3

**DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
117	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3
118	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4
119	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
120	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
121	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
122	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2
123	3	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
124	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
126	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
127	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
129	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
130	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
131	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
133	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
134	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
135	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
136	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
137	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
138	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
140	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
141	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
142	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
143	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
144	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
145	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3

DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
146	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
147	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
148	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
149	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
150	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
152	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
153	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
154	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
155	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
156	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
157	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
158	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
159	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
160	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
161	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
162	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
163	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
164	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
165	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
166	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
167	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
168	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2
169	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
170	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
171	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
172	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
173	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
174	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2

DISTRIBUSI SKOR PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN

No. Resp.	Nomor Pertanyaan:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
175	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	2
176	2	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3
177	2	3	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3
178	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	5	4	3	2
179	3	3	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3	4
180	2	2	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4
181	3	2	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	4
182	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
183	2	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
184	2	3	2	4	5	3	2	5	5	3	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
185	2	2	2	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
186	3	2	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
187	2	2	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
188	2	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
189	2	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
190	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
191	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
192	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5

serviens in lumine veritatis

Lampiran 6

**Distribusi Skor Variabel
Kualitas Pelayanan yang Dirasakan**



**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
1	3.75	3.50	3.80	3.40	3.25	3.54
2	3.75	3.75	3.40	3.40	3.75	3.61
3	3.75	3.75	4.60	5.00	4.25	4.27
4	3.75	3.75	4.40	4.60	4.50	4.20
5	3.50	3.50	4.20	4.80	4.00	4.00
6	3.75	3.25	4.80	4.80	3.75	4.07
7	3.75	3.75	3.80	3.40	3.25	3.59
8	3.75	3.75	3.80	3.00	3.75	3.61
9	3.75	3.50	3.40	3.20	4.00	3.57
10	3.50	3.50	3.40	3.60	4.00	3.60
11	3.50	3.25	3.20	4.00	4.00	3.59
12	3.00	3.50	3.60	4.00	4.00	3.62
13	3.75	3.50	3.60	4.00	3.75	3.72
14	3.75	3.75	3.80	4.00	3.25	3.71
15	3.75	3.75	3.80	3.80	3.25	3.67
16	3.75	4.00	4.00	3.40	3.50	3.73
17	3.50	4.00	4.00	3.20	3.25	3.59
18	3.50	3.75	3.60	3.40	3.25	3.50
19	3.25	3.50	3.40	3.40	3.50	3.41
20	3.50	3.50	3.60	3.20	3.25	3.41
21	3.75	3.50	3.40	3.40	3.00	3.41
22	3.75	3.25	3.20	3.40	3.25	3.37
23	3.75	3.25	3.40	3.00	3.50	3.38
24	4.00	3.50	3.40	3.20	3.25	3.47
25	3.50	3.25	3.20	3.40	3.00	3.27
26	3.25	3.00	3.00	3.40	3.25	3.18
27	3.50	3.50	3.60	3.00	3.75	3.47
28	3.50	3.25	3.20	3.20	3.75	3.38
29	3.00	3.25	3.20	3.60	3.25	3.26

DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
30	3.50	3.00	3.00	3.80	3.00	3.26
31	3.25	3.50	3.60	3.40	3.25	3.40
32	3.25	3.50	3.60	3.00	3.75	3.42
33	3.50	3.50	3.40	3.20	4.00	3.52
34	3.25	3.25	3.20	3.60	3.75	3.41
35	3.25	3.25	3.20	4.00	3.25	3.39
36	3.00	3.50	3.60	3.80	3.00	3.38
37	3.50	3.50	3.60	3.40	3.25	3.45
38	3.50	3.75	3.80	3.00	3.75	3.56
39	3.75	3.50	3.40	3.20	3.75	3.52
40	3.25	3.50	3.40	3.60	3.25	3.40
41	3.25	3.25	3.20	3.80	3.00	3.30
42	3.25	3.50	3.60	3.40	3.00	3.35
43	3.50	3.50	3.60	3.00	3.25	3.37
44	3.75	3.50	3.40	3.00	3.75	3.48
45	3.50	3.25	3.20	3.20	3.75	3.38
46	3.50	3.25	3.20	3.60	3.25	3.36
47	3.25	3.25	3.20	3.80	3.00	3.30
48	3.25	3.25	3.40	3.40	3.00	3.26
49	3.50	3.50	3.60	3.00	3.00	3.32
50	3.75	3.50	3.40	3.00	3.25	3.38
51	3.25	3.25	3.20	3.00	3.50	3.24
52	3.25	3.25	3.20	3.20	3.25	3.23
53	3.25	3.25	3.20	3.40	3.00	3.22
54	3.00	3.00	3.00	3.40	3.00	3.08
55	3.25	3.25	3.40	3.00	3.25	3.23
56	3.75	3.25	3.20	3.00	3.50	3.34
57	3.25	3.25	3.20	3.20	3.25	3.23
58	3.25	3.00	3.00	3.40	3.25	3.18

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
59	3.25	3.25	3.20	3.40	3.50	3.32
60	3.00	3.25	3.40	3.20	3.25	3.22
61	3.25	3.25	3.20	3.40	3.25	3.27
62	3.25	3.25	3.20	3.40	3.50	3.32
63	3.25	3.25	3.40	3.20	3.25	3.27
64	3.25	3.50	3.40	3.40	3.00	3.31
65	3.25	3.25	3.20	3.40	3.25	3.27
66	3.00	3.25	3.40	3.00	3.75	3.28
67	3.50	3.50	3.40	3.20	3.75	3.47
68	3.25	3.25	3.20	3.60	3.25	3.31
69	3.00	3.00	3.00	3.80	3.00	3.16
70	3.50	3.50	3.60	3.40	3.25	3.45
71	3.50	3.50	3.60	3.00	3.75	3.47
72	3.25	3.50	3.40	3.20	3.75	3.42
73	3.50	3.25	3.20	3.60	3.25	3.36
74	3.25	3.25	3.20	3.80	3.00	3.30
75	3.00	3.50	3.60	3.40	3.25	3.35
76	3.50	3.50	3.60	3.00	3.75	3.47
77	3.50	3.50	3.40	3.20	3.75	3.47
78	3.50	3.25	3.20	3.60	3.25	3.36
79	3.25	3.25	3.20	3.80	3.00	3.30
80	3.25	3.50	3.60	3.40	3.00	3.35
81	3.50	3.50	3.60	3.00	3.00	3.32
82	3.50	3.50	3.40	3.00	3.00	3.28
83	3.50	3.25	3.20	3.00	3.00	3.19
84	3.25	3.25	3.20	3.00	3.25	3.19
85	3.25	3.25	3.20	3.00	3.50	3.24
86	3.75	4.50	4.60	4.80	4.00	4.33
87	3.75	4.75	4.80	4.40	3.75	4.29

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
88	3.75	4.25	4.40	4.40	3.75	4.11
89	3.50	4.25	4.40	4.60	4.25	4.20
90	3.50	4.50	4.60	4.60	4.25	4.29
91	3.50	4.75	4.60	4.60	3.75	4.24
92	3.50	4.75	4.60	4.60	3.75	4.24
93	3.50	4.75	4.60	5.00	3.50	4.27
94	3.50	4.50	4.60	4.40	3.50	4.10
95	3.50	4.50	4.60	4.40	3.75	4.15
96	3.75	4.75	4.80	4.00	3.75	4.21
97	3.25	3.00	2.80	3.00	3.50	3.11
98	2.75	2.75	2.80	3.20	3.25	2.95
99	3.25	2.75	2.80	3.40	3.00	3.04
100	3.25	3.00	3.00	3.40	2.75	3.08
101	3.25	3.00	3.20	3.00	2.25	2.94
102	3.25	3.25	3.20	2.80	2.25	2.95
103	3.25	3.25	3.20	2.40	2.75	2.97
104	2.75	3.00	3.00	2.20	3.00	2.79
105	2.75	3.00	2.80	2.60	3.25	2.88
106	2.75	2.50	2.40	3.00	3.75	2.88
107	2.50	2.50	2.60	3.40	3.75	2.95
108	3.25	2.75	2.80	3.40	3.75	3.19
109	3.25	2.75	2.80	4.20	3.25	3.25
110	3.00	3.00	3.20	4.20	3.00	3.28
111	3.50	3.50	3.60	3.60	3.00	3.44
112	3.25	4.00	4.00	3.00	3.00	3.45
113	2.75	3.75	3.60	3.00	3.00	3.22
114	2.75	3.50	3.40	3.00	2.75	3.08
115	2.75	3.25	3.20	3.00	2.50	2.94
116	2.75	3.25	3.20	2.80	2.75	2.95

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

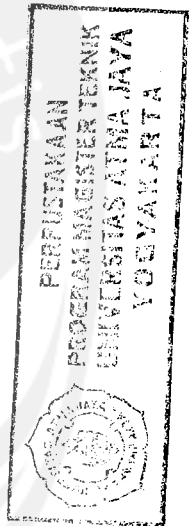
No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
117	3.25	3.00	3.00	2.60	3.25	3.02
118	3.50	3.00	3.00	2.60	3.50	3.12
119	3.50	2.75	2.60	3.20	3.25	3.06
120	3.25	2.75	2.80	3.40	3.00	3.04
121	3.25	2.75	2.80	3.40	2.75	2.99
122	3.25	3.25	3.40	3.00	2.25	3.03
123	3.50	3.00	3.00	2.80	2.25	2.91
124	3.00	3.25	3.20	2.40	2.75	2.92
125	3.00	3.00	3.00	2.20	3.00	2.84
126	2.75	3.00	2.80	2.60	3.00	2.83
127	2.50	2.50	2.40	3.00	3.00	2.68
128	2.75	2.50	2.60	3.00	2.75	2.72
129	2.75	2.75	2.80	3.00	2.25	2.71
130	3.00	2.75	2.80	2.80	2.00	2.67
131	3.00	2.75	2.80	2.40	2.25	2.64
132	3.00	3.00	3.00	2.00	2.75	2.75
133	2.75	2.75	2.60	2.20	3.00	2.66
134	2.25	2.50	2.40	2.60	2.75	2.50
135	2.50	2.25	2.20	3.00	2.25	2.44
136	2.50	2.50	2.60	2.80	2.25	2.53
137	2.75	2.50	2.60	2.40	2.75	2.60
138	3.00	2.75	2.80	2.20	3.00	2.75
139	3.00	2.50	2.40	2.60	3.00	2.70
140	2.50	2.50	2.40	3.00	2.75	2.63
141	2.25	2.50	2.60	3.00	2.25	2.52
142	2.50	2.75	2.80	2.80	2.25	2.62
143	2.50	2.75	2.80	2.40	2.75	2.64
144	2.75	2.75	2.80	2.20	3.00	2.70
145	2.75	2.75	2.60	2.60	2.75	2.69

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
146	2.50	2.50	2.40	3.00	2.25	2.53
147	2.25	2.50	2.60	2.80	2.25	2.48
148	2.75	2.75	2.80	2.40	2.75	2.69
149	2.75	2.75	2.80	2.20	3.00	2.70
150	2.75	2.50	2.40	2.60	3.00	2.65
151	2.75	2.50	2.40	3.00	2.75	2.68
152	2.50	2.50	2.60	3.00	2.25	2.57
153	2.50	2.75	2.80	2.80	2.00	2.57
154	2.75	2.75	2.80	2.40	2.25	2.59
155	2.75	2.75	2.80	2.00	2.75	2.61
156	2.75	2.75	2.60	2.20	2.75	2.61
157	2.50	2.50	2.40	2.60	2.25	2.45
158	2.25	2.25	2.20	2.80	2.25	2.35
159	2.50	2.50	2.60	2.40	2.75	2.55
160	2.75	2.50	2.60	2.20	2.75	2.56
161	3.00	2.50	2.40	2.60	2.25	2.55
162	3.25	2.25	2.20	2.80	2.00	2.50
163	3.00	2.50	2.60	2.40	2.25	2.55
164	2.50	2.75	2.80	2.00	2.75	2.56
165	2.50	2.50	2.40	2.20	2.75	2.47
166	2.25	2.25	2.20	2.60	2.50	2.36
167	3.00	2.25	2.20	2.80	2.50	2.55
168	2.75	2.50	2.60	2.60	2.25	2.54
169	2.75	2.50	2.60	2.40	2.00	2.45
170	2.75	2.50	2.40	2.40	2.00	2.41
171	2.50	2.50	2.60	2.00	2.25	2.37
172	2.50	2.50	2.40	2.00	2.50	2.38
173	2.75	2.50	2.40	2.20	2.25	2.42
174	2.25	2.00	2.00	2.40	2.00	2.13

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN**

No. Resp.	Tangibles (Tan)	Reliability (Rel)	Responsiveness (Res)	Assurance (Ass)	Empathy (Emp)	Kualitas Pelayanan
175	2.75	4.25	4.40	4.80	3.25	3.89
176	3.00	4.50	4.60	4.60	3.75	4.09
177	3.00	4.75	4.80	4.80	4.00	4.27
178	2.50	2.25	2.20	2.60	3.50	2.61
179	3.25	4.50	4.40	3.20	4.50	3.97
180	2.75	4.25	4.20	4.20	4.50	3.98
181	3.00	4.75	4.80	4.20	4.50	4.25
182	2.50	4.50	4.60	4.40	4.50	4.10
183	2.75	4.50	4.60	4.40	4.50	4.15
184	2.75	3.75	3.80	4.40	4.25	3.79
185	2.50	4.00	4.00	4.60	4.50	3.92
186	2.75	4.50	4.60	4.40	5.00	4.25
187	3.00	4.75	4.60	4.40	4.75	4.30
188	3.00	4.75	4.60	5.00	4.75	4.42
189	3.50	4.50	4.40	4.80	4.75	4.39
190	3.50	4.25	4.60	4.60	4.75	4.34
191	4.25	4.75	4.80	4.80	4.75	4.67
192	3.75	4.50	4.40	4.20	4.75	4.32





Lampiran 7

Uji t Kualitas Pelayanan

Summarize - Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

	Cases	
	Included	
	N	Percent
Kualitas Pelayanan diharapkan	192	100.0%
Kualitas Pelayanan dirasakan	192	100.0%

Case Processing Summary

	Cases			
	Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent
Kualitas Pelayanan diharapkan	0	.0%	192	100.0%
Kualitas Pelayanan dirasakan	0	.0%	192	100.0%

Case Summaries

	Kualitas Pelayanan diharapkan	Kualitas Pelayanan dirasakan
1	4.72	3.54
2	4.46	3.61
3	4.40	4.27
4	4.35	4.20
5	4.39	4.00
6	4.33	4.07
7	4.31	3.59
8	4.45	3.61
9	4.47	3.57
10	4.41	3.60
11	4.45	3.59
12	4.45	3.62
13	4.63	3.72
14	4.40	3.71
15	4.54	3.67
16	4.58	3.73
17	4.42	3.59
18	4.42	3.50
19	4.55	3.41
20	4.63	3.41
21	4.42	3.41
22	4.46	3.37

Case Summaries

	Kualitas Pelayanan diharapkan	Kualitas Pelayanan dirasakan
23	4.60	3.38
24	4.40	3.47
25	4.41	3.27
26	4.55	3.18
27	4.35	3.47
28	4.31	3.38
29	4.41	3.26
30	4.39	3.26
31	4.34	3.40
32	4.42	3.42
33	4.45	3.52
34	4.30	3.41
35	4.30	3.39
36	4.33	3.38
37	4.29	3.45
38	4.33	3.56
39	4.50	3.52
40	4.39	3.40
41	4.32	3.30
42	4.42	3.35
43	4.37	3.37
44	4.40	3.48
45	4.43	3.38
46	4.39	3.36
47	4.37	3.30
48	4.33	3.26
49	4.52	3.32
50	4.58	3.38
51	4.53	3.24
52	4.58	3.23
53	4.41	3.22
54	4.50	3.08
55	4.50	3.23
56	4.62	3.34
57	4.59	3.23
58	4.55	3.18
59	4.55	3.32
60	4.60	3.22
61	4.57	3.27
62	4.54	3.32
63	4.58	3.27
64	4.47	3.31
65	4.46	3.27
66	4.55	3.28
67	4.67	3.47

Case Summaries

	Kualitas Pelayanan diharapkan	Kualitas Pelayanan dirasakan
68	4.47	3.31
69	4.46	3.16
70	4.55	3.45
71	4.55	3.47
72	4.36	3.42
73	4.55	3.36
74	4.54	3.30
75	4.32	3.35
76	4.41	3.47
77	4.55	3.47
78	4.41	3.36
79	4.33	3.30
80	4.45	3.35
81	4.50	3.32
82	4.31	3.28
83	4.38	3.19
84	4.60	3.19
85	4.36	3.24
86	4.49	4.33
87	4.49	4.29
88	4.50	4.11
89	4.41	4.20
90	4.46	4.29
91	4.62	4.24
92	4.40	4.24
93	4.49	4.27
94	4.52	4.10
95	4.51	4.15
96	4.45	4.21
97	4.57	3.11
98	4.57	2.95
99	4.33	3.04
100	4.47	3.08
101	4.52	2.94
102	4.49	2.95
103	4.49	2.97
104	4.45	2.79
105	4.38	2.88
106	4.34	2.88
107	4.52	2.95
108	4.55	3.19
109	4.43	3.25
110	4.49	3.28
111	4.40	3.44
112	4.37	3.45

Case Summaries

	Kualitas Pelayanan diharapkan	Kualitas Pelayanan dirasakan
113	4.50	3.22
114	4.54	3.08
115	4.54	2.94
116	4.50	2.95
117	4.50	3.02
118	4.50	3.12
119	4.53	3.06
120	4.54	3.04
121	4.54	2.99
122	4.46	3.03
123	4.51	2.91
124	4.50	2.92
125	4.63	2.84
126	4.55	2.83
127	4.51	2.68
128	4.60	2.72
129	4.55	2.71
130	4.63	2.67
131	4.68	2.64
132	4.59	2.75
133	4.46	2.66
134	4.50	2.50
135	4.69	2.44
136	4.64	2.53
137	4.59	2.60
138	4.67	2.75
139	4.50	2.70
140	4.45	2.63
141	4.56	2.52
142	4.68	2.62
143	4.45	2.64
144	4.58	2.70
145	4.63	2.69
146	4.63	2.53
147	4.68	2.48
148	4.60	2.69
149	4.48	2.70
150	4.36	2.65
151	4.55	2.68
152	4.44	2.57
153	4.53	2.57
154	4.55	2.59
155	4.50	2.61
156	4.44	2.61
157	4.32	2.45

Case Summaries

	Kualitas Pelayanan diharapkan	Kualitas Pelayanan dirasakan
158	4.37	2.35
159	4.34	2.55
160	4.41	2.56
161	4.51	2.55
162	4.40	2.50
163	4.37	2.55
164	4.47	2.56
165	4.41	2.47
166	4.45	2.36
167	4.42	2.55
168	4.43	2.54
169	4.40	2.45
170	4.33	2.41
171	4.51	2.37
172	4.54	2.38
173	4.59	2.42
174	4.50	2.13
175	4.37	3.89
176	4.58	4.09
177	4.46	4.27
178	4.55	2.61
179	4.50	3.97
180	4.59	3.98
181	4.59	4.25
182	4.38	4.10
183	4.56	4.15
184	4.47	3.79
185	4.50	3.92
186	4.47	4.25
187	4.62	4.30
188	4.63	4.42
189	4.40	4.39
190	4.69	4.34
191	4.77	4.67
192	4.42	4.32
Total N	192	192

T-Test Kualitas Pelayanan

Paired Samples Statistics

		Mean	N
Pair 1	Kualitas Pelayanan diharapkan Kualitas Pelayanan dirasakan	4.4839 3.2557	192 192

Paired Samples Statistics

		Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kualitas Pelayanan diharapkan Kualitas Pelayanan dirasakan	.0990 .5527	.0071 .0399

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Kualitas Pelayanan diharapkan & Kualitas Pelayanan dirasakan	192	-.060	.412

Paired Samples Test

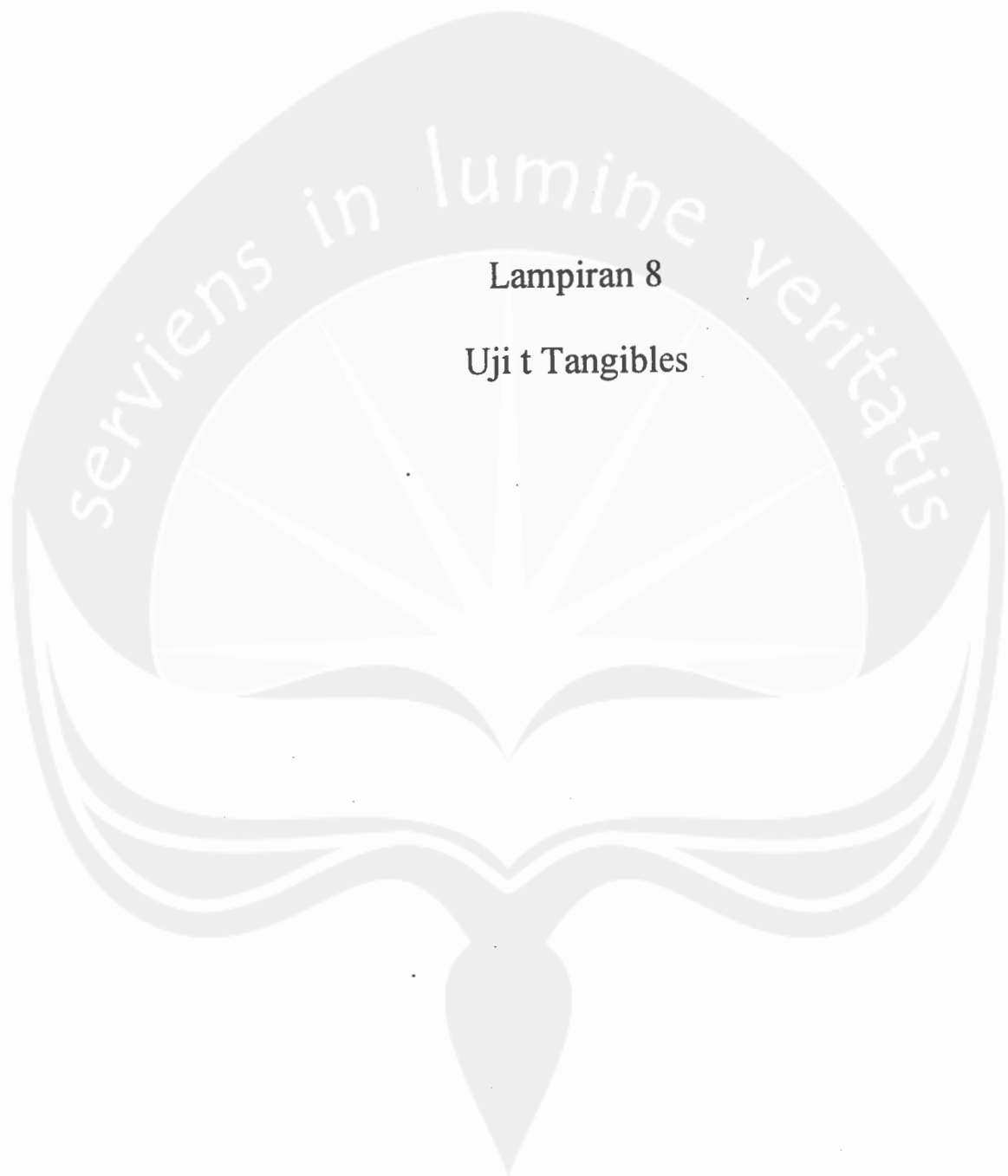
		Paired Differences		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kualitas Pelayanan diharapkan - Kualitas Pelayanan dirasakan	1.2281	.5673	.0409

Paired Samples Test

		Paired Differences	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
Pair 1	Kualitas Pelayanan diharapkan - Kualitas Pelayanan dirasakan	1.1474	1.3089

Paired Samples Test

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Kualitas Pelayanan diharapkan - Kualitas Pelayanan dirasakan	29.997	191	.000



Lampiran 8

Uji t Tangibles

Summarize - Tangible

Case Processing Summary

	Cases	
	Included	
	N	Percent
Tangible dirasakan	192	100.0%
Tangible diharapkan	192	100.0%

Case Processing Summary

	Cases			
	Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent
Tangible dirasakan	0	.0%	192	100.0%
Tangible diharapkan	0	.0%	192	100.0%

Case Summaries

	Tangible dirasakan	Tangible diharapkan
1	3.75	4.50
2	3.75	4.50
3	3.75	4.00
4	3.75	4.25
5	3.50	4.00
6	3.75	4.50
7	3.75	4.25
8	3.75	4.50
9	3.75	4.25
10	3.50	4.00
11	3.50	4.00
12	3.00	3.75
13	3.75	4.50
14	3.75	4.75
15	3.75	5.00
16	3.75	4.50
17	3.50	4.25
18	3.50	4.25
19	3.25	4.50
20	3.50	4.50
21	3.75	4.75
22	3.75	4.75
23	3.75	4.75

Case Summaries

	Tangible dirasakan	Tangible diharapkan
24	4.00	4.50
25	3.50	4.50
26	3.25	4.75
27	3.50	4.00
28	3.50	4.25
29	3.00	4.50
30	3.50	4.75
31	3.25	4.50
32	3.25	4.50
33	3.50	4.50
34	3.25	4.25
35	3.25	4.25
36	3.00	4.50
37	3.50	4.50
38	3.50	4.50
39	3.75	4.50
40	3.25	4.00
41	3.25	4.00
42	3.25	4.25
43	3.50	4.50
44	3.75	4.75
45	3.50	4.75
46	3.50	4.25
47	3.25	3.75
48	3.25	3.75
49	3.50	4.25
50	3.75	4.75
51	3.25	4.75
52	3.25	4.75
53	3.25	4.25
54	3.00	4.25
55	3.25	4.50
56	3.75	4.50
57	3.25	4.50
58	3.25	4.25
59	3.25	4.25
60	3.00	4.75
61	3.25	4.75
62	3.25	5.00
63	3.25	4.50
64	3.25	4.25
65	3.25	4.25
66	3.00	4.50
67	3.50	4.75
68	3.25	4.75
69	3.00	4.75

Case Summaries

	Tangible dirasakan	Tangible diharapkan
70	3.50	4.50
71	3.50	4.75
72	3.25	4.50
73	3.50	4.75
74	3.25	4.25
75	3.00	4.25
76	3.50	4.50
77	3.50	4.75
78	3.50	4.50
79	3.25	4.50
80	3.25	4.50
81	3.50	4.25
82	3.50	4.25
83	3.50	4.50
84	3.25	4.75
85	3.25	4.25
86	3.75	4.50
87	3.75	4.50
88	3.75	4.25
89	3.50	4.25
90	3.50	4.50
91	3.50	4.50
92	3.50	4.50
93	3.50	4.25
94	3.50	4.50
95	3.50	4.25
96	3.75	4.50
97	3.25	4.75
98	2.75	4.50
99	3.25	4.50
100	3.25	4.25
101	3.25	4.75
102	3.25	4.50
103	3.25	4.75
104	2.75	4.50
105	2.75	4.25
106	2.75	4.50
107	2.50	4.75
108	3.25	5.00
109	3.25	4.25
110	3.00	4.25
111	3.50	4.00
112	3.25	4.25
113	2.75	4.75
114	2.75	4.75
115	2.75	4.50

Case Summaries

	Tangible dirasakan	Tangible diharapkan
116	2.75	4.00
117	3.25	4.00
118	3.50	4.25
119	3.50	4.75
120	3.25	5.00
121	3.25	4.75
122	3.25	4.25
123	3.50	4.25
124	3.00	4.25
125	3.00	4.50
126	2.75	4.75
127	2.50	4.75
128	2.75	4.75
129	2.75	4.75
130	3.00	4.75
131	3.00	4.75
132	3.00	4.50
133	2.75	4.50
134	2.25	4.50
135	2.50	4.75
136	2.50	5.00
137	2.75	4.50
138	3.00	4.50
139	3.00	4.25
140	2.50	4.25
141	2.25	4.75
142	2.50	4.75
143	2.50	4.25
144	2.75	4.25
145	2.75	4.50
146	2.50	4.50
147	2.25	5.00
148	2.75	5.00
149	2.75	4.50
150	2.75	4.50
151	2.75	4.50
152	2.50	4.50
153	2.50	4.50
154	2.75	4.50
155	2.75	5.00
156	2.75	4.75
157	2.50	4.75
158	2.25	4.25
159	2.50	4.50
160	2.75	4.25
161	3.00	4.50

Case Summaries

	Tangible dirasakan	Tangible diharapkan
162	3.25	4.25
163	3.00	4.25
164	2.50	4.75
165	2.50	4.50
166	2.25	4.75
167	3.00	4.25
168	2.75	4.00
169	2.75	3.75
170	2.75	4.00
171	2.50	4.50
172	2.50	4.75
173	2.75	4.75
174	2.25	4.50
175	2.75	4.25
176	3.00	4.25
177	3.00	4.75
178	2.50	4.75
179	3.25	4.75
180	2.75	4.25
181	3.00	4.25
182	2.50	4.50
183	2.75	4.50
184	2.75	4.75
185	2.50	4.50
186	2.75	4.75
187	3.00	4.25
188	3.00	4.25
189	3.50	4.50
190	3.50	4.50
191	4.25	4.75
192	3.75	4.25
Total N	192	192

T-Test Tangibles

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Tangible diharapkan Tangible dirasakan	4.4714 3.1536	192 192	.2643 .4248	.0191 .0307

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Tangible diharapkan & Tangible dirasakan	192	-.124	.087

Paired Samples Test

		Paired Differences		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Tangible diharapkan - Tangible dirasakan	1.3177	.5274	.0381

Paired Samples Test

		Paired Differences	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
Pair 1	Tangible diharapkan - Tangible dirasakan	1.2426	1.3928

Paired Samples Test

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Tangible diharapkan - Tangible dirasakan	34.622	191	.000

serviens in lumine veritatis





serviens in lumine veritatis

Lampiran 9

Uji t Realibility

Summarize - Reliability

Case Processing Summary

	Cases	
	Included	
	N	Percent
Reliability diharapkan	192	100.0%
Reliability dirasakan	192	100.0%

Case Processing Summary

	Cases			
	Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent
Reliability diharapkan	0	.0%	192	100.0%
Reliability dirasakan	0	.0%	192	100.0%

Case Summaries

	Reliability diharapkan	Reliability dirasakan
1	4.75	3.50
2	4.00	3.75
3	4.50	3.75
4	4.25	3.75
5	4.50	3.50
6	4.25	3.25
7	4.00	3.75
8	4.00	3.75
9	3.75	3.50
10	4.50	3.50
11	4.75	3.25
12	5.00	3.50
13	4.50	3.50
14	4.25	3.75
15	4.25	3.75
16	4.50	4.00
17	4.50	4.00
18	4.75	3.75
19	4.75	3.50
20	4.75	3.50
21	4.50	3.50
22	4.50	3.25
23	4.75	3.25

Case Summaries

	Reliability diharapkan	Reliability dirasakan
24	4.00	3.50
25	4.25	3.25
26	4.50	3.00
27	4.75	3.50
28	4.50	3.25
29	4.50	3.25
30	4.50	3.00
31	4.25	3.50
32	4.25	3.50
33	4.50	3.50
34	4.50	3.25
35	4.50	3.25
36	4.50	3.50
37	4.00	3.50
38	4.00	3.75
39	4.25	3.50
40	4.50	3.50
41	4.75	3.25
42	4.75	3.50
43	4.25	3.50
44	3.75	3.50
45	3.75	3.25
46	4.25	3.25
47	4.75	3.25
48	4.75	3.25
49	4.75	3.50
50	4.25	3.50
51	4.25	3.25
52	4.50	3.25
53	4.50	3.25
54	4.50	3.00
55	4.25	3.25
56	4.25	3.25
57	4.75	3.25
58	4.75	3.00
59	5.00	3.25
60	4.50	3.25
61	4.25	3.25
62	4.25	3.25
63	4.50	3.25
64	4.75	3.50
65	4.75	3.25
66	4.75	3.25
67	4.50	3.50
68	4.75	3.25
69	4.50	3.00

Case Summaries

	Reliability diharapkan	Reliability dirasakan
70	4.75	3.50
71	4.25	3.50
72	4.25	3.50
73	4.50	3.25
74	4.75	3.25
75	4.50	3.50
76	4.50	3.50
77	4.50	3.50
78	4.25	3.25
79	4.25	3.25
80	4.50	3.50
81	4.75	3.50
82	4.25	3.50
83	4.50	3.25
84	4.50	3.25
85	4.25	3.25
86	4.25	4.50
87	4.50	4.75
88	4.50	4.25
89	4.50	4.25
90	4.25	4.50
91	4.50	4.75
92	4.25	4.75
93	4.50	4.75
94	4.75	4.50
95	4.50	4.50
96	4.50	4.75
97	4.25	3.00
98	4.75	2.75
99	4.50	2.75
100	4.75	3.00
101	4.50	3.00
102	4.25	3.25
103	4.50	3.25
104	4.75	3.00
105	5.00	3.00
106	4.25	2.50
107	4.25	2.50
108	4.00	2.75
109	4.25	2.75
110	4.75	3.00
111	4.75	3.50
112	4.50	4.00
113	4.00	3.75
114	4.00	3.50
115	4.25	3.25

Case Summaries

	Reliability diharapkan	Reliability dirasakan
116	4.75	3.25
117	5.00	3.00
118	4.75	3.00
119	4.25	2.75
120	4.25	2.75
121	4.25	2.75
122	4.50	3.25
123	4.75	3.00
124	4.75	3.25
125	4.75	3.00
126	4.75	3.00
127	4.50	2.50
128	4.50	2.50
129	4.25	2.75
130	4.50	2.75
131	4.75	2.75
132	4.75	3.00
133	4.50	2.75
134	4.25	2.50
135	4.50	2.25
136	4.50	2.50
137	4.75	2.50
138	5.00	2.75
139	4.75	2.50
140	4.50	2.50
141	4.50	2.50
142	4.25	2.75
143	4.25	2.75
144	4.50	2.75
145	5.00	2.75
146	4.75	2.50
147	4.75	2.50
148	4.50	2.75
149	4.25	2.75
150	4.25	2.50
151	4.50	2.50
152	5.00	2.50
153	5.00	2.75
154	5.00	2.75
155	4.50	2.75
156	4.50	2.75
157	4.25	2.50
158	4.50	2.25
159	4.25	2.50
160	4.25	2.50
161	4.75	2.50

Case Summaries

	Reliability diharapkan	Reliability dirasakan
162	4.50	2.25
163	4.75	2.50
164	4.25	2.75
165	4.00	2.50
166	3.75	2.25
167	4.00	2.25
168	4.50	2.50
169	4.75	2.50
170	4.75	2.50
171	4.50	2.50
172	4.25	2.50
173	4.25	2.50
174	4.75	2.00
175	4.75	4.25
176	4.75	4.50
177	4.25	4.75
178	4.25	2.25
179	4.50	4.50
180	4.50	4.25
181	4.75	4.75
182	4.50	4.50
183	4.75	4.50
184	4.25	3.75
185	4.25	4.00
186	4.50	4.50
187	4.50	4.75
188	4.75	4.75
189	4.25	4.50
190	5.00	4.25
191	4.75	4.75
192	4.50	4.50
Total N	192	192

T-Test Reliability

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Reliability diharapkan	4.4805	192	.2682	.0194
	Reliability dirasakan	3.2917	192	.6519	.0470

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Reliability diharapkan & Reliability dirasakan	192	-.008	.908

Paired Samples Test

		Paired Differences		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Reliability diharapkan - Reliability dirasakan	1.1888	.7070	.0510

Paired Samples Test

		Paired Differences	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
Pair 1	Reliability diharapkan - Reliability dirasakan	1.0882	1.2894

Paired Samples Test

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Reliability diharapkan - Reliability dirasakan	23.300	191	.000

serviens in lumine veritatis





serviens in lumine veritatis

Lampiran 10

Uji t Responsiveness

Summarize - Responsiveness

Case Processing Summary

	Cases	
	Included	
	N	Percent
Responsiveness diharapkan	192	100.0%
Responsiveness dirasakan	192	100.0%

Case Processing Summary

	Cases			
	Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent
Responsiveness diharapkan	0	.0%	192	100.0%
Responsiveness dirasakan	0	.0%	192	100.0%

Case Summaries

	Responsive ness diharapkan	Responsive ness dirasakan
1	4.80	3.80
2	4.00	3.40
3	4.00	4.60
4	4.20	4.40
5	4.40	4.20
6	4.00	4.80
7	4.20	3.80
8	4.40	3.80
9	4.60	3.40
10	4.60	3.40
11	4.40	3.20
12	4.40	3.60
13	4.40	3.60
14	4.60	3.80
15	4.80	3.80
16	5.00	4.00
17	4.40	4.00
18	4.40	3.60
19	4.40	3.40
20	4.80	3.60
21	4.20	3.40
22	4.40	3.20

Case Summaries

	Responsive ness diharapkan	Responsive ness dirasakan
23	4.60	3.40
24	4.40	3.40
25	4.20	3.20
26	4.40	3.00
27	4.40	3.60
28	4.20	3.20
29	4.20	3.20
30	4.60	3.00
31	4.60	3.60
32	4.60	3.60
33	4.60	3.40
34	4.40	3.20
35	4.40	3.20
36	4.40	3.60
37	4.20	3.60
38	4.20	3.80
39	4.40	3.40
40	4.40	3.40
41	4.20	3.20
42	4.20	3.60
43	4.20	3.60
44	4.40	3.40
45	4.40	3.20
46	4.60	3.20
47	4.40	3.20
48	4.20	3.40
49	4.40	3.60
50	4.40	3.40
51	4.60	3.20
52	4.60	3.20
53	4.40	3.20
54	4.40	3.00
55	4.40	3.40
56	4.60	3.20
57	4.80	3.20
58	4.60	3.00
59	4.60	3.20
60	4.40	3.40
61	4.80	3.20
62	4.80	3.20
63	5.00	3.40
64	4.60	3.40
65	4.60	3.20
66	4.40	3.40
67	4.60	3.40

Case Summaries

	Responsive ness diharapkan	Responsive ness dirasakan
68	4.60	3.20
69	4.40	3.00
70	4.60	3.60
71	4.40	3.60
72	4.40	3.40
73	4.40	3.20
74	4.60	3.20
75	4.00	3.60
76	4.40	3.60
77	4.60	3.40
78	4.80	3.20
79	4.40	3.20
80	4.60	3.60
81	4.40	3.60
82	4.40	3.40
83	4.40	3.20
84	4.60	3.20
85	4.40	3.20
86	4.40	4.60
87	4.40	4.80
88	4.40	4.40
89	4.20	4.40
90	4.20	4.60
91	4.60	4.60
92	4.60	4.60
93	4.80	4.60
94	4.60	4.60
95	4.60	4.60
96	4.40	4.80
97	4.60	2.80
98	4.80	2.80
99	4.40	2.80
100	4.60	3.00
101	4.40	3.20
102	4.60	3.20
103	4.40	3.20
104	4.60	3.00
105	4.40	2.80
106	4.20	2.40
107	4.40	2.60
108	4.60	2.80
109	4.60	2.80
110	4.40	3.20
111	4.20	3.60
112	4.00	4.00

Case Summaries

	Responsive ness diharapkan	Responsive ness dirasakan
113	4.40	3.60
114	4.60	3.40
115	4.60	3.20
116	4.40	3.20
117	4.40	3.00
118	4.40	3.00
119	4.40	2.60
120	4.60	2.80
121	4.60	2.80
122	4.60	3.40
123	4.60	3.00
124	4.60	3.20
125	4.60	3.00
126	4.60	2.80
127	4.40	2.40
128	4.40	2.60
129	4.40	2.80
130	4.60	2.80
131	4.60	2.80
132	4.80	3.00
133	4.40	2.60
134	4.40	2.40
135	4.60	2.20
136	4.60	2.60
137	4.60	2.60
138	4.60	2.80
139	4.60	2.40
140	4.60	2.40
141	4.80	2.60
142	4.80	2.80
143	4.40	2.80
144	4.40	2.80
145	4.60	2.60
146	4.60	2.40
147	4.60	2.60
148	4.40	2.80
149	4.80	2.80
150	4.60	2.40
151	4.80	2.40
152	4.40	2.60
153	4.60	2.80
154	4.60	2.80
155	4.60	2.80
156	4.40	2.60
157	4.20	2.40

Case Summaries

	Responsive ness diharapkan	Responsive ness dirasakan
158	4.40	2.20
159	4.00	2.60
160	4.20	2.60
161	4.40	2.40
162	4.20	2.20
163	4.20	2.60
164	4.00	2.80
165	4.20	2.40
166	4.40	2.20
167	4.80	2.20
168	4.60	2.60
169	4.60	2.60
170	4.40	2.40
171	4.60	2.60
172	4.60	2.40
173	4.60	2.40
174	4.60	2.00
175	4.60	4.40
176	4.60	4.60
177	4.40	4.80
178	4.60	2.20
179	4.60	4.40
180	4.60	4.20
181	4.20	4.80
182	4.20	4.60
183	4.80	4.60
184	4.60	3.80
185	4.60	4.00
186	4.40	4.60
187	4.80	4.60
188	4.80	4.60
189	4.40	4.40
190	4.60	4.60
191	4.80	4.80
192	4.40	4.40
Total N	192	192

T-Test Responsiveness

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Responsiveness diharapkan	4.4813	192	.1965	.0142
	Responsiveness dirasakan	3.3115	192	.6873	.0496

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Responsiveness diharapkan & Responsiveness dirasakan	192	-.069	.342

Paired Samples Test

		Paired Differences				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pair 1	Responsiveness diharapkan - Responsiveness dirasakan	1.1698	.7277	.0525	1.0662	1.2734

Paired Samples Test

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Responsiveness diharapkan - Responsiveness dirasakan	22.274	191	.000



serviens in lumine veritatis

Lampiran 11

Uji t Assurance

Summarize - Assurance

Case Processing Summary

	Cases	
	Included	
	N	Percent
Assurance diharapkan	192	100.0%
Assurance dirasakan	192	100.0%

Case Processing Summary

	Cases			
	Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent
Assurance diharapkan	0	.0%	192	100.0%
Assurance dirasakan	0	.0%	192	100.0%

Case Summaries

	Assurance diharapkan	Assurance dirasakan
1	4.80	3.40
2	4.80	3.40
3	5.00	5.00
4	4.80	4.60
5	4.80	4.80
6	4.40	4.80
7	4.60	3.40
8	4.60	3.00
9	5.00	3.20
10	4.20	3.60
11	4.60	4.00
12	4.60	4.00
13	5.00	4.00
14	4.40	4.00
15	4.40	3.80
16	4.40	3.40
17	4.20	3.20
18	4.20	3.40
19	4.60	3.40
20	4.60	3.20
21	4.40	3.40
22	4.40	3.40
23	4.40	3.00

Case Summaries

	Assurance diharapkan	Assurance dirasakan
24	4.60	3.20
25	4.60	3.40
26	4.60	3.40
27	4.60	3.00
28	4.60	3.20
29	4.60	3.60
30	3.60	3.80
31	3.60	3.40
32	4.00	3.00
33	4.40	3.20
34	4.60	3.60
35	4.60	4.00
36	4.00	3.80
37	4.00	3.40
38	4.20	3.00
39	4.60	3.20
40	4.80	3.60
41	4.40	3.80
42	4.40	3.40
43	4.40	3.00
44	4.60	3.00
45	5.00	3.20
46	4.60	3.60
47	4.20	3.80
48	4.20	3.40
49	4.20	3.00
50	5.00	3.00
51	4.80	3.00
52	4.80	3.20
53	4.40	3.40
54	4.60	3.40
55	4.60	3.00
56	5.00	3.00
57	4.40	3.20
58	4.40	3.40
59	4.40	3.40
60	4.60	3.20
61	4.80	3.40
62	4.40	3.40
63	4.40	3.20
64	4.00	3.40
65	4.20	3.40
66	4.60	3.00
67	5.00	3.20
68	4.00	3.60
69	4.40	3.80

Case Summaries


	Assurance diharapkan	Assurance dirasakan
70	4.40	3.40
71	4.60	3.00
72	4.40	3.20
73	4.60	3.60
74	4.60	3.80
75	4.60	3.40
76	4.40	3.00
77	4.40	3.20
78	4.00	3.60
79	4.00	3.80
80	4.40	3.40
81	4.60	3.00
82	4.40	3.00
83	4.00	3.00
84	4.40	3.00
85	4.40	3.00
86	4.80	4.80
87	4.80	4.40
88	4.60	4.40
89	4.60	4.60
90	4.60	4.60
91	5.00	4.60
92	4.40	4.60
93	4.40	5.00
94	4.00	4.40
95	4.20	4.40
96	4.60	4.00
97	5.00	3.00
98	4.80	3.20
99	4.00	3.40
100	4.00	3.40
101	4.20	3.00
102	4.60	2.80
103	4.80	2.40
104	4.40	2.20
105	4.00	2.60
106	4.00	3.00
107	4.20	3.40
108	4.40	3.40
109	4.80	4.20
110	4.80	4.20
111	4.80	3.60
112	4.60	3.00
113	4.60	3.00
114	4.60	3.00
115	4.60	3.00

Case Summaries

	Assurance diharapkan	Assurance dirasakan
116	4.60	2.80
117	4.60	2.60
118	4.60	2.60
119	5.00	3.20
120	4.60	3.40
121	4.60	3.40
122	4.20	3.00
123	4.20	2.80
124	4.40	2.40
125	4.80	2.20
126	4.40	2.60
127	4.40	3.00
128	4.60	3.00
129	4.60	3.00
130	4.80	2.80
131	4.80	2.40
132	4.40	2.00
133	4.40	2.20
134	4.60	2.60
135	4.60	3.00
136	4.60	2.80
137	4.60	2.40
138	5.00	2.20
139	4.40	2.60
140	4.40	3.00
141	4.00	3.00
142	4.60	2.80
143	4.60	2.40
144	5.00	2.20
145	4.80	2.60
146	4.80	3.00
147	4.80	2.80
148	4.60	2.40
149	4.60	2.20
150	4.20	2.60
151	4.20	3.00
152	3.80	3.00
153	3.80	2.80
154	4.40	2.40
155	4.40	2.00
156	4.80	2.20
157	4.40	2.60
158	4.20	2.80
159	4.20	2.40
160	4.60	2.20
161	4.40	2.60

Case Summaries

	Assurance diharapkan	Assurance dirasakan
162	4.80	2.80
163	4.40	2.40
164	4.60	2.00
165	4.60	2.20
166	4.60	2.60
167	4.80	2.80
168	4.80	2.60
169	4.40	2.40
170	4.00	2.40
171	4.20	2.00
172	4.60	2.00
173	4.60	2.20
174	4.40	2.40
175	4.00	4.80
176	4.80	4.60
177	4.40	4.80
178	4.40	2.60
179	4.40	3.20
180	4.60	4.20
181	5.00	4.20
182	4.20	4.40
183	4.00	4.40
184	4.00	4.40
185	4.40	4.60
186	4.20	4.40
187	4.80	4.40
188	4.60	5.00
189	4.60	4.80
190	4.60	4.60
191	4.80	4.80
192	4.20	4.20
Total N	192	192



serviens in lumine veritatis

Lampiran 12

Uji t Emphaty

Summarize - Emphaty :**Case Processing Summary**

	Cases	
	Included	
	N	Percent
Emphaty diharapkan	192	100.0%
Emphaty dirasakan	192	100.0%

Case Processing Summary

	Cases			
	Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent
Emphaty diharapkan	0	.0%	192	100.0%
Emphaty dirasakan	0	.0%	192	100.0%

Case Summaries

	Emphaty diharapkan	Emphaty dirasakan
1	4.75	3.25
2	5.00	3.75
3	4.50	4.25
4	4.25	4.50
5	4.25	4.00
6	4.50	3.75
7	4.50	3.25
8	4.75	3.75
9	4.75	4.00
10	4.75	4.00
11	4.50	4.00
12	4.50	4.00
13	4.75	3.75
14	4.00	3.25
15	4.25	3.25
16	4.50	3.50
17	4.75	3.25
18	4.50	3.25
19	4.50	3.50
20	4.50	3.25
21	4.25	3.00
22	4.25	3.25
23	4.50	3.50

Case Summaries

	Emphaty diharapkan	Emphaty dirasakan
24	4.50	3.25
25	4.50	3.00
26	4.50	3.25
27	4.00	3.75
28	4.00	3.75
29	4.25	3.25
30	4.50	3.00
31	4.75	3.25
32	4.75	3.75
33	4.25	4.00
34	3.75	3.75
35	3.75	3.25
36	4.25	3.00
37	4.75	3.25
38	4.75	3.75
39	4.75	3.75
40	4.25	3.25
41	4.25	3.00
42	4.50	3.00
43	4.50	3.25
44	4.50	3.75
45	4.25	3.75
46	4.25	3.25
47	4.75	3.00
48	4.75	3.00
49	5.00	3.00
50	4.50	3.25
51	4.25	3.50
52	4.25	3.25
53	4.50	3.00
54	4.75	3.00
55	4.75	3.25
56	4.75	3.50
57	4.50	3.25
58	4.75	3.25
59	4.50	3.50
60	4.75	3.25
61	4.25	3.25
62	4.25	3.50
63	4.50	3.25
64	4.75	3.00
65	4.50	3.25
66	4.50	3.75
67	4.50	3.75
68	4.25	3.25
69	4.25	3.00

Case Summaries

	Emphaty diharapkan	Emphaty dirasakan
70	4.50	3.25
71	4.75	3.75
72	4.25	3.75
73	4.50	3.25
74	4.50	3.00
75	4.25	3.25
76	4.25	3.75
77	4.50	3.75
78	4.50	3.25
79	4.50	3.00
80	4.25	3.00
81	4.50	3.00
82	4.25	3.00
83	4.50	3.00
84	4.75	3.25
85	4.50	3.50
86	4.50	4.00
87	4.25	3.75
88	4.75	3.75
89	4.50	4.25
90	4.75	4.25
91	4.50	3.75
92	4.25	3.75
93	4.50	3.50
94	4.75	3.50
95	5.00	3.75
96	4.25	3.75
97	4.25	3.50
98	4.00	3.25
99	4.25	3.00
100	4.75	2.75
101	4.75	2.25
102	4.50	2.25
103	4.00	2.75
104	4.00	3.00
105	4.25	3.25
106	4.75	3.75
107	5.00	3.75
108	4.75	3.75
109	4.25	3.25
110	4.25	3.00
111	4.25	3.00
112	4.50	3.00
113	4.75	3.00
114	4.75	2.75
115	4.75	2.50

Case Summaries

	Emphaty diharapkan	Emphaty dirasakan
116	4.75	2.75
117	4.50	3.25
118	4.50	3.50
119	4.25	3.25
120	4.25	3.00
121	4.50	2.75
122	4.75	2.25
123	4.75	2.25
124	4.50	2.75
125	4.50	3.00
126	4.25	3.00
127	4.50	3.00
128	4.75	2.75
129	4.75	2.25
130	4.50	2.00
131	4.50	2.25
132	4.50	2.75
133	4.50	3.00
134	4.75	2.75
135	5.00	2.25
136	4.50	2.25
137	4.50	2.75
138	4.25	3.00
139	4.50	3.00
140	4.50	2.75
141	4.75	2.25
142	5.00	2.25
143	4.75	2.75
144	4.75	3.00
145	4.25	2.75
146	4.50	2.25
147	4.25	2.25
148	4.50	2.75
149	4.25	3.00
150	4.25	3.00
151	4.75	2.75
152	4.50	2.25
153	4.75	2.00
154	4.25	2.25
155	4.00	2.75
156	3.75	2.75
157	4.00	2.25
158	4.50	2.25
159	4.75	2.75
160	4.75	2.75
161	4.50	2.25

Case Summaries

	Emphaty diharapkan	Emphaty dirasakan
162	4.25	2.00
163	4.25	2.25
164	4.75	2.75
165	4.75	2.75
166	4.75	2.50
167	4.25	2.50
168	4.25	2.25
169	4.50	2.00
170	4.50	2.00
171	4.75	2.25
172	4.50	2.50
173	4.75	2.25
174	4.25	2.00
175	4.25	3.25
176	4.50	3.75
177	4.50	4.00
178	4.75	3.50
179	4.25	4.50
180	5.00	4.50
181	4.75	4.50
182	4.50	4.50
183	4.75	4.50
184	4.75	4.25
185	4.75	4.50
186	4.50	5.00
187	4.75	4.75
188	4.75	4.75
189	4.25	4.75
190	4.75	4.75
191	4.75	4.75
192	4.75	4.75
Total N	192	192

T-Test Emphaty

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Emphaty diharapkan	4.4987	192	.2526	.0182
	Emphaty dirasakan	3.2292	192	.6623	.0478

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Emphaty diharapkan & Emphaty dirasakan	192	.068	.347

Paired Samples Test

		Paired Differences		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Emphaty diharapkan - Emphaty dirasakan	1.2695	.6926	.0500

Paired Samples Test

		Paired Differences	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
Pair 1	Emphaty diharapkan - Emphaty dirasakan	1.1709	1.3681

Paired Samples Test

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Emphaty diharapkan - Emphaty dirasakan	25.400	191	.000

serviens in lumine veritatis





Lampiran 13

Daftar Pertanyaan

KUALITAS PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda silang di bawah skor untuk masing-masing pertanyaan dengan apa yang Anda harapkan

No.		Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju				
		1	2	3	4	5					
1	Peralatan perbaikan jalan seharusnya lengkap										
2	Personil operator alat-alat berat seharusnya menguasai operasional alat-alat dengan baik										
3	Fasilitas laboratorium teknik seharusnya lengkap										
4	Fasilitas gedung kantor DPU dan 6 cabangnya seharusnya memadai bagi pelayanan kepada masyarakat										
5	Perda IMB seharusnya dapat mengendalikn dan mengatur pertumbuhan suatu kawasan										
6	Jangka waktu penyelesaian pekerjaan konstruksi seharusnya selalu sesuai dengan kenyataan dilapangan										
7	Keppres 18 seharusnya dapat mengatasi proses pengadaan jasa konstruksi										
8	Alat-alat berat DPU seharusnya handal untuk mengatasi pekerjaan dilapangan										
9	Dinas Pekerjaan Umum seharusnya selalu tanggap terhadap terjadinya bencana alam sewaktu-waktu										
10	Mobil pemadam kebakaran seharusnya selalu bereaksi cepat dalam pelayanannya kepada masyarakat										
11	Perbaikan jalan yang rusak seharusnya selalu dilakukan terus menerus										
12	Permintaan masyarakat akan fasilitas umum seharusnya ditindak lanjuti dengan cepat										
13	Pelayanan bagi permohonan IMB seharusnya dilakukan secara transparan sesuai Perda										
14	Pengawas Lapangan DPU seharusnya melaksanakan tugas dengan penuh kejujuran										
15	Pelayanan penyewaan alat-alat berat seharusnya tidak ada biaya tambahan										
16	Panitia lelang seharusnya tidak merekayasa proses pelelangan untuk satu kontraktor										
17	Mutu pekerjaan seharusnya sesuai dengan 3 tepat: tepat mutu-tepat waktu - tepat sasaran										
18	Proses pembayaran termin konstruksi seharusnya selalu berjalan lancar										
19	Kesulitan pemilikan IMB perumahan seharusnya diatasi dengan diadakannya penelitian IMB										
20	Untuk bngunan sosial, pendidikan dan keagamaan seharusnya diberikan keringanan IMB yang amat membantu										
21	Biaya penyewaan wales untuk desa seharusnya diberikan keringanan 50% yang sangat membantu										
22	Bagi masyarakat yang memerlukan bantuan perencanaan dan konsultasi teknis DPU seharusnya bersedia tanpa dipungut biaya										

KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN

Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda silang di bawah skor untuk masing-masing pertanyaan sesuai dengan apa yang Anda rasakan

No.	
1	Peralatan perbaikan jalan cukup lengkap
2	Personil operator alat-alat berat menguasai operasional alat-alat dengan baik
3	Fasilitas laboratorium teknik lengkap
4	Fasilitas gedung kantor DPU dan 6 cabangnya memadai bagi pelayanan kepada masyarakat
5	Perda IMB dapat mengendalikan dan mengatur pertumbuhan suatu kawasan
6	Jangka waktu penyelesaian pekerjaan konstruksi selalu sesuai dengan kenyataan dilapangan
7	Kepres 18 dapat mengatasi proses pengadaan jasa konstruksi
8	Alat-alat berat DPU cukup handal untuk mengatasi pekerjaan dilapangan
9	Dinas pekerjaan umum selalu tanggap terhadap terjadinya bencana alam sewaktu-waktu
10	Mobil pemadam kebakaran selalu bereaksi cepat dalam pelayanannya kepada masyarakat
11	Perbaikan jalan yang rusak selalu dilakukan terus menerus
12	Permintaan masyarakat akan fasilitas umum akan ditindak lanjuti dengan cepat
13	Pelayanan bagi permohonan IMB dilakukan secara transparan sesuai Perda
14	Pengawas Lapangan DPU melaksanakan tugas dengan penuh kejujuran
15	Pelayanan penyewaan alat-alat berat tidak ada biaya tambahan
16	Panitia lelang tidak pernah merekayasa proses pelelangan untuk satu kontraktor
17	Mutu pekerjaan sesuai dengan 3 tepat: tepat mutu-tepat waktu - tepat sasaran
18	Proses pembayaran termin konstruksi selalu berjalan lancar
19	Kesulitan pemilihan IMB perumahan diatasi dengan diadakannya penelitian IMB
20	Untuk bngunan sosial, pendidikan dan keagamaan diberikan keringanan IMB yang amat membantu
21	Biaya penyewaan wales untuk desa diberikan keringanan 50% yang sangat membantu
22	Bagi masyarakat yang memerlukan bantuan perencanaan dan konsultasi teknis DPU selalu bersedia tanpa dipungut biaya

