

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia dengan metode *Customer staticfaction Index* sebesar 85,52% yang artinya pelanggan sangat puas terdapat pada dimensi tangible.
2. Pada dimensi *tangible* dengan perhitungan IPA atribut yang paling utama terdapat pada kuadran pertahankan prestasi . Pada dimensi *reliability* atribut yang paling menonjol terdapat pada kuadran pertahankan prestasi dan kuadran berlebihan. Pada dimensi *responsiveness* atribut yang paling menonjol tedapat pada kuadran berlebihan. Pada dimensi *assurance empathy* dan kesetaraan atribut yang paling menonjol terdapat pada kuadran pertahankan prestasi.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan penulis adalah: Alangkah baiknya pelayanan pada dimensi kesetaraan bisa dimaksimalkan, karena dari jawaban pengguna moda transportasi udara hanya 62,10% itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan pihak Garuda Indonesia khusus untuk penyandang disabilitas dalam rute pendek masih sebatas cukup dan perlu sekali ditingkatkan, sementara dari dimensi lain hasilnya sangat baik, semoga tetap di pertahankan bila perlu semakin

ditingkatkan agar maskapai Garuda Indonesia tetap jadi maskapai nomor satu pilihan pengguna transportasi udara yang tidak hanya memperhatikan keselamatan namun juga kenyamanan selama berada didalam pesawat.



DAFTAR PUSTAKA

- Atikha. A, Rahyuda.K, Susana., 2013, *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda di Denpasar*, jurnal strategi bisnis dan kewirausahaan, Universitas Udayana, Denpasar.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara., PM/38/2015, *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri Di Pesawat*, Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, Jakarta.
- Direktorat Jendral perhubungan Udara, *Undang-undang no.1 Tahun 2009, tentang keselamatan penerbangan*, Jakarta
- Hukubun,H. 2014 *Analisis Kualitas pelayanan tumah makan Bujang Nologaten*, Universitas Proklamasi Yogyakarta.
- Kotler, Philip., 2000 *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Buku kedua edisi pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Program Pascasarjana Magister Teknik Sipil – UAJY., 2015.*Buku Pedoman Penulisan Tesis*, Magister Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Santoso, S., 2003, *SPSS Mengolah Data Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, S., 1985, *Metode Penelitian Survei*, LP3E.Jakarta
- Sugiyono., 2015, *Statistik Untuk Penelitian*, CV.Alphabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G., 2011. *Service,Quality & Statisfaction*. Yogyakarta, Andi Offset
- Tjiptono,Fandy & Anastasia, D., 2003 *Total Quality Management*, Yogyakarta Andi Offset.
- Tri Hastuti., 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di kota Solo*,Naskah Publikasi Universitas Muhamadiyah Surakarta, Solo.
- https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia#Asal_nama_Garuda_Indonesia
(diakses tanggal 30 oktober 2015)
- <https://www.tiket2.com/blog/maskapai/layanan-first-class-garuda-indonesia-yang-membuat-anda-merasa-seperti-menjadi-miliader/> (diakses 30 /10 2015)



Lampiran

LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

Nomor : PM 38 Tahun 2015

Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DALAM NEGERI DI PESAWAT

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
	a. Informasi dan peralatan keselamatan	Adanya Informasi dan peralatan keselamatan penumpang di pesawat	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	- Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: - kartu petunjuk keadaan darurat - buku petunjuk keselamatan penerbangan - kartu doa - jaket keselamatan (<i>life jacket</i>) sesuai dengan kapasitas penumpang - masker oksigen sesuai dengan kapasitas penumpang - jalur dan pintu darurat - Kondisi baik dan berfungsi	
	b. Peralatan kesehatan	ketersediaan peralatan kesehatan yang digunakan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Peralatan kesehatan berupa perlengkapan P3K (Penanganan Pertama Pada Kecelakaan)	
2.	Kenyamanan				
	a. Awak kabin	Kemampuan komunikasi serta berpenampilan rapi dan sopan	Kondisi	Jelas dalam menyampaikan informasi selama penerbangan, tanggap, terampil, ramah serta berpenampilan rapi dan sopan	

Handwritten signature

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Fasilitas dalam pesawat	Fasilitas yang disediakan dalam pesawat untuk melayani penumpang dalam keadaan baik dan bersih	Ketersediaan	Tersedia fasilitas dalam pesawat antara lain: • <i>lavatory</i> (toilet) dengan peralatannya dalam kondisi 100 % bersih dan tidak berbau • interior dan fasilitas • media hiburan, majalah atau surat kabar bagi penerbangan full services • air sickness bag	
	c. Pengkondisian Suhu	Pengatur suhu di dalam pesawat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>) wajib mengacu pada standar keselamatan dan keamanan penerbangan	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Tersedianya pengkondisian suhu pada saat penumpang di pesawat	
3.	Kemudahan				
	a. Informasi mengenai penerbangan	Informasi yang diberitahukan kepada penumpang selama penerbangan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual atau audio selama penerbangan yang meliputi : • Informasi cuaca • Informasi ketinggian • Informasi waktu lama perjalanan • Informasi waktu untuk mendarat di bandar udara tujuan	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
4.	Kesetaraan				
	Fasilitas petunjuk keselamatan penerbangan bagi penumpang berkebutuhan khusus	Buku petunjuk penerbangan bagi penumpang khusus penumpang tuna netra	Ketersediaan keselamatan penumpang misal untuk	Tersedianya buku petunjuk keselamatan penerbangan dalam bentuk huruf braille maksimal 10 % dari total kapasitas tempat duduk	

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Lampiran 1

KUISIONER

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Universitas Atma Jaya Yogyakarta saat ini sedang melakukan penelitian untuk melengkapi penulisan tugas akhir / tesis . Untuk itu saya mengharapkan bantuan dan kesediaan saudara/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah tersedia dibawah ini.

Saya ucapkan terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.

Hormat saya

Peneliti.

- 1) Jenis kelamin anda:
 - a) Laki-laki
 - b) Perempuan
- 2) Usia anda saat ini :..... tahun.
- 3) Penghasilan anda saat ini :
 - a) $\leq$ Rp.5.000.000
 - b) Rp.6.000.000- Rp.10.000.000
 - c) Rp.11.000.000- Rp.20.000.000
 - d) $\geq$ Rp.21.000.000
- 4) Pekerjaan anda saat ini:
 - a) Pegawai Negeri
 - b) Pegawai swasta
 - c) Wiraswasta
 - d) Mahasiswa
- 5) Tujuan Perjalanan Anda :
 - a) Kerja/Perjalanan dinas
 - b) Liburan
 - c) Kunjungan insidental
 - d) Mudik

Informasi Tentang Analisis kualitas layanan maskapai penerbangan dengan sistem *Full servic carrier* terhadap kepuasan penumpang

Petunjuk pengisian pertanyaan 1 :

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda silang (x) pada kotak yang tersedia.

Alternatif pilihan :

SS : Sangat Puas

S : Puas

N : Netral

TS : Tidak Puas

STS : Sangat Tidak Puas

		Pelayanan					Harapan				
No	Karakteristik Kualitas Layanan	SP	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
Tangible (Bukti Langsung)											
1	Suasana <i>cabin</i> pesawat bersih wangi dan nyaman.										
2	Para awak pesawat di berpakaian rapi dan berpenampilan menarik.										
3	Fasilitas toilet nyaman,bersih dan harum.										
4	Fasilitas monitor,headset optimal sehingga anda puas.										
5	Tempat duduk nyaman dengan ruang gerak kaki yang luas.										
6	Buku bacaan merupakan bacaan yang menarik sehingga anda tertarik untuk membacanya.										
7	Pramugari menjelaskan peraturan keselamatan penerbangan dengan jelas.										
8	Gerak tubuh pramugari sesuai dengan instruksi .										
9	Pramugari menjelaskan penggunaan pintu dan jendela darurat dengan jelas.										

		Pelayanan					Harapan				
No	Karakteristik Kualitas Layanan	SP	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
Reliability (Kehandalan)											
1	Para awak pesawat cekatan dan tepat waktu dalam melayani.										
2	Awak pesawat melayani konsumen dengan cara berkomunikasi yang sopan dan jelas.										
3	Awak pesawat tidak pernah keliiru saat konsumen membutuhkan bantuan atau informasi										
4	Awak pesawat secara konsisten bersikap sopan dan ramah terhadap anda.										
5	Anda tidak perlu berulang kali memanggil jika membutuhkan bantuan.										
6	Fasilitas selalu dalam keadaan baik dan lancar ketika anda menggunakannya sehingga anda nyaman di dalam pesawat										

		Pelayanan					Harapan				
No	Karakteristik Kualitas Layanan	SP	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
Responsiveness (Daya Tanggap)											
1	Awak pesawat sigap menangani keluhan.										
2	Awak pesawat mendengarkan keluhan anda dengan antusias sehingga anda tidak perlu berulang kali menyampaikan keluhan anda.										
3	Selalu ada permohonan.maaaf dari para awak pesawat jika ada pelayanan yang kurang baik.										
4	Awak pesawat mampu menjawab setiap pertanyaan anda, berkaitan penerbangan										
5	Para awak pesawat menyambut anda dengan ramah ketika anda datang atau pulang, sehingga anda merasa nyaman.										
6	Awak pesawat sigap menolong orang tua atau ibu menyusui.										

		Pelayanan					Harapan				
No	Karakteristik Kualitas Layanan	SP	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
Assurance (Jaminan)											
1	Produk yang ditawarkan di dalam pesawat aman dan higienis untuk anda konsumsi										
2	Produk makanan yang ditawarkan pesawat konsisten dalam hal cita rasa.										
3	Para awak pesawat siap mengganti pesanan anda jika tidak sesuai dengan apa yang anda pesan										
4	Awak pesawat siap mengganti pesanan jika anda menemukan ada kotoran di makanan anda sehingga enggan untuk anda konsumsi										
5	Bila penjelasan tentang produk belum jelas, para awak pesawat siap menjelaskan kembali sehingga anda yakin tentang produk yang anda pesan.										
6	Maskapai menjamin bahwa setiap penerbangan selalu tepat waktu										
7	Maskapai menjamin bahwa konsumen akan di layani dengan baik ketika ada penundaan penerbangan (di beri makan dan minuman, kompensasi, hotel dan transportasi hingga penerbangan lancar kembali)										
8	Maskapai menjamin pemberian premi asuransi sepanjang perjalanan berkaitan dengan kecelakaan hingga kematian.										

		Pelayanan					Harapan				
No	Karakteristik Kualitas Layanan	SP	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
Emphaty (Empati)											
1	Awak pesawat dengan senang hati mendengar keluhan saudara.										
2	Awak pesawat berkomunikasi dengan baik untuk mengenal dan mendengar kebutuhan anda.										
3	Awak pesawat berinisiatif menolong anda ketika tahu bahwa anda kesulitan untuk mengatur pola tempat duduk.										
4	Awak pesawat berinisiatif menolong anda untuk membersihkan minuman ketika anda tidak sengaja menumpahkannya.										
5	Awak pesawat memiliki kesungguhan dalam merespon pesanan anda										
6	Awak pesawat memberikan perhatian secara individual kepada anda										

		Pelayanan					Harapan				
No	Karakteristik Kualitas Layanan	SP	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
Kesetaraan											
1	Terdapat panduan keselamatan dengan format huruf braile.										
2	Penyandang disabilitas mendapatkan perhatian khusus dari awak pesawat.										
3	Penyandang disabilitas menjadi prioritas naik dan turun dari pesawat.										
4	Penyandang disabilitas mendapatkan prioritas untuk proses evakuasi jika dalam keadaan darurat.										

Petunjuk pengisian pertanyaan II :

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda silang (x) pada kotak yang tersedia.

Alternatif pilihan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

N : Netral

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Karakteristik Kepuasan	Pelayanan					Harapan				
	SP	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
Semua fasilitas yang tersedia di dalam pesawat memuaskan anda.										
Awak pesawat mampu memberikan informasi yang akurat mengenai produk (menu) yang dijual, sehingga hal ini memuaskan anda.										
Awak pesawat menanggapi keluhan anda dengan cepat sehingga anda puas terhadap pelayanannya										
Awak pesawat menjamin konsistensi pelayanannya sehingga anda puas.										
Awak pesawat memberikan perhatian penuh ketika anda sedang menyampaikan keluhan sehingga ini memuaskan anda.										
Fasilitas yang anda dapatkan dalam pesawat sama dengan iklan visual tentang pesawat tersebut sehingga anda puas.										
Kualitas rasa dari snack atau makanan dan minuman lain yang di tawarkan sesuai dengan harapan anda sehingga anda puas.										
Awak pesawat mampu menjawab setiap pertanyaan anda dengan ramah, sehingga hal ini memuaskan anda.										
Awak pesawat di bersedia meminta maaf dan bertanggungjawab untuk mengganti misalnya minuman yang dipesan karena tidak sesuai permintaan										

	Pelayanan					Harapan				
Karakteristik Kepuasan	SP	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
Anda lebih memilih bepergian menggunakan maskapai <i>Full service carrier</i> dibanding pergi dengan maskapai lainnya karena kualitas sudah terjamin.										
Awak pesawat selalu mengutamakan kepentingan anda sebagai konsumen sehingga anda puas.										
Kapan saja anda menggunakan layanan maskapai <i>full service carrier</i> anda selalu mendapatkan akses yang mudah dan tidak menyulitkan sehingga anda merasa puas.										
Ketika menikmati pelayanan (menu bahkan semua fasilitas) yang memuaskan didalam pesawat atau ada hal-hal yang unik dan menarik, anda selalu menceritakannya kepada relasi anda.										

	TANGIBLE																		
	Harapan											Pelayanan							
RES	HT1	HT2	HT3	HT4	HT5	HT6	HT7	HT8	HT9	ΣHT	PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PT7	PT8	
1	5	5	5	5	4	4	2	4	4	37	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	5	4	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	3	2	2	1	2	2	21	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	42	4	5	4	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	43	5	4	5	5	5	4	2	5	
6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43	5	5	5	5	5	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	4	5	4	5	4	5	4	
8	4	4	4	5	4	5	4	5	4	40	5	4	4	4	4	5	4	5	
9	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41	4	4	4	4	4	5	4	5	
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	42	5	4	4	5	5	4	4	5	
11	4	4	5	5	5	5	4	5	4	42	4	5	5	5	5	5	4	5	
12	3	4	4	3	4	3	3	4	4	32	5	5	5	5	5	5	4	5	
13	5	5	5	5	3	5	3	2	2	34	5	5	5	5	3	5	3	5	
14	5	5	5	5	4	5	2	4	4	38	5	5	5	5	3	5	5	5	
15	4	4	4	4	5	3	1	3	3	31	4	4	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	2	5	5	42	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	4	4	4	3	3	3	4	2	32	4	4	4	5	4	5	5	5	
18	5	5	5	5	4	5	2	2	2	32	5	5	5	5	3	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	2	5	5	42	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	5	5	5	4	5	5	4	3	3	38	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	5	4	3	3	2	2	32	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	4	4	3	5	4	4	4	4	37	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	5	5	5	4	5	
28	5	5	5	5	3	5	3	5	4	39	5	5	5	5	3	5	3	5	
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	5	5	2	5	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	5	5	4	4	1	5	5	38	5	5	5	5	4	4	5	5	
32	4	4	5	4	4	4	4	5	5	40	5	5	5	4	4	5	5	5	
33	4	5	4	4	4	3	3	5	4	36	5	5	5	5	5	5	4	5	
34	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40	5	5	4	4	4	5	5	5	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	5	3	4	5	3	5	3	3	
36	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31	5	4	5	5	5	4	4	3	
37	4	3	4	4	4	3	2	3	3	30	5	3	5	5	4	5	4	4	
38	4	4	4	4	4	3	3	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	4	4	4	2	3	4	4	3	32	4	4	4	4	2	3	3	5	
40	4	4	5	4	5	5	3	4	5	39	5	4	4	5	4	5	2	3	
41	5	5	5	5	3	5	3	4	4	38	5	4	5	5	4	5	2	5	
42	5	5	5	4	2	4	2	4	4	34	5	5	5	3	5	1	5	5	
43	5	5	5	4	3	5	2	5	4	37	5	4	4	4	2	5	2	5	
44	4	4	4	3	2	5	4	4	2	30	5	5	4	4	5	5	2	5	
45	5	4	4	5	4	5	3	4	4	38	5	5	5	5	3	5	2	5	
46	5	5	5	5	4	5	3	4	4	39	5	5	5	5	5	3	5	4	
47	5	5	5	5	2	5	1	4	4	35	5	4	5	5	3	5	3	5	
48	4	4	4	4	3	5	2	4	4	33	5	4	4	5	4	5	2	5	
49	4	4	4	4	3	5	2	4	4	35	5	4	5	4	5	5	1	5	
50	4	4	4	4	4	4	3	4	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	4	4	4	4	4	4	4	3	3	33	5	5	5	5	5	4	4	4	
52	5	4	4	5	4	5	3	5	4	40	4	4	4	5	4	5	3	5	
53	4	4	4	5	4	5	4	5	4	40	5	5	5	5	4	5	4	5	
54	5	5	5	5	4	5	3	4	5	41	5	5	5	5	5	5	4	5	
55	4	4	4	4	5	5	2	4	5	37	5	4	4	4	5	5	4	5	
56	5	5	5	5	4	4	2	5	5	40	5	5	5	5	4	4	4	5	
57	4	4	5	4	4	5	4	4	5	40	4	5	4	5	5	5	5	5	
58	4	4	4	4	3	5	4	4	5	37	5	5	5	5	4	5	4	5	
59	5	4	4	4	5	5	3	4	3	37	5	4	4	4	4	5	3	3	
60	4	4	4	5	3	3	4	3	4	33	5	5	4	5	5	5	4	5	
61	4	5	4	4	4	5	3	4	4	38	5	5	5	5	5	5	5	4	
62	4	4	5	4	4	4	5	1	4	35	5	5	5	5	4	5	3	5	
63	5	5	5	5	4	4	1	5	5	38	5	5	5	5	4	4	5	5	
64	4	4	4	4	3	3	3	5	4	35	5	5	5	5	5	5	4	5	
65	4	4	4	4	3	3	3	5	4	35	5	5	5	5	5	5	4	5	
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	4	5	4	4	4	5	4	5	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	4	4	5	
68	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	4	4	5	5	5	5	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	4	4	5	5	4	
70	5	5	4	4	4	4	4	5	5	41	5	4	4	4	5	5	5	4	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	4	5	5	5	4	5	5	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	5	5	5	5	4	
73	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	4	4	5	
75	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	4	5	4	5	4	4	
76	4	4	4	4	4	5	3	4	4	36	5	5	5	4	4	4	5	5	
77	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	4	4	4	5	5	4	5	5	
78	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40	4	4	4	4	5	5	5	4	
79	4	4	4	5	5	5	5	4	3	40	5	4	4	4	5	5	5	4	
80	5	5	5	5	5	5	5	4	4	42	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	4	4	5	5	5	5	5	5	5	44	4	4	4	4	5	5	5	5	
82	4	4	5	4	5	5	2	4	4	38	4	5	5	5	4	4	5	5	
83	5	5	5	4	4	4	4	4	5	39	4	4	4	5	5	5	4	5	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	4	4	5	
85	4	4	4	4	4	4	4	5	5	39	4	4	4	4	5	4	4	5	
86	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	4	4	4	4	4	4	4	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	

			REABILITY																
			Harapan							Pelayanan									
PT9	ΣPT	totHPT	HR1	HR2	HR3	HR4	HR5	HR6	ΣHreal	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	ΣPREAL	totHPreab	HR1	
5	45	82	2	5	4	5	5	4	25	3	5	5	5	5	5	28	53	5	
5	44	88	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48	4	
4	35	56	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	45	3	
4	41	83	5	4	5	3	4	5	26	4	5	4	5	4	4	26	52	5	
4	39	82	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	5	4	28	55	5	
4	41	84	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	4	27	57	5	
5	41	86	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	4	27	55	5	
5	40	80	5	4	5	4	5	4	27	5	4	4	5	4	5	27	54	4	
5	39	80	5	4	5	4	5	4	27	5	4	4	4	5	4	26	53	5	
5	41	83	5	4	5	4	5	5	28	4	4	4	5	4	5	26	54	5	
5	43	85	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	5	29	56	5	
5	44	76	4	5	5	5	4	3	26	5	5	5	5	5	5	30	56	4	
5	41	75	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	43	81	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	43	74	4	4	5	4	4	3	24	4	4	5	4	5	5	27	51	4	
5	45	87	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	54	3	
5	42	74	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	5	5	5	29	56	3	
5	43	75	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	45	90	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	45	89	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	5	30	58	4	
5	45	90	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	45	87	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	59	5	
5	45	90	4	4	3	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	53	4	
5	45	83	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	56	4	
5	45	77	4	4	3	4	4	5	24	5	5	5	5	5	5	30	54	3	
5	45	82	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	59	5	
4	43	86	5	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	5	29	53	4	
5	41	80	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	59	5	
5	45	88	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	45	86	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	43	81	4	2	2	4	4	4	20	4	5	5	5	5	5	29	49	2	
5	43	83	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	54	4	
5	44	80	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	58	5	
5	43	83	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	55	4	
5	36	73	3	3	3	4	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30	49	2	
4	38	69	4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	5	5	5	30	53	3	
4	39	69	4	3	2	3	2	2	16	5	5	5	5	5	5	30	46	2	
5	45	82	4	5	4	4	3	4	24	5	5	5	5	5	5	30	54	5	
5	35	67	2	4	2	4	1	1	14	5	5	4	5	5	5	29	43	4	
5	38	77	5	5	3	5	3	3	24	4	5	5	5	4	5	28	52	3	
5	40	78	2	4	3	4	3	5	21	5	5	5	4	4	5	28	49	2	
5	39	73	2	4	2	4	5	5	22	4	5	4	5	3	5	26	48	4	
5	37	74	3	4	2	3	3	2	17	5	5	4	4	3	3	24	41	5	
5	41	71	2	4	3	4	3	4	20	5	4	5	4	5	5	28	48	4	
5	40	78	4	4	2	3	2	4	19	5	5	4	4	3	5	26	45	4	
5	42	81	5	5	3	5	4	3	25	4	5	4	5	3	5	26	51	4	
5	40	75	4	4	2	3	3	4	20	5	4	5	4	5	4	27	47	2	
5	40	73	3	4	2	3	4	3	19	5	5	3	5	4	5	27	46	4	
5	39	74	2	4	3	4	3	5	21	5	5	5	4	4	5	28	49	2	
5	45	82	5	5	5	5	4	3	27	4	4	4	4	4	4	24	51	4	
4	41	74	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	44	3	
5	39	79	5	5	3	4	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	57	4	
5	43	83	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	54	5	
5	43	84	5	5	4	4	3	4	25	5	5	5	4	4	4	27	52	4	
5	42	79	4	5	4	5	4	5	27	5	5	4	5	4	5	28	55	4	
5	42	82	4	4	5	5	2	5	25	4	4	5	5	4	5	27	52	4	
5	43	83	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	55	5	
5	43	80	4	4	2	2	4	3	19	5	5	4	4	5	4	27	46	4	
4	35	72	4	4	3	4	3	5	23	3	3	4	3	2	3	18	41	4	
5	42	75	3	4	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	5	27	48	4	
5	44	82	4	5	2	3	4	5	23	5	5	5	5	4	5	29	52	4	
5	42	77	4	4	3	4	2	3	20	4	4	5	4	4	5	26	46	4	
4	42	80	4	2	2	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	44	2	
5	44	79	3	4	3	5	3	4	22	5	4	5	5	4	5	28	50	4	
5	44	79	3	4	3	5	3	4	22	5	4	5	5	4	5	28	50	4	
4	40	75	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	4	4	26	50	4	
5	42	87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	5	27	51	3	
4	41	85	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	27	51	5	
4	41	77	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	4	4	26	50	4	
4	41	82	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	5	5	4	27	56	4	
4	41	86	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	59	5	
4	43	79	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	4	27	57	4	
5	45	84	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	5	26	50	4	
5	42	87	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	53	5	
5	40	77	3	3	3	3	4	4	20	5	4	5	4	5	4	27	47	4	
5	42	78	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24	45	3	
5	42	86	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	41	81	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	
5	41	81	3	4	4	4	3	3	21	5	4	5	4	4	4	26	47	3	
5	45	87	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	4	26	50	4	
5	41	85	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	4	5	27	57	4	
5	42	80	4	4	3	5	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	56	5	
5	41	80	3	3	4	4	3	4	21	5	4	5	5	5	4	28	49	3	
5	42	87	4	4	4	5	4	4	25	4	5	5	4	5	5	28	53	3	
5	40	79	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	5	27	51	4	
4	44	83	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	4	28	58	4	
5	45	84	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	5	5	28	52	4	

RESPONSIVENESS																					
Harapan					Pelayanan												Harapan				
HR2	HR3	HR4	HR5	HR6	ΣHRESSP	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	ΣPRESSP	totHPressp	HA1	HA2	HA3	HA4	HA5			
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	5	3	3	5	5		
4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	5	25	48	5	5	5	5	5	5		
3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	4	4	22	42	4	4	3	3	4	3		
4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	4	5	28	56	5	4	5	5	5	5		
5	4	5	5	4	28	5	4	5	4	5	4	27	55	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	4	27	57	5	5	5	5	5	5		
4	5	4	4	3	25	4	5	4	5	4	5	27	52	5	4	5	4	5	5		
4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48	5	5	5	5	5	5		
4	5	4	5	3	26	4	4	5	4	5	4	26	52	5	4	4	4	4	4		
5	4	5	4	5	28	5	4	5	4	5	4	27	55	5	5	5	5	5	5		
5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	59	5	3	5	4	5	5		
4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	58	4	4	4	5	4	5		
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	4	4	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	4	3	5	5	5	5		
5	3	4	5	5	26	4	4	4	5	2	5	24	50	4	3	2	3	3	3		
4	4	5	5	4	25	5	5	5	5	5	5	30	55	4	4	4	4	4	4		
3	5	4	5	3	23	5	3	5	5	4	3	25	48	4	3	3	4	4	5		
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	3	5	5	5	3		
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	59	3	3	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	3	5	5	5	5		
5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	58	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	5	3	24	5	5	5	5	5	5	30	54	4	4	4	5	4	4		
4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	5	5	30	55	5	5	4	5	4	4		
3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	30	50	5	4	4	4	4	4		
5	5	3	5	3	26	5	5	5	4	5	5	29	55	5	3	4	3	4	4		
5	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	29	58	5	4	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	3	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	4	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	5	3	5	5	5	5		
4	5	5	4	4	24	4	4	5	5	5	5	28	52	4	4	4	3	3	3		
5	4	4	5	3	25	5	5	5	5	5	4	29	54	5	5	5	5	5	5		
5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	58	5	3	3	3	3	5		
4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	56	4	3	3	4	3	5		
3	3	4	3	5	20	5	5	4	4	4	5	27	47	4	3	3	4	3	3		
2	4	4	3	5	21	5	5	5	5	4	5	29	50	3	3	4	4	3	4		
2	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	5	29	47	4	2	3	4	3	3		
4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	58	5	5	5	5	5	4		
4	2	3	3	4	20	5	4	5	5	5	5	29	49	4	2	4	3	4	4		
2	4	4	5	4	22	5	5	3	4	2	5	24	46	5	3	4	5	3	3		
3	3	2	5	2	17	5	5	2	5	2	5	24	41	4	3	3	3	3	4		
3	3	2	5	3	20	5	5	2	4	1	5	22	42	4	3	4	4	4	3		
5	3	4	5	3	25	5	4	1	5	2	4	21	46	4	3	4	4	4	2		
3	5	4	5	5	26	5	5	4	4	2	5	25	51	3	3	4	4	4	2		
3	4	2	5	4	22	5	4	3	5	2	5	24	46	3	3	2	2	4	4		
3	5	4	5	4	25	5	5	4	5	2	3	24	49	5	3	4	5	3	3		
3	4	2	5	4	20	5	4	3	5	2	5	24	44	5	4	3	4	3	3		
3	5	2	5	5	24	5	4	2	4	1	5	21	45	4	3	4	5	4	4		
3	4	3	4	5	21	5	4	2	5	1	5	22	43	4	3	3	3	3	4		
4	4	4	4	3	23	5	5	5	5	5	5	30	53	3	3	3	3	3	3		
3	4	4	4	3	21	4	4	5	5	4	4	26	47	4	4	4	4	4	3		
4	4	3	5	4	24	5	5	5	5	5	5	30	54	4	5	5	5	5	5		
5	4	4	4	3	25	5	5	5	5	5	4	29	54	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	3	23	5	5	5	5	5	5	30	53	4	4	4	5	4	4		
4	4	4	4	3	23	5	5	5	5	5	5	30	53	4	4	5	5	5	5		
4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	5	5	27	54	2	2	2	2	2	2		
5	4	4	4	3	25	5	5	4	5	5	5	29	54	5	5	5	5	5	5		
3	4	4	4	3	22	5	4	4	4	5	4	26	48	5	5	5	5	5	5		
3	3	3	4	3	20	4	3	2	3	3	3	18	38	5	5	3	3	3	4		
3	3	4	3	3	20	4	3	4	4	3	3	21	41	3	3	4	4	3	3		
4	3	5	5	3	24	5	5	5	5	5	5	30	54	5	5	5	4	4	4		
3	4	3	5	3	22	5	4	3	4	1	4	21	43	3	2	3	4	4	2		
4	5	5	4	4	24	4	4	5	5	4	4	26	50	4	4	4	4	2	2		
4	3	4	5	4	24	5	5	5	4	5	5	29	53	4	4	5	5	4	5		
4	3	4	5	4	24	5	5	5	4	5	5	29	53	3	3	4	4	4	3		
4	3	3	4	5	23	4	5	4	5	4	5	27	50	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	22	4	4	5	4	5	4	26	48	3	3	3	4	4	4		
5	5	4	5	4	28	5	4	5	5	4	4	27	55	5	5	5	5	4	3		
4	4	3	3	3	21	5	4	5	4	5	4	27	48	3	3	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	5	4	26	50	4	4	5	5	4	4		
4	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	4	27	53	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	5	4	27	51	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	5	4	25	4	5	4	5	4	5	27	52	4	4	4	4	4	5		
4	5	4	4	4	26	4	4	5	5	4	4	26	52	4	4	4	4	4	5		
4	4	5	4	4	25	5	4	5	4	5	4	27	52	3	3	4	4	4	4		
3	3	4	4	4	21	4	4	5	5	4	4	26	47	4	4	4	4	4	3		
5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	5	28	58	4	4	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	5	28	58	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	3	21	5	5	5	4	4	5	28	49	3	3	3	3	3	4		
4	4																				

ASURANCE																Harapan				
HA6	HA7	HA8	ΣHA	pelayanan								ΣPA	totPHASur	HE1	HE2	HE3	HE4	HE5		
				PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6	PA7	PA8									
5	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40	76	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	72	4	4	4	5	4	
4	4	3	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	69	4	4	3	3	4	
5	5	4	38	5	4	5	5	5	4	5	4	5	37	75	5	5	5	5	4	
5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80	5	5	5	5	5	
5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	39	79	5	4	5	4	5	
4	5	4	36	5	4	5	5	5	5	4	5	5	38	74	5	4	5	4	5	
5	5	5	40	4	4	4	5	4	5	4	5	5	36	76	5	5	4	4	5	
5	5	5	36	5	4	4	4	4	5	5	5	5	37	73	4	4	4	4	4	
5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80	5	4	5	5	5	
5	5	5	37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	39	76	4	5	5	5	4	
4	4	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	74	5	5	5	5	5	
5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	78	5	5	5	5	5	
5	5	5	37	5	3	5	5	5	5	5	5	5	38	75	5	5	5	5	5	
2	3	4	24	5	4	4	5	5	5	5	5	5	38	62	4	4	5	3	4	
3	3	4	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	70	4	4	4	3	3	
2	3	3	27	5	3	5	5	5	4	5	5	5	37	64	3	4	4	5	3	
5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	76	5	5	5	5	5	
5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80	5	5	5	5	5	
3	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	74	5	5	5	3	5	
5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	78	5	5	5	5	5	
5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80	5	5	5	5	5	
5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	76	4	4	4	3	3	
4	4	4	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	75	4	4	5	5	4	
4	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	75	4	3	4	4	3	
4	5	4	32	5	4	5	3	4	5	5	5	5	36	68	4	4	3	4	4	
4	3	3	34	5	4	5	4	5	5	4	3	3	34	68	5	5	5	4	4	
4	5	5	37	5	3	5	5	3	5	5	5	5	36	73	5	5	5	5	5	
5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	79	5	5	5	4	4	
5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	78	5	5	5	5	5	
5	5	1	29	5	5	4	4	4	4	5	5	5	37	66	2	4	2	2	4	
5	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	72	4	4	5	3	4	
2	1	4	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	66	5	5	5	4	4	
2	2	4	25	5	4	4	5	4	5	5	5	5	37	62	4	4	4	4	4	
3	4	4	28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	37	65	4	4	4	4	4	
2	2	3	24	4	4	5	5	4	5	5	5	5	37	61	4	4	3	4	3	
1	2	2	21	5	5	4	5	4	5	5	5	5	38	59	4	4	4	4	4	
4	4	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	77	5	4	4	4	4	
2	4	3	26	5	5	5	4	5	5	5	4	38	64	4	4	5	5	4		
2	5	5	32	5	2	5	5	2	5	5	5	5	34	66	3	4	3	3	4	
2	5	5	29	5	4	5	5	4	5	5	5	5	38	67	4	4	2	2	4	
2	5	5	30	5	3	5	5	5	3	5	5	5	36	66	4	4	2	2	4	
1	3	4	25	5	4	4	5	4	5	5	4	36	61	4	4	2	1	2		
1	4	5	26	5	5	4	4	5	5	5	5	5	38	64	4	3	2	2	4	
1	5	5	25	5	5	4	4	5	5	5	5	5	38	63	4	2	2	1	4	
2	5	5	32	5	2	5	5	2	5	5	5	5	34	66	3	4	3	3	4	
2	4	4	29	5	4	5	5	4	5	4	4	36	65	4	3	4	2	4		
3	5	5	33	5	3	4	5	4	5	5	5	5	36	69	4	4	3	3	4	
2	5	5	29	5	4	5	5	4	5	5	5	5	38	67	4	4	2	2	4	
3	3	4	25	4	4	4	5	5	4	5	5	5	36	61	3	3	4	4	4	
4	5	5	33	4	4	5	5	5	4	5	5	5	37	70	4	3	4	4	4	
4	4	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	77	4	4	5	5	4	
4	5	5	34	4	4	4	4	4	4	5	5	5	35	69	3	4	4	3	4	
5	5	5	36	5	4	4	5	5	5	5	5	5	38	74	4	5	4	4	4	
4	5	5	37	4	4	5	5	5	5	5	5	5	38	75	4	4	5	4	5	
2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	52	2	2	4	2	4	
5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80	4	3	3	4	4	
5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80	4	3	5	2	4	
5	3	3	31	5	5	4	3	4	4	3	3	3	31	62	2	3	3	3	3	
4	3	4	28	4	5	5	5	4	5	4	5	5	37	65	3	4	3	4	4	
5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	78	3	4	5	4	4	
4	4	4	26	5	4	5	5	4	5	5	5	5	38	64	3	4	4	3	4	
5	5	1	27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	34	61	2	4	2	2	4	
5	5	5	37	5	5	4	4	4	4	5	4	5	36	73	4	4	5	3	4	
4	4	4	29	5	5	4	4	4	4	5	5	5	37	66	4	4	4	3	4	
5	5	5	35	5	4	4	4	4	4	4	5	4	34	69	4	4	4	4	4	
4	4	5	30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	38	68	5	5	5	5	5	
5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	5	5	5	38	77	5	4	5	4	5	
5	5	5	32	5	4	5	4	5	4	5	5	5	38	70	4	4	4	4	4	
4	4	5	35	4	4	4	4	5	5	4	4	35	70	5	5	5	5	5		
5	5	5	40	5	5	5	4	4	4	5	5	5	38	78	5	5	5	4	4	
5	5	5	35	4	5	4	5	4	4	4	4	34	69	4	4	4	4	4		
4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	72	4	4	4	4	4	
5	5	5	36	5	4	5	4	4	4	4	5	35	71	4	4	4	4	4		
5	5	5	33	4	4	4	4	4	5	5	5	5	36	69	4	4	4	4	4	
5	5	5	34	5	5	4	4	4	4	5	5	5	37	71	3	3	4	4	4	
4	4	4	32	5	5	4	4	4	4	5	5	5	37	69	5	5	5	3	4	
4	4	4	32	4	4	4	5	5	5	5	5	5	38	70	5	5	5	5	5	
4	3	4	27	4	4	4	4	4	5	5	5	5	36	63	4	4	4	3	3	
4	4	3	28	4	4	5	4	5	4	4	4	34	62	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5										

EMPHATY										KESETARAAN									
		Pelayanan								harapan					pelayanan				
HE6	ΣHE	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	ΣPE	totHPEmp	HK1	HK2	HK3	HK4	ΣHK	PK1	PK2	PK3	PK4	
4	29	5	5	5	5	5	5	30	59	1	5	3	1	10	5	5	4	1	
1	22	5	5	4	5	4	1	24	46	3	3	3	3	12	4	4	4	1	
3	21	5	5	5	5	5	5	30	51	1	1	1	1	4	5	5	5	5	
1	25	5	4	5	4	5	1	24	49	1	5	4	1	11	5	5	4	4	
5	30	5	5	5	5	4	4	28	58	3	3	3	3	12	2	2	2	1	
4	27	5	4	5	4	5	4	27	54	3	3	3	3	12	5	5	5	1	
4	27	5	4	5	4	5	4	27	54	5	4	5	4	18	5	4	5	4	
1	24	4	4	4	4	5	1	22	46	3	3	3	1	10	5	5	5	1	
1	21	5	4	5	4	4	1	23	44	3	3	5	1	12	5	3	4	1	
1	25	5	5	5	5	5	1	26	51	5	4	5	4	18	5	4	5	4	
1	24	4	5	5	5	4	1	24	48	3	3	5	1	12	5	5	5	1	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	2	3	3	2	10	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	3	5	5	3	16	3	5	5	3	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	2	4	4	2	12	3	4	4	2	
3	23	5	5	5	5	5	3	28	51	1	3	3	3	10	5	5	5	5	
3	21	5	5	5	5	5	5	30	51	3	3	3	3	12	5	5	5	5	
3	23	5	5	5	5	5	3	28	51	2	3	3	3	11	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	2	3	3	3	11	4	5	5	3	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	4	4	4	4	16	5	5	5	5	
3	26	5	5	5	5	5	5	30	56	3	3	3	3	12	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	2	5	5	2	14	3	5	5	2	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	2	3	3	3	11	3	5	5	5	
3	21	5	5	5	5	5	3	28	49	3	3	3	3	12	5	5	5	5	
4	26	5	5	5	5	5	5	30	56	3	3	3	3	12	5	5	5	5	
5	23	5	5	5	5	5	5	30	53	2	3	3	3	11	5	5	5	5	
3	22	5	5	5	5	5	5	30	52	2	3	3	3	11	5	5	5	5	
3	26	5	5	5	4	5	5	29	55	3	5	5	5	18	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	2	5	5	5	17	3	5	5	5	
5	28	5	4	5	5	5	5	29	57	3	5	4	5	17	3	5	4	1	
5	30	5	5	5	5	5	5	30	60	1	5	3	1	10	3	5	3	1	
4	18	5	5	5	5	5	5	30	48	2	2	2	2	8	4	4	4	4	
1	21	4	5	5	4	4	1	23	44	4	4	3	1	12	4	4	4	1	
4	27	5	5	5	5	5	3	28	55	1	4	4	4	13	5	5	5	5	
3	23	5	5	5	5	5	5	30	53	4	4	4	4	16	5	5	5	5	
3	23	5	5	5	5	5	4	29	52	4	4	4	4	16	5	5	5	5	
3	21	5	5	4	5	4	4	27	48	3	4	4	4	15	4	5	5	5	
4	24	5	5	5	5	5	5	30	54	3	3	3	3	12	4	5	5	5	
3	24	5	5	5	5	5	4	29	53	4	4	4	4	16	5	5	5	5	
3	25	5	4	5	5	4	3	26	51	4	4	5	4	17	5	4	4	5	
2	19	4	4	5	2	4	3	22	41	2	3	3	3	11	5	5	5	5	
2	18	5	5	4	3	5	4	26	44	1	2	2	3	8	5	5	4	5	
4	20	5	5	2	1	5	1	19	39	1	3	3	5	12	5	4	4	5	
2	15	5	5	4	1	5	4	24	39	1	2	2	3	8	5	5	5	5	
3	18	5	4	5	1	5	5	25	43	1	3	3	3	10	5	5	5	5	
2	15	5	4	4	5	5	4	27	42	3	4	5	5	17	4	5	5	5	
3	20	4	4	5	2	3	4	22	42	2	3	3	3	11	5	5	5	5	
2	19	5	4	4	2	5	4	24	43	3	4	4	4	15	5	4	4	4	
2	20	5	4	5	4	5	3	26	46	2	4	5	5	16	5	4	5	5	
2	18	4	4	3	2	5	4	22	40	1	2	2	4	9	5	4	4	5	
4	22	5	4	4	5	5	5	28	50	3	3	3	3	12	2	2	2	2	
3	22	4	4	4	4	4	4	24	46	3	3	3	3	12	5	5	5	5	
3	25	5	5	5	5	5	4	29	54	3	4	5	5	17	5	5	5	5	
4	22	4	4	4	4	4	4	24	46	3	4	4	1	12	4	4	4	1	
1	22	5	5	4	5	5	1	25	47	3	3	4	1	11	5	5	5	4	
5	27	4	4	5	5	5	5	28	55	3	3	4	1	11	4	4	4	1	
2	16	4	4	4	4	4	4	24	40	1	2	1	2	6	5	4	4	4	
5	23	5	5	5	5	5	5	30	53	4	4	4	1	13	4	4	4	1	
1	19	5	4	5	4	5	1	24	43	5	4	4	1	14	5	4	5	1	
2	16	2	2	3	3	3	2	15	31	4	3	4	3	14	3	3	3	3	
4	22	4	5	5	5	4	4	27	49	4	4	5	4	17	4	5	5	4	
1	21	5	4	5	5	4	1	24	45	4	4	4	1	13	5	5	5	1	
4	22	5	4	4	2	5	2	22	44	4	3	4	5	16	5	4	4	5	
4	18	4	4	4	4	4	4	24	42	2	2	2	2	4	4	4	4	4	
5	25	4	5	5	4	5	4	27	52	3	4	3	3	13	5	5	4	5	
4	23	4	5	4	3	4	4	24	47	3	4	3	3	13	3	4	3	3	
4	24	5	4	5	4	5	5	28	52	3	3	3	3	12	4	4	4	4	
5	30	4	4	5	4	5	4	26	56	3	3	3	3	12	4	5	4	5	
5	28	4	4	5	5	4	4	26	54	3	3	3	3	12	4	5	4	5	
3	23	4	5	5	4	4	5	27	50	3	3	3	3	12	5	5	5	5	
5	30	5	5	4	4	4	4	26	56	3	3	3	3	12	4	4	4	4	
4	27	4	5	4	4	4	5	26	53	3	3	3	3	12	4	5	5	5	
4	24	4	5	5	5	5	4	28	52	3	3	3	3	12	4	4	5	5	
4	24	5	5	4	4	5	5	28	52	3	3	3	3	12	4	4	4	4	
4	24	5	5	5	4	4	4	27	51	3	3	3	3	12	4	4	4	2	
3	23	4	5	5	4	4	4	26	49	3	3	3	3	12	4	4	4	4	
4	22	5	5	5	5	5	5	30	52	3	3	3	3	12	4	4	5	2	
4	26	4	4	4	5	4	4	25	51	3	3	3	3	12	4	4	4	5	
5	30	4	5	4	5	5	5	28	58	3	3	3	3	12	4	4	4	4	
3	21	4	4	4	5	5	3	25	46	2	2	2	2	8	4	4	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	24	48	3	3	3	3	12	4	4	4	4	
3	24	4	5	4	5	4	4	26	50	3	3	3	3	12	4	4	4	4	
4	24	4	4	5	5	4	5	27	51	3	3	4	1	11	4	4	4	1	
4	21	5	5	5	5	5	5	30	51	3	3	3	3	12	2	2	2	2	
3	21	4	5	5	4	5	4	27	48	3	3	3	3	12	4	4	4	4	
4	25	5	4	4	5	5	4	27	52	3	3	3	3	12	4	4	5	4	
4	24	5	5	5	5	5	4	29	53	3	3	3	3	12	4	4	5	5	
4	24	5	5	4	5	5	5	29	53	3	3	3	3	12	4	4	4	4	

		KEPUASAN																
		Harapan																
ΣPK	toHPkess	HK1	HK2	HK3	HK4	HK5	HK6	HK7	HK8	HK9	HK10	HK11	HK12	HK13	ΣHK	PK1	PK2	PK3
15	25	5	3	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	52	5	4	5
13	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5
20	24	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1	40	4	4	4
18	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5
7	19	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	61	5	4	4
16	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	4	4
18	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5
16	26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	60	5	5	5
13	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	54	5	5	5
18	36	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	58	5	4	5
16	28	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	62	5	4	5
20	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5
16	32	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	2	55	5	5	5
13	25	2	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	3	1	50	5	5	5
20	30	4	4	4	3	3	3	2	4	5	5	5	5	2	49	5	4	5
20	32	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	48	5	5	5
20	31	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	5	52	5	4	4
17	28	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	2	56	5	5	5
20	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5
20	32	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	54	5	5	5
15	29	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	1	54	5	5	5
18	29	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2	59	5	5	5
20	32	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	50	5	5	5
20	32	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	48	5	5	5
20	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48	5	5	5
20	31	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	47	5	5	5
20	38	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	60	5	5	5
18	35	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	56	5	5	5
13	30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	3	57	5	5	5
12	22	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	3	2	52	5	5	5
16	24	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	52	4	4	4
13	25	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	58	4	4	5
20	33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	60	5	5	5
20	36	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	52	5	5	5
20	36	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	49	5	4	5
19	34	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	45	5	4	5
19	31	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	37	5	4	5
20	36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	54	4	4	4
18	35	1	4	2	4	2	1	4	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4
20	31	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	51	5	5	5
19	27	4	4	3	3	2	2	4	3	4	5	4	2	2	42	5	5	4
18	30	4	2	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	41	5	4	5
20	28	5	4	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	5	44	5	4	3
20	30	4	4	2	2	3	2	2	4	5	1	4	3	1	37	5	4	5
19	36	5	2	2	3	2	1	4	3	2	5	4	5	1	39	5	4	5
20	31	4	4	5	3	3	4	2	3	3	5	4	4	5	49	4	4	5
17	32	4	2	3	3	4	2	3	4	5	5	5	5	3	48	5	4	5
19	35	4	4	3	3	4	2	3	3	4	1	4	3	1	39	5	5	4
18	27	4	4	3	3	2	2	4	3	4	5	4	2	2	42	5	5	4
8	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	50	5	5	5
20	32	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	46	4	4	4
20	37	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	56	5	5	5
13	25	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62	5	5	5
19	30	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	59	5	5	5
13	24	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	61	5	5	5
17	23	5	4	2	2	2	4	5	5	2	2	4	2	2	41	5	5	4
13	26	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5
15	29	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	57	5	4	5
12	26	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	46	4	3	4
18	35	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	46	4	5	5
16	29	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	62	5	5	5
18	34	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	49	5	4	4
16	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	52	4	4	4
19	32	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	52	5	5	4
13	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51	4	4	5
16	28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	57	4	4	4
18	30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54	5	4	5
18	30	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	52	5	5	5
20	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	61	5	4	4
16	28	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	57	5	4	4
19	31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	56	4	4	4
18	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	57	4	4	5
16	28	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	59	4	4	5
14	26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	60	5	4	4
16	28	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	58	4	5	4
15	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51	4	4	5
17	29	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	54	4	4	5
16	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	57	5	5	5
16	24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	42	4	4	4
16	28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	50	4	4	5
16	28	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	41	4	4	5
13	24	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	60	4	4	4
8	20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	51	4	4	5
16	28	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	52	5	4	5
17	29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	54	4	5	4
18	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	57	4	4	5
16	28	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	59	4	4	5

Pelayanan												
PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	PK10	PK11	PK12	PK13	ΣPK	totHPkep	
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	61	113	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	130	
4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	54	94	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	130	
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	58	119	
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	59	124	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	130	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	125	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	63	117	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	55	113	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	63	125	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	130	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	62	117	
5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	59	109	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	60	109	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	113	
4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	56	108	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	62	118	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	130	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	119	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	63	117	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	63	122	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	115	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	113	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	113	
5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	61	108	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	125	
5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	61	117	
5	5	5	3	5	5	2	5	3	3	56	113	
5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	57	109	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	54	106	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	121	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	64	124	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	117	
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	61	110	
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	61	106	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63	100	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	61	115	
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	60	103	
4	5	2	4	5	2	5	4	5	2	53	104	
5	3	2	2	5	3	5	5	4	1	49	91	
4	4	3	4	4	5	3	5	4	2	52	93	
5	4	5	4	5	2	3	4	4	5	53	97	
5	4	5	3	5	1	1	4	3	1	46	83	
4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	56	95	
3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	50	99	
4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	54	102	
5	5	3	3	5	4	1	5	5	1	51	90	
5	3	2	2	5	3	5	5	3	1	48	90	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	115	
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	58	104	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	121	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	127	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64	123	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	126	
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	56	97	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	125	
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	62	119	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	45	91	
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	60	106	
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	62	124	
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	57	106	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	104	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	62	114	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	62	113	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	60	117	
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	61	115	
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	61	113	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	57	118	
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	60	117	
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	59	115	
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	61	118	
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	61	120	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	56	116	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62	120	
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	61	112	
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	60	114	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	122	
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	56	98	
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	60	110	
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	61	102	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	56	116	
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	61	112	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	61	113	
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	58	112	
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	61	118	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	62	121	

LAMPIRAN. PELAYANAN

Suasana cabin pesawat bersih wangi dan nyaman (TANGIBLE Pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	2	2.3	2.3	2.3
Puas	41	47.1	47.1	49.4
Sangat Puas	44	50.6	50.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Para awak pesawat di berpakaian rapi dan berpenampilan menarik (TANGIBLE Pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	2	2.3	2.3	2.3
Puas	33	37.9	37.9	40.2
Sangat Puas	52	59.8	59.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Fasilitas toilet nyaman, bersih dan harum (TANGIBLE Pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	4	4.6	4.6	4.6
Puas	39	44.8	44.8	49.4
Sangat Puas	44	50.6	50.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Fasilitas monitor,headset optimal sehingga anda puas (TANGIBLE Pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	5	5.7	5.7	5.7
Cukup Puas	11	12.6	12.6	18.4
Valid Puas	37	42.5	42.5	60.9
Sangat Puas	34	39.1	39.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Tempat duduk nyaman dengan ruang gerak kaki yang luas (TANGIBLE Pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Puas	12	13.8	13.8	14.9
Valid Puas	21	24.1	24.1	39.1
Sangat Puas	53	60.9	60.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Buku bacaan merupakan bacaan yang menarik sehingga anda tertarik untuk membacanya (TANGIBLE Pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	6	6.9	6.9	6.9
Tidak Puas	14	16.1	16.1	23.0
Cukup Puas	21	24.1	24.1	47.1
Valid Puas	30	34.5	34.5	81.6
Sangat Puas	16	18.4	18.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Pramugari menjelaskan peraturan keselamatan penerbangan dengan jelas (TANGIBLE Pelayanan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	4.6	4.6	4.6
	Cukup Puas	6	6.9	6.9	11.5
	Puas	36	41.4	41.4	52.9
	Sangat Puas	41	47.1	47.1	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Gerak tubuh pramugari sesuai dengan instruksi (TANGIBLE Pelayanan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	6.9	6.9	6.9
	Cukup Puas	7	8.0	8.0	14.9
	Puas	41	47.1	47.1	62.1
	Sangat Puas	33	37.9	37.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**Pramugari menjelaskan penggunaan pintu dan jendela darurat dengan jelas
(TANGIBLE Pelayanan)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	3.4	3.4	3.4
	Cukup Puas	5	5.7	5.7	9.2
	Puas	36	41.4	41.4	50.6
	Sangat Puas	43	49.4	49.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. HARAPAN

Suasana cabin pesawat bersih wangi dan nyaman (TANGIBLE Harapan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	17	19.5	19.5	20.7
Sangat Penting	69	79.3	79.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Para awak pesawat di berpakaian rapi dan berpenampilan menarik (TANGIBLE Harapan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
Penting	30	34.5	34.5	36.8
Sangat Penting	55	63.2	63.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Fasilitas toilet nyaman,bersih dan harum (TANGIBLE Harapan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Penting	21	24.1	24.1	24.1
Sangat Penting	66	75.9	75.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Fasilitas monitor,headset optimal sehingga anda puas (TANGIBLE Harapan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Penting	2	2.3	2.3	2.3
Cukup Penting	7	8.0	8.0	10.3
Valid Penting	24	27.6	27.6	37.9
Sangat Penting	54	62.1	62.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Tempat duduk nyaman dengan ruang gerak kaki yang luas (TANGIBLE Harapan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
Valid Penting	15	17.2	17.2	19.5
Sangat Penting	70	80.5	80.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Buku bacaan merupakan bacaan yang menarik sehingga anda tertarik untuk membacanya (TANGIBLE Harapan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Penting	2	2.3	2.3	2.3
Tidak Penting	7	8.0	8.0	10.3
Cukup Penting	8	9.2	9.2	19.5
Valid Penting	32	36.8	36.8	56.3
Sangat Penting	38	43.7	43.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Pramugari menjelaskan peraturan keselamatan penerbangan dengan jelas

(TANGIBLE Harapan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	3	3.4	3.4	3.4
	Penting	15	17.2	17.2	20.7
	Sangat Penting	69	79.3	79.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Gerak tubuh pramugari sesuai dengan instruksi (TANGIBLE Harapan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	3	3.4	3.4	3.4
	Penting	15	17.2	17.2	20.7
	Sangat Penting	69	79.3	79.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Pramugari menjelaskan penggunaan pintu dan jendela darurat dengan jelas

(TANGIBLE Harapan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	17	19.5	19.5	19.5
	Sangat Penting	70	80.5	80.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. PELAYANAN

Awak pesawat sigap menangani keluhan (RESPONSIVENESS PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	7	8.0	8.0	8.0
Cukup Puas	12	13.8	13.8	21.8
Valid Puas	39	44.8	44.8	66.7
Sangat Puas	29	33.3	33.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat mendengarkan keluhan anda dengan antusias sehingga anda tidak perlu berulang kali menyampaikan keluhan anda (RESPONSIVENESS PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Puas	22	25.3	25.3	28.7
Valid Puas	35	40.2	40.2	69.0
Sangat Puas	27	31.0	31.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Selalu ada permohonan.maaf dari para awak pesawat jika ada pelayanan yang kurang baik (RESPONSIVENESS PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Puas	14	16.1	16.1	17.2
Valid Puas	39	44.8	44.8	62.1
Sangat Puas	33	37.9	37.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat mampu menjawab setiap pertanyaan anda, berkaitan penerbangan

(RESPONSIVENESS PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	5	5.7	5.7	5.7
Cukup Puas	13	14.9	14.9	20.7
Valid Puas	44	50.6	50.6	71.3
Sangat Puas	25	28.7	28.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Para awak pesawat menyambut anda dengan ramah ketika anda datang atau pulang, sehingga anda merasa nyaman (RESPONSIVENESS PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Puas	8	9.2	9.2	9.2
Valid Puas	30	34.5	34.5	43.7
Sangat Puas	49	56.3	56.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat sigap menolong orang tua atau ibu menyusui (RESPONSIVENESS PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Puas	26	29.9	29.9	31.0
Valid Puas	31	35.6	35.6	66.7
Sangat Puas	29	33.3	33.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. HARAPAN

Awak pesawat sigap menangani keluhan (RESPONSIVENESS HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	25	28.7	28.7	29.9
Sangat Penting	61	70.1	70.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat mendengarkan keluhan anda dengan antusias sehingga anda tidak perlu berulang kali menyampaikan keluhan anda (RESPONSIVENESS HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	4	4.6	4.6	4.6
Penting	34	39.1	39.1	43.7
Sangat Penting	49	56.3	56.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Selalu ada permohonan.maaf dari para awak pesawat jika ada pelayanan yang kurang baik (RESPONSIVENESS HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Penting	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Penting	5	5.7	5.7	6.9
Cukup Penting	4	4.6	4.6	11.5
Penting	17	19.5	19.5	31.0
Sangat Penting	60	69.0	69.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat mampu menjawab setiap pertanyaan anda, berkaitan penerbangan

(RESPONSIVENESS HARAPAN)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
	Penting	30	34.5	34.5	35.6
	Sangat Penting	56	64.4	64.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Para awak pesawat menyambut anda dengan ramah ketika anda datang atau pulang, sehingga anda merasa nyaman (RESPONSIVENESS HARAPAN)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Penting	4	4.6	4.6	4.6
	Tidak Penting	8	9.2	9.2	13.8
	Cukup Penting	2	2.3	2.3	16.1
	Penting	20	23.0	23.0	39.1
	Sangat Penting	53	60.9	60.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat sigap menolong orang tua atau ibu menyusui (RESPONSIVENESS HARAPAN)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	4	4.6	4.6	4.6
	Penting	25	28.7	28.7	33.3
	Sangat Penting	58	66.7	66.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. PELAYANAN

Para awak pesawat cekatan dan tepat waktu dalam melayani (RELIABILITY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	6	6.9	6.9	6.9
Cukup Puas	11	12.6	12.6	19.5
Valid Puas	38	43.7	43.7	63.2
Sangat Puas	32	36.8	36.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat melayani konsumen dengan cara berkomunikasi yang sopan dan jelas (RELIABILITY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	2	2.3	2.3	2.3
Cukup Puas	6	6.9	6.9	9.2
Valid Puas	46	52.9	52.9	62.1
Sangat Puas	33	37.9	37.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat tidak pernah keliiru saat konsumen membutuhkan bantuan atau informasi (RELIABILITY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	11	12.6	12.6	12.6
Cukup Puas	16	18.4	18.4	31.0
Valid Puas	31	35.6	35.6	66.7
Sangat Puas	29	33.3	33.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat secara konsisten bersikap sopan dan ramah terhadap anda

(RELIABILITY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Puas	11	12.6	12.6	13.8
Puas	41	47.1	47.1	60.9
Sangat Puas	34	39.1	39.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Anda tidak perlu berulang kali memanggil jika membutuhkan bantuan (RELIABILITY

PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Puas	4	4.6	4.6	5.7
Cukup Puas	15	17.2	17.2	23.0
Puas	36	41.4	41.4	64.4
Sangat Puas	31	35.6	35.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Fasilitas selalu dalam keadaan baik dan lancar ketika anda inenggunakannya sehingga anda nyaman di dalam pesawat (RELIABILITY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Puas	2	2.3	2.3	3.4
Cukup Puas	14	16.1	16.1	19.5
Puas	33	37.9	37.9	57.5
Sangat Puas	37	42.5	42.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. HARAPAN

Awak pesawat melayani konsumen dengan cara berkomunikasi yang sopan dan jelas (RELIABILITY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	32	36.8	36.8	37.9
Sangat Penting	54	62.1	62.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Para awak pesawat cekatan dan tepat waktu dalam melayani (RELIABILITY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
Penting	24	27.6	27.6	29.9
Sangat Penting	61	70.1	70.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat tidak pernah keliir saat konsumen membutuhkan bantuan atau informasi (RELIABILITY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	25	28.7	28.7	29.9
Sangat Penting	61	70.1	70.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat secara konsisten bersikap sopan dan ramah terhadap anda

(RELIABILITY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	27	31.0	31.0	32.2
Sangat Penting	59	67.8	67.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Anda tidak perlu berulang kali memanggil jika membutuhkan bantuan (RELIABILITY

HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Penting	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Penting	4	4.6	4.6	5.7
Penting	34	39.1	39.1	44.8
Sangat Penting	48	55.2	55.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Fasilitas selalu dalam keadaan baik dan lancar ketika anda inenggunakannya

sehingga anda nyaman di dalam pesawat (RELIABILITY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
Penting	25	28.7	28.7	31.0
Sangat Penting	60	69.0	69.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. PELAYANAN

Produk yang ditawarkan di dalam pesawat aman dan higienis untuk anda

konsumsi (ASSURANCE PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Puas	13	14.9	14.9	16.1
Valid Puas	38	43.7	43.7	59.8
Sangat Puas	35	40.2	40.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Produk makanan yang ditawarkan pesawat konsisten dalam hal cita rasa

(ASSURANCE PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	4	4.6	4.6	4.6
Cukup Puas	32	36.8	36.8	41.4
Valid Puas	33	37.9	37.9	79.3
Sangat Puas	18	20.7	20.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Para awak pesawat siap mengganti pesanan anda jika tidak sesuai dengan apa

yang anda pesan (ASSURANCE PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Puas	17	19.5	19.5	23.0
Valid Puas	36	41.4	41.4	64.4
Sangat Puas	31	35.6	35.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat siap mengganti pesanan jika anda menemukan ada kotoran di makanan anda sehingga enggan untuk anda konsumsi (ASSURANCE PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Puas	11	12.6	12.6	16.1
Valid Puas	37	42.5	42.5	58.6
Sangat Puas	36	41.4	41.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Bila penjelasan tentang produk belum jelas, para awak pesawat siap menjelaskan kembali sehingga anda yakin tentang produk yang anda pesan (ASSURANCE PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	5	5.7	5.7	5.7
Cukup Puas	19	21.8	21.8	27.6
Valid Puas	34	39.1	39.1	66.7
Sangat Puas	29	33.3	33.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Maskapai menjamin bahwa setiap penerbangan selalu tepat waktu (ASSURANCE PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	4	4.6	4.6	4.6
Tidak Puas	13	14.9	14.9	19.5
Cukup Puas	5	5.7	5.7	25.3
Valid Puas	25	28.7	28.7	54.0
Sangat Puas	40	46.0	46.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Maskapai menjamin bahwa konsumen akan di layani dengan baik ketika ada penundaan penerbangan (di beri makan dan minuman, kompenisasi,hotel dan transportasi hingga penerbangan lancar kembali) (ASSURANCE PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Puas	3	3.4	3.4	4.6
Cukup Puas	9	10.3	10.3	14.9
Puas	21	24.1	24.1	39.1
Sangat Puas	53	60.9	60.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Maskapai menjamin pemberian premi asuransi sepanjang perjalanan berkaitan dengan kecelakaan hingga kematian (ASSURANCE PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	2.3	2.3	2.3
Tidak Puas	1	1.1	1.1	3.4
Cukup Puas	7	8.0	8.0	11.5
Puas	22	25.3	25.3	36.8
Sangat Puas	55	63.2	63.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. HARAPAN

Produk yang ditawarkan di dalam pesawat aman dan higienis untuk anda konsumsi

(ASSURANCE HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Penting	21	24.1	24.1	24.1
Valid Sangat Penting	66	75.9	75.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Produk makanan yang ditawarkan pesawat konsisten dalam hal cita rasa

(ASSURANCE HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Penting	2	2.3	2.3	2.3
Cukup Penting	5	5.7	5.7	8.0
Valid Penting	38	43.7	43.7	51.7
Sangat Penting	42	48.3	48.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Para awak pesawat siap mengganti pesanan anda jika tidak sesuai dengan apa

yang anda pesan (ASSURANCE HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Penting	32	36.8	36.8	36.8
Valid Sangat Penting	55	63.2	63.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat siap mengganti pesanan jika anda menemukan ada kotoran di makanan anda sehingga enggan untuk anda konsumsi (ASSURANCE HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
Penting	25	28.7	28.7	31.0
Sangat Penting	60	69.0	69.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Bila penjelasan tentang produk belum jelas, para awak pesawat siap menjelaskan kembali sehingga anda yakin tentang produk yang anda pesan (ASSURANCE HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Penting	2	2.3	2.3	2.3
Cukup Penting	1	1.1	1.1	3.4
Penting	32	36.8	36.8	40.2
Sangat Penting	52	59.8	59.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Maskapai menjamin bahwa setiap penerbangan selalu tepat waktu (ASSURANCE HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	14	16.1	16.1	17.2
Sangat Penting	72	82.8	82.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Maskapai menjamin bahwa konsumen akan di layani dengan baik ketika ada penundaan penerbangan (di beri makan dan minuman, kompenisasi,hotel dan transportasi hingga penerbangan lancar kembali) (ASSURANCE HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
Penting	13	14.9	14.9	17.2
Sangat Penting	72	82.8	82.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Maskapai menjamin pemberian premi asuransi sepanjang perjalanan berkaitan dengan kecelakaan hingga kematian (ASSURANCE HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
Penting	14	16.1	16.1	18.4
Sangat Penting	71	81.6	81.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. PELAYANAN

Awak pesawat dengan senang hati mendengar keluhan saudara (EMPHATY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	4	4.6	4.6	4.6
Cukup Puas	10	11.5	11.5	16.1
Valid Puas	45	51.7	51.7	67.8
Sangat Puas	28	32.2	32.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat berkomunikasi dengan baik untuk mengenal dan mendengar kebutuhan anda (EMPHATY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	2	2.3	2.3	2.3
Cukup Puas	11	12.6	12.6	14.9
Valid Puas	50	57.5	57.5	72.4
Sangat Puas	24	27.6	27.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat berinisiatif menolong anda ketika tahu bahwa anda kesulitan untuk mengatur pola tempat duduk (EMPHATY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	8	9.2	9.2	9.2
Cukup Puas	10	11.5	11.5	20.7
Valid Puas	33	37.9	37.9	58.6
Sangat Puas	36	41.4	41.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat berinisiatif menolong anda untuk membersihkan minuman ketika anda tidak sengaja menumpahkannya (EMPHATY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	2.3	2.3	2.3
Tidak Puas	9	10.3	10.3	12.6
Cukup Puas	18	20.7	20.7	33.3
Puas	36	41.4	41.4	74.7
Sangat Puas	22	25.3	25.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat memiliki kesungguhan dalam merespon pesanan anda (EMPHATY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Puas	6	6.9	6.9	8.0
Puas	58	66.7	66.7	74.7
Sangat Puas	22	25.3	25.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat memberikan perhatian secara individual kepada anda (EMPHATY PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	10	11.5	11.5	11.5
Tidak Puas	9	10.3	10.3	21.8
Cukup Puas	22	25.3	25.3	47.1
Puas	27	31.0	31.0	78.2
Sangat Puas	19	21.8	21.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. HARAPAN

Awak pesawat dengan senang hati mendengar keluhan saudara (EMPHATY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	27	31.0	31.0	32.2
Sangat Penting	59	67.8	67.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat berkomunikasi dengan baik untuk mengenal dan mendengar kebutuhan anda (EMPHATY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	31	35.6	35.6	36.8
Sangat Penting	55	63.2	63.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat berinisiatif menolong anda ketika tahu bahwa anda kesulitan untuk mengatur pola tempat duduk (EMPHATY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Penting	2	2.3	2.3	3.4
Penting	25	28.7	28.7	32.2
Sangat Penting	59	67.8	67.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat berinisiatif menolong anda untuk membersihkan minuman ketika anda tidak sengaja menumpahkannya (EMPHATY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Penting	3	3.4	3.4	3.4
Tidak Penting	5	5.7	5.7	9.2
Cukup Penting	3	3.4	3.4	12.6
Penting	24	27.6	27.6	40.2
Sangat Penting	52	59.8	59.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat memiliki kesungguhan dalam merespon pesanan anda (EMPHATY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
Penting	25	28.7	28.7	31.0
Sangat Penting	60	69.0	69.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat memberikan perhatian secara individual kepada anda (EMPHATY HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Penting	11	12.6	12.6	12.6
Tidak Penting	2	2.3	2.3	14.9
Cukup Penting	8	9.2	9.2	24.1
Penting	32	36.8	36.8	60.9
Sangat Penting	34	39.1	39.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. PELAYANAN

Terdapat panduan keselamatan dengan format huruf braile (KESETARAAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Puas	12	13.8	13.8	13.8
Tidak Puas	15	17.2	17.2	31.0
Cukup Puas	46	52.9	52.9	83.9
Puas	11	12.6	12.6	96.6
Sangat Puas	3	3.4	3.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Penyandang disabilitas mendapatkan perhatian khusus dari awak pesawat (KESETARAAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Puas	7	8.0	8.0	9.2
Cukup Puas	49	56.3	56.3	65.5
Puas	22	25.3	25.3	90.8
Sangat Puas	8	9.2	9.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Penyandang disabilitas menjadi prioritas naik dan turun dari pesawat (KESETARAAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Puas	2	2.3	2.3	2.3
Tidak Puas	6	6.9	6.9	9.2
Cukup Puas	47	54.0	54.0	63.2
Puas	19	21.8	21.8	85.1
Sangat Puas	13	14.9	14.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Penyandang disabilitas mendapatkan prioritas untuk proses evakuasi jika dalam keadaan darurat (KESETARAAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	15	17.2	17.2	17.2
Tidak Puas	7	8.0	8.0	25.3
Cukup Puas	45	51.7	51.7	77.0
Puas	12	13.8	13.8	90.8
Sangat Puas	8	9.2	9.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. HARAPAN

Terdapat panduan keselamatan dengan format huruf braile (KESETARAAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Penting	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Penting	9	10.3	10.3	13.8
Valid Penting	32	36.8	36.8	50.6
Sangat Penting	43	49.4	49.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Penyandang disabilitas mendapatkan perhatian khusus dari awak pesawat (KESETARAAN HARAPAN)

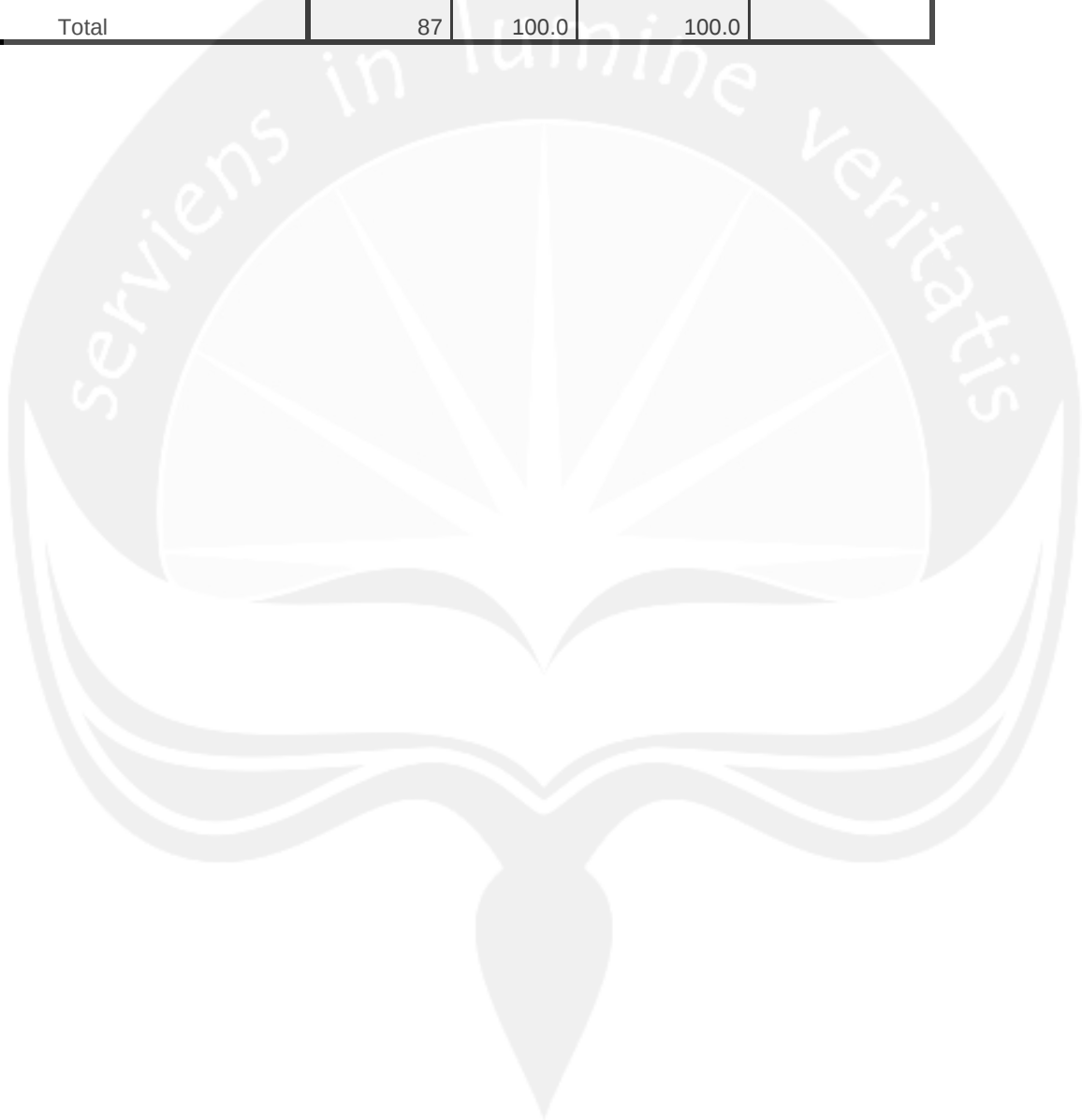
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Penting	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Penting	2	2.3	2.3	5.7
Valid Penting	36	41.4	41.4	47.1
Sangat Penting	46	52.9	52.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Penyandang disabilitas menjadi prioritas naik dan turun dari pesawat (KESETARAAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Penting	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Penting	3	3.4	3.4	6.9
Valid Penting	35	40.2	40.2	47.1
Sangat Penting	46	52.9	52.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Penyandang disabilitas mendapatkan prioritas untuk proses evakuasi jika dalam keadaan darurat (KESETARAAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Penting	16	18.4	18.4	18.4
Tidak Penting	6	6.9	6.9	25.3
Cukup Penting	4	4.6	4.6	29.9
Penting	20	23.0	23.0	52.9
Sangat Penting	41	47.1	47.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	



LAMPIRAN. PELAYANAN

Semua fasilitas yang tersedia di dalam pesawat memuaskan anda (KEPUASAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Puas	3	3.4	3.4	4.6
Cukup Puas	4	4.6	4.6	9.2
Puas	42	48.3	48.3	57.5
Sangat Puas	37	42.5	42.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat mampu memberikan informasi yang akurat mengenai produk (menu) yang dijual, sehingga hal ini memuaskan anda (KEPUASAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Puas	9	10.3	10.3	13.8
Puas	45	51.7	51.7	65.5
Sangat Puas	30	34.5	34.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat menanggapi keluhan anda dengan cepat sehingga anda puas terhadap pelayanannya (KEPUASAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	5	5.7	5.7	5.7
Cukup Puas	10	11.5	11.5	17.2
Puas	38	43.7	43.7	60.9
Sangat Puas	34	39.1	39.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat menjamin konsistensi pelayanannya sehingga anda puas

(KEPUASAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Puas	20	23.0	23.0	26.4
Valid Puas	33	37.9	37.9	64.4
Sangat Puas	31	35.6	35.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat memberikan perhatian penuh ketika anda sedang menyampaikan keluhan sehingga ini memuaskan anda (KEPUASAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	6	6.9	6.9	6.9
Cukup Puas	19	21.8	21.8	28.7
Valid Puas	29	33.3	33.3	62.1
Sangat Puas	33	37.9	37.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Fasilitas yang anda dapatkan dalam pesawat dama dengan iklan visual tentang pesawat tersebut sehingga anda puas (KEPUASAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	2	2.3	2.3	2.3
Tidak Puas	8	9.2	9.2	11.5
Cukup Puas	17	19.5	19.5	31.0
Valid Puas	30	34.5	34.5	65.5
Sangat Puas	30	34.5	34.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Kualitas rasa dari snack atau makanan dan minuman lain yang di tawarkan
sesuai dengan harapan anda sehingga anda puas (KEPUASAN PELAYANAN)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	4	4.6	4.6	4.6
Cukup Puas	16	18.4	18.4	23.0
Valid Puas	45	51.7	51.7	74.7
Sangat Puas	22	25.3	25.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Awak pesawat mampu menjawab setiap pertanyaan anda dengan ramah,
sehingga hal ini memuaskan anda (KEPUASAN PELAYANAN)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Puas	14	16.1	16.1	16.1
Valid Puas	37	42.5	42.5	58.6
Sangat Puas	36	41.4	41.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Awak pesawat di bersedia meminta maaf dan bertanggungjawab untuk
mengganti misalnya minuman yang dipesan karena tidak sesuai permintaan
(KEPUASAN PELAYANAN)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	3	3.4	3.4	3.4
Cukup Puas	7	8.0	8.0	11.5
Valid Puas	36	41.4	41.4	52.9
Sangat Puas	41	47.1	47.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Anda lebih memilih bepergian menggunakan maskapai Full service carrier dibanding
pergi dengan maskapai lainnya karena kualitas sudah terjamin (KEPUASAN
PELAYANAN)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	2.3	2.3	2.3
Tidak Puas	7	8.0	8.0	10.3
Cukup Puas	21	24.1	24.1	34.5
Puas	17	19.5	19.5	54.0
Sangat Puas	40	46.0	46.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Awak pesawat selalu mengutamakan kepentingan anda sebagai konsumen
sehingga anda puas (KEPUASAN PELAYANAN)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Puas	16	18.4	18.4	19.5
Puas	36	41.4	41.4	60.9
Sangat Puas	34	39.1	39.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Kapan saja anda menggunakan layanan maskapai full service carrier anda selalu
mendapatkan akses yang mudah dan tidak menyulitkan sehingga anda merasa
puas (KEPUASAN PELAYANAN)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	4	4.6	4.6	4.6
Cukup Puas	30	34.5	34.5	39.1
Puas	23	26.4	26.4	65.5
Sangat Puas	30	34.5	34.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Ketika menikmati pelayanan (menu bahkan semua fasilitas) yang memuaskan didalam pesawat atau ada hal-hal yang unik dan menarik, anda selalu menceritakannya kepada relasi anda (KEPUASAN PELAYANAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	6	6.9	6.9	6.9
Tidak Puas	9	10.3	10.3	17.2
Cukup Puas	24	27.6	27.6	44.8
Puas	15	17.2	17.2	62.1
Sangat Puas	33	37.9	37.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN. HARAPAN

Semua fasilitas yang tersedia di dalam pesawat memuaskan anda (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Penting	25	28.7	28.7	28.7
Valid Sangat Penting	62	71.3	71.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat mampu memberikan informasi yang akurat mengenai produk (menu) yang dijual, sehingga hal ini memuaskan anda (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Valid Penting	44	50.6	50.6	51.7
Sangat Penting	42	48.3	48.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat menanggapi keluhan anda dengan cepat sehingga anda puas terhadap pelayanannya (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Valid Penting	25	28.7	28.7	29.9
Sangat Penting	61	70.1	70.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat menjamin konsistensi pelayanannya sehingga anda puas

(KEPUASAN HARAPAN)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	2	2.3	2.3	2.3
	Penting	22	25.3	25.3	27.6
	Sangat Penting	63	72.4	72.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat memberikan perhatian penuh ketika anda sedang menyampaikan keluhan sehingga ini memuaskan anda (KEPUASAN HARAPAN)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	4	4.6	4.6	4.6
	Penting	23	26.4	26.4	31.0
	Sangat Penting	60	69.0	69.0	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Fasilitas yang anda dapatkan dalam pesawat dama dengan ikian visual tentang pesawat tersebut sehingga anda puas (KEPUASAN HARAPAN)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	3	3.4	3.4	3.4
	Cukup Penting	2	2.3	2.3	5.7
	Penting	21	24.1	24.1	29.9
	Sangat Penting	61	70.1	70.1	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Kualitas rasa dari snack atau makanan dan minuman lain yang di tawarkan sesuai dengan harapan anda sehingga anda puas (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Penting	2	2.3	2.3	2.3
Cukup Penting	6	6.9	6.9	9.2
Valid Penting	27	31.0	31.0	40.2
Sangat Penting	52	59.8	59.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat mampu menjawab setiap pertanyaan anda dengan ramah, sehingga hal ini memuaskan anda (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Valid Penting	22	25.3	25.3	26.4
Sangat Penting	64	73.6	73.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat di bersedia meminta maaf dan bertanggungjawab untuk mengganti misalnya minuman yang dipesan karena tidak sesuai permintaan (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Penting	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Penting	3	3.4	3.4	4.6
Cukup Penting	3	3.4	3.4	8.0
Valid Penting	20	23.0	23.0	31.0
Sangat Penting	60	69.0	69.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Anda lebih memilih bepergian menggunakan maskapai Full service carrier dibanding pergi dengan maskapai lainnya karena kualitas sudah terjamin (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Penting	2	2.3	2.3	2.3
Tidak Penting	2	2.3	2.3	4.6
Cukup Penting	7	8.0	8.0	12.6
Penting	15	17.2	17.2	29.9
Sangat Penting	61	70.1	70.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Awak pesawat selalu mengutamakan kepentingan anda sebagai konsumen sehingga anda puas (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	1	1.1	1.1	1.1
Penting	17	19.5	19.5	20.7
Sangat Penting	69	79.3	79.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Kapan saja anda menggunakan layanan maskapai full service carrier anda selalu mendapatkan akses yang mudah dan tidak menyulitkan sehingga anda merasa puas (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	4	4.6	4.6	4.6
Penting	17	19.5	19.5	24.1
Sangat Penting	66	75.9	75.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Ketika menikmati pelayanan (menu bahkan semua fasilitas) yang memuaskan didalam pesawat atau ada hal-hal yang unik dan menarik, anda selalu menceritakannya kepada relasi anda (KEPUASAN HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Penting	6	6.9	6.9	6.9
Tidak Penting	5	5.7	5.7	12.6
Cukup Penting	10	11.5	11.5	24.1
Penting	10	11.5	11.5	35.6
Sangat Penting	56	64.4	64.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

LAMPIRAN CSI DAN SQ

PELAYANAN	HARAPAN		
TANGIBLE		CSI	SQ
4,48	4,78	21,43	0,30
4,57	4,61	21,09	0,03
4,46	4,76	21,22	0,30
4,15	4,49	18,65	0,34
4,45	4,78	21,27	0,33
3,41	4,11	14,05	0,70
4,31	4,76	20,51	0,45
4,16	4,76	19,80	0,60
4,37	4,80	20,99	0,44
	41,86	179,01	
	%	85,52	

PELAYANAN	HARAPAN		
RELIABILITY		CSI	SQ
4,10	4,68	19,20	0,57
4,26	4,61	19,66	0,34
3,90	4,69	18,27	0,79
4,24	4,67	19,79	0,43
4,06	4,48	18,19	0,43
4,18	4,67	19,52	0,48
	27,79	114,63	
	Total	82,49	

PELAYANAN	HARAPAN		
RESPONSIVENES		CSI	SQ
4,03	4,69	18,92	0,66
3,99	4,52	18,02	0,53
4,20	4,49	18,86	0,30
4,02	4,63	18,64	0,61
4,47	4,26	19,07	-0,21
4,01	4,62	18,54	0,61
	27,22	112,03	
	Total	82,32	

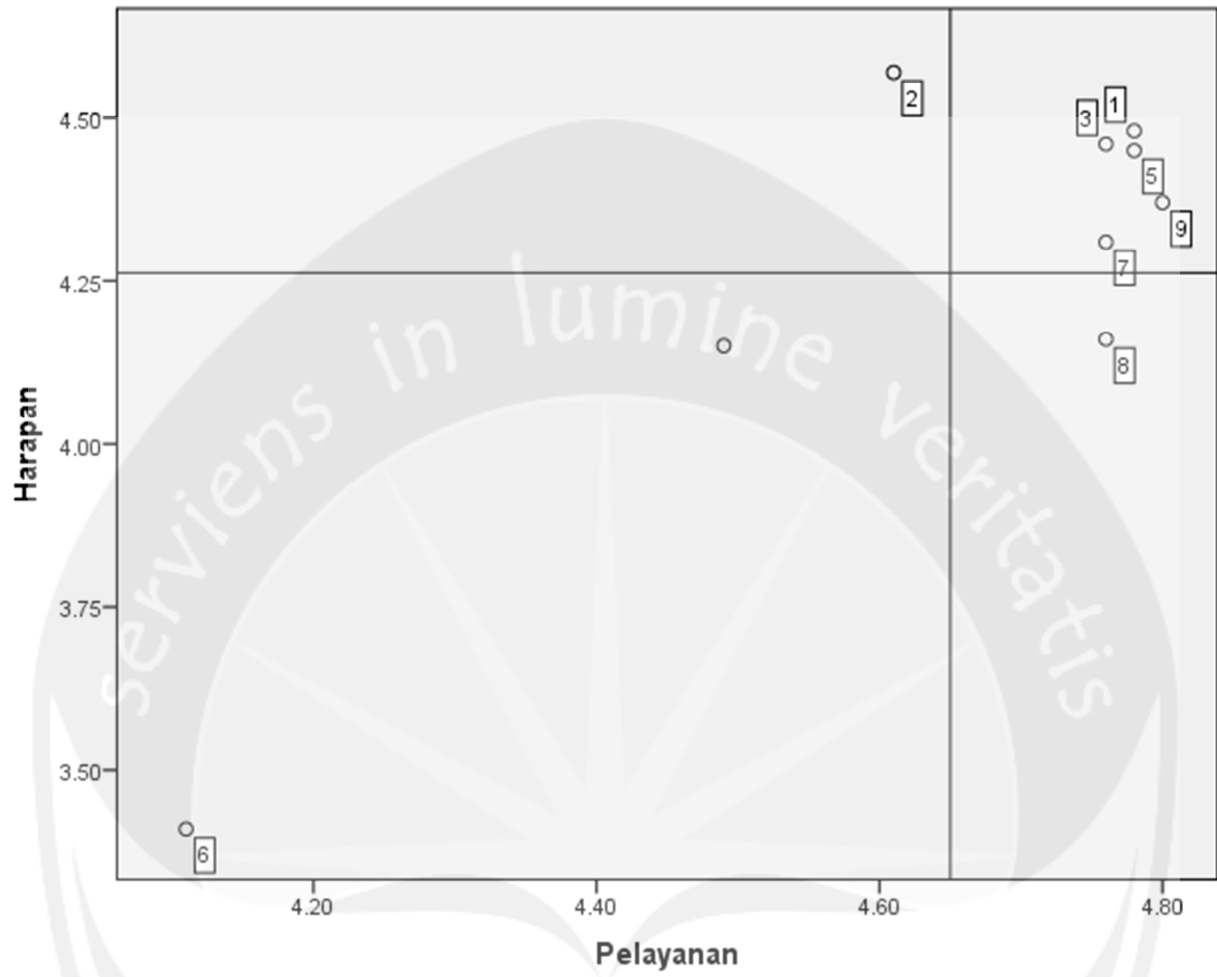
PELAYANAN	HARAPAN		
ASURANCE		CSI	SQ
4,23	4,76	20,13	0,53
3,75	4,38	16,41	0,63
4,09	4,63	18,95	0,54
4,22	4,67	19,69	0,45
4,00	4,54	18,16	0,54
3,97	4,82	19,10	0,85
4,40	4,80	21,15	0,40
4,46	4,79	21,38	0,33
	37,39	154,97	
	Total	82,89	

PELAYANAN	HARAPAN		
EMPHATY		CSI	SQ
4,11	4,66	19,16	0,54
4,10	4,61	18,91	0,51
4,11	4,63	19,06	0,52
3,77	4,34	16,38	0,57
4,16	4,67	19,42	0,51
3,41	3,87	13,22	0,46
	26,78	106,15	
		79,27	

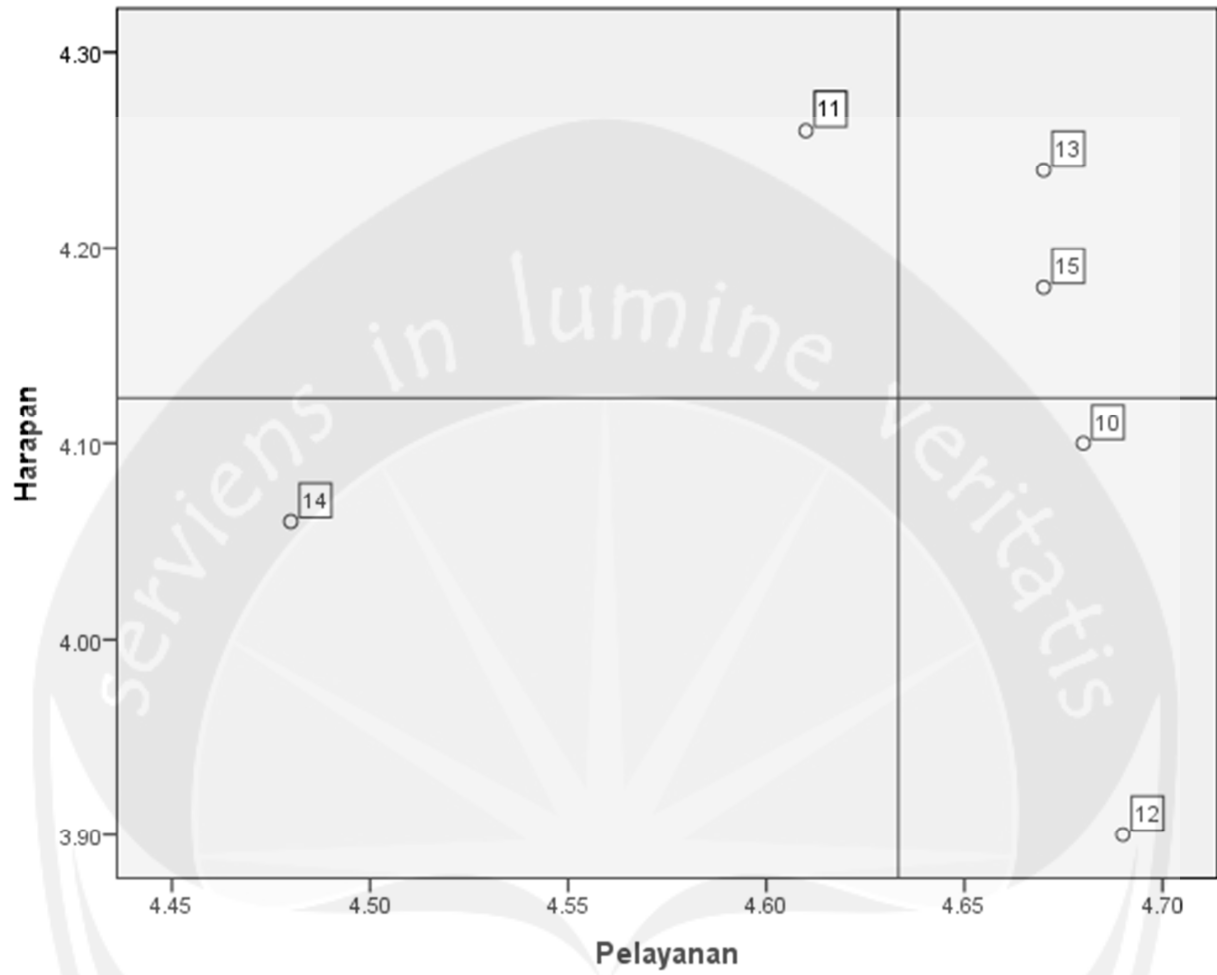
PELAYANAN	HARAPAN		
KESETARAAN		CSI	SQ
2,75	4,32	11,87	1,57
3,33	4,44	14,79	1,10
3,40	4,43	15,06	1,02
2,90	3,74	10,82	0,84
	16,92	52,54	
	Total	62,10	

PELAYANAN	HARAPAN		
KEPUASAN		CSI	SQ
4,28	4,71	20,15	0,44
4,17	4,47	18,66	0,30
4,16	4,69	19,51	0,53
4,06	4,70	19,07	0,64
4,02	4,64	18,68	0,62
3,90	4,61	17,96	0,71
3,98	4,48	17,83	0,51
4,25	4,72	20,09	0,47
4,32	4,55	19,67	0,23
3,99	4,51	17,97	0,52
4,18	4,78	20,01	0,60
3,91	4,71	18,42	0,80
3,69	4,21	15,52	0,52
	59,79	243,54	
	Total	81,46	

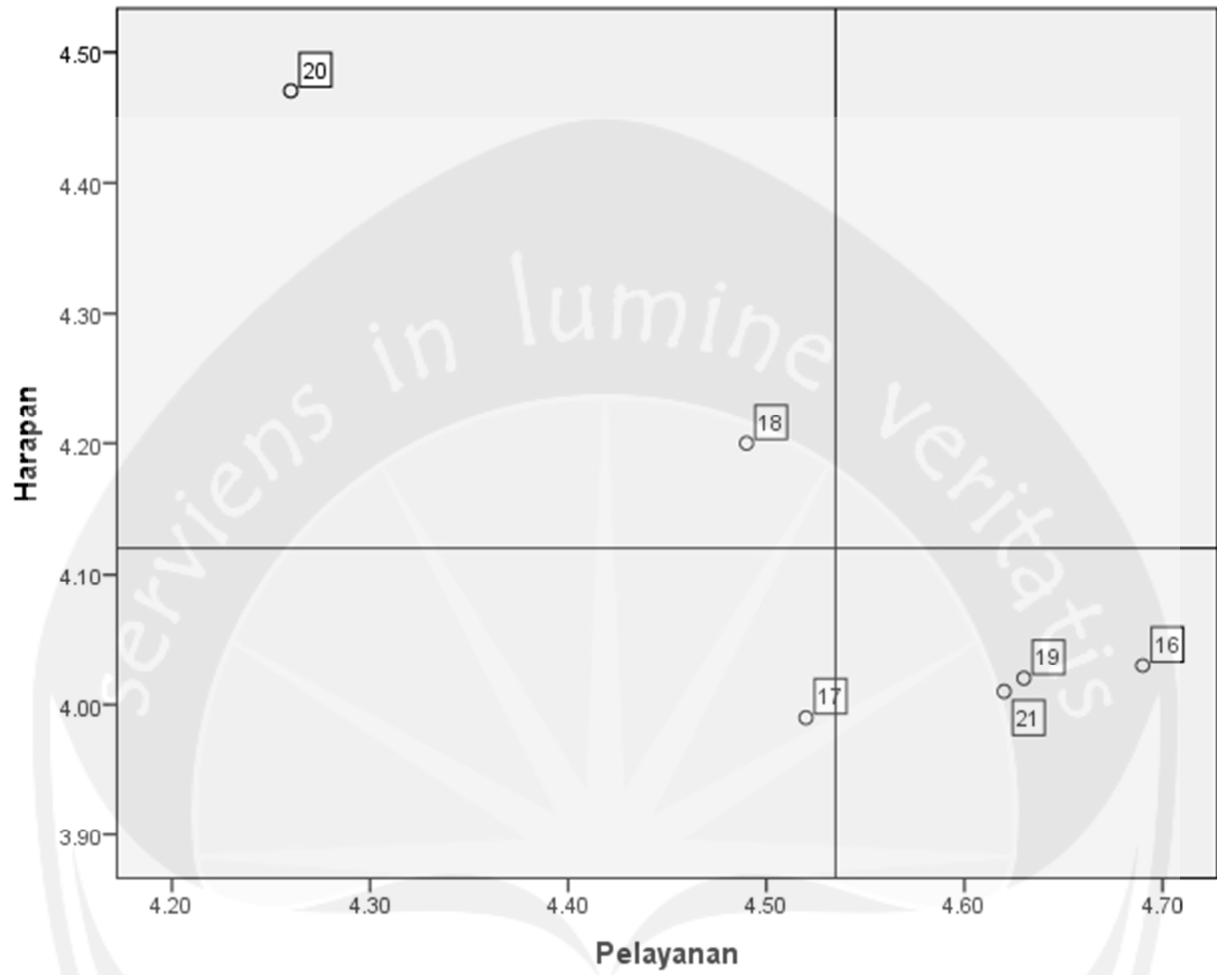
LAMPIRAN. TANGIBLE



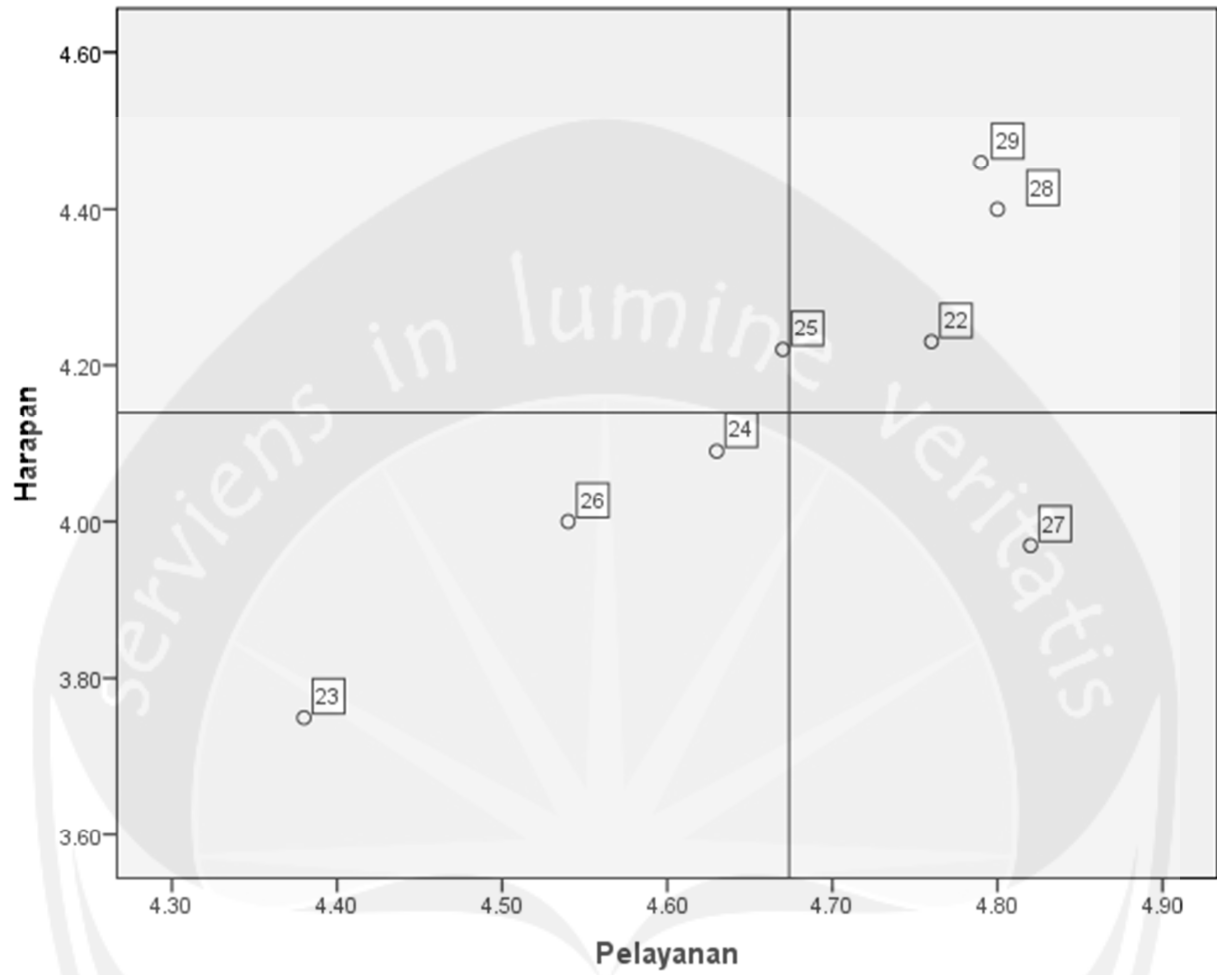
LAMPIRAN. RELIABILITY



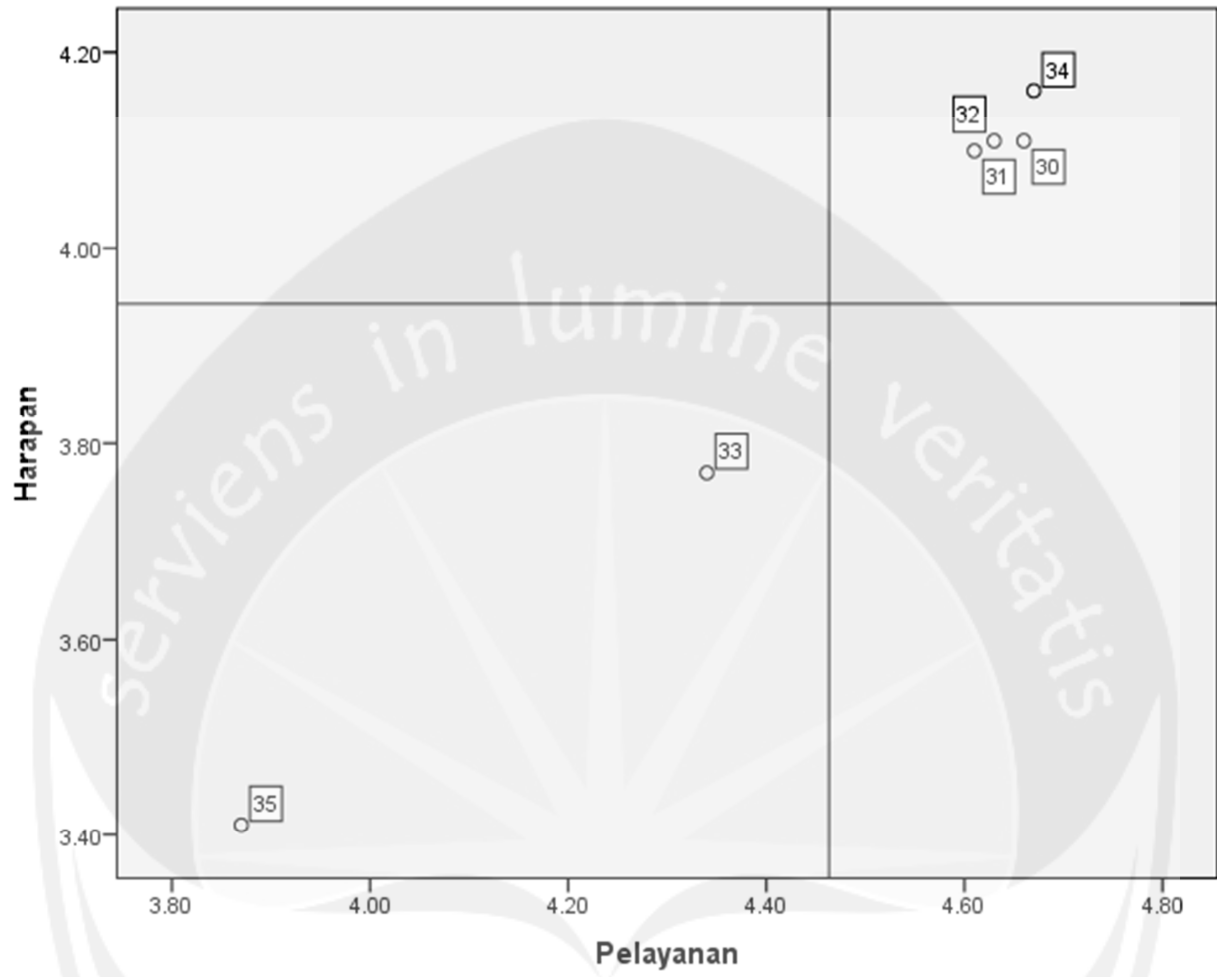
LAMPIRAN. RESPONNSIVENESS



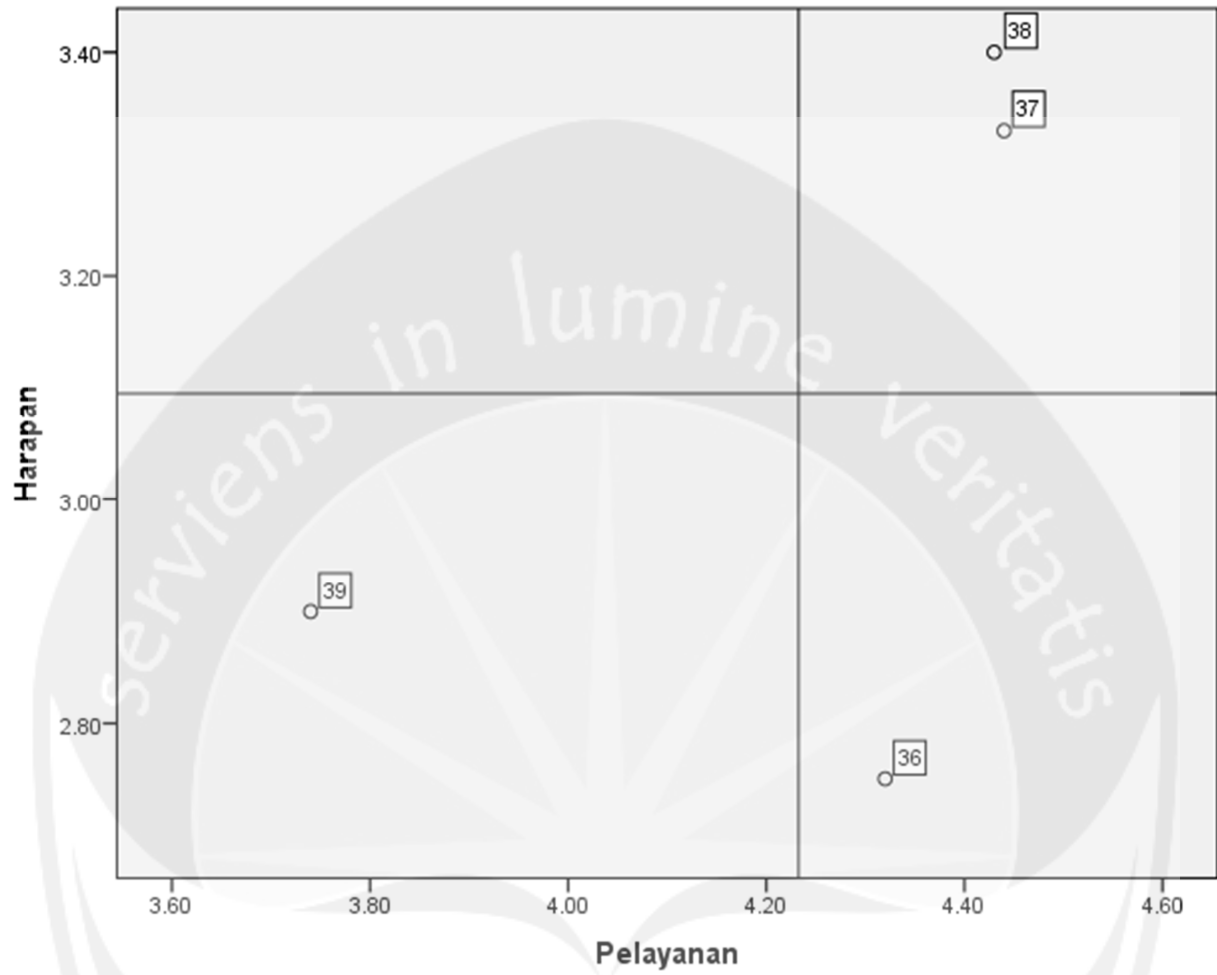
LAMPIRAN. ASSURANCE



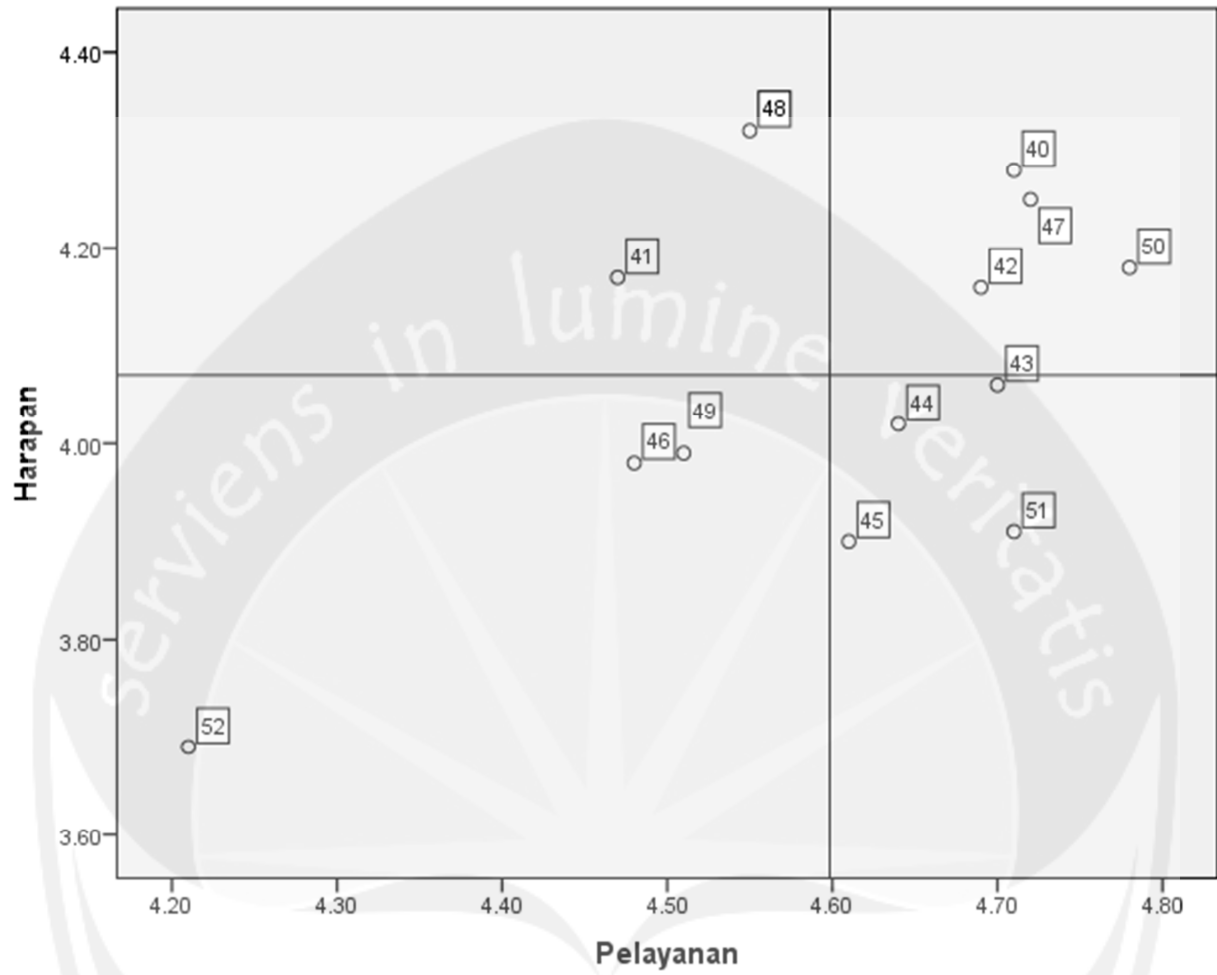
LAMPIRAN. EMPHATY



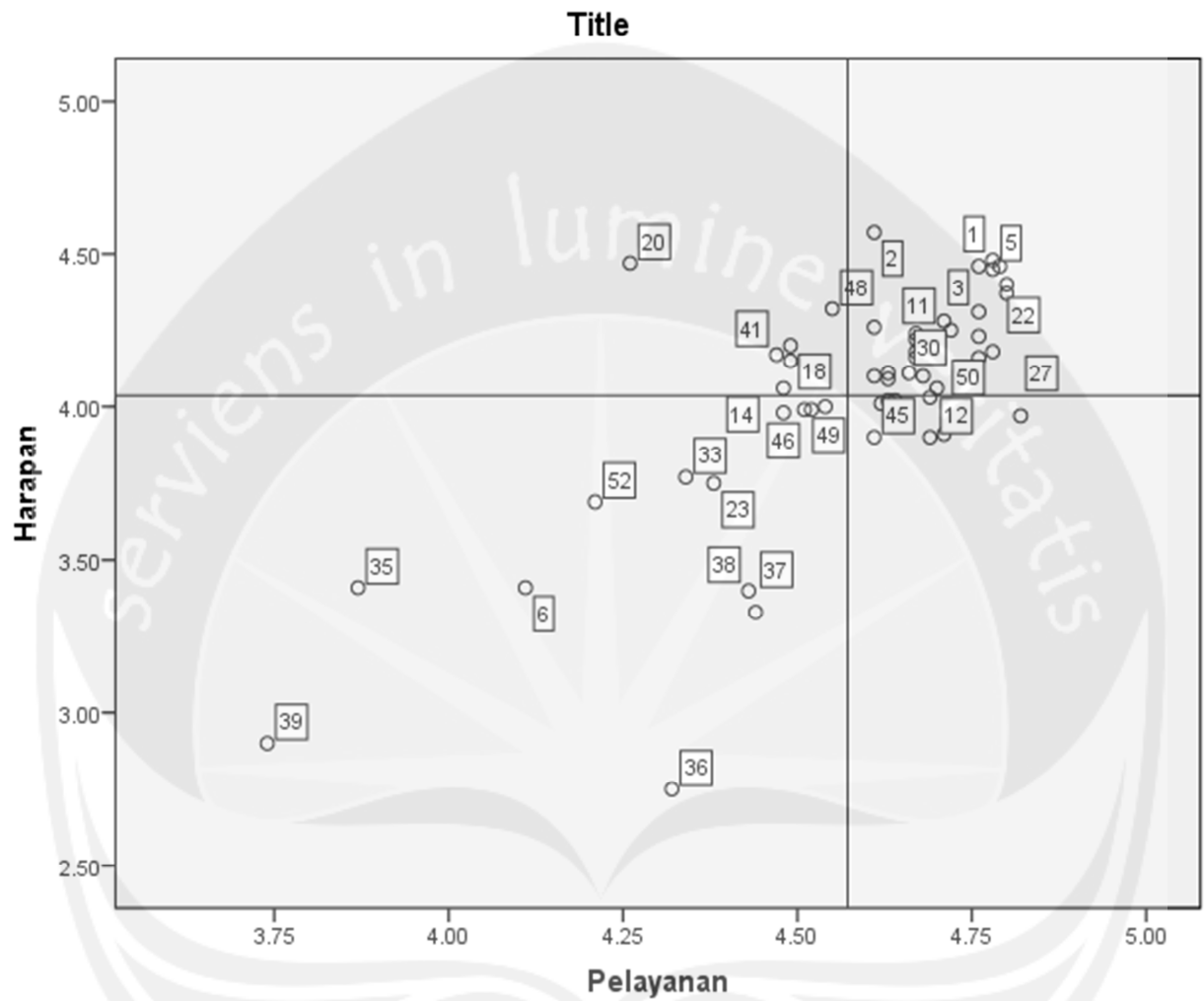
LAMPIRAN. KESETARAAN



LAMPIRAN. KEPUASAN



Total Impotrance Performance Analisis



Lampiran Tabel R

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			