



Jl. Moch. Yamin No. 3 Ungaran  
Phone (024) 6925232, Fax. (024) 6925004

Nomor : 008/BM-BBC.C07/VII/2003

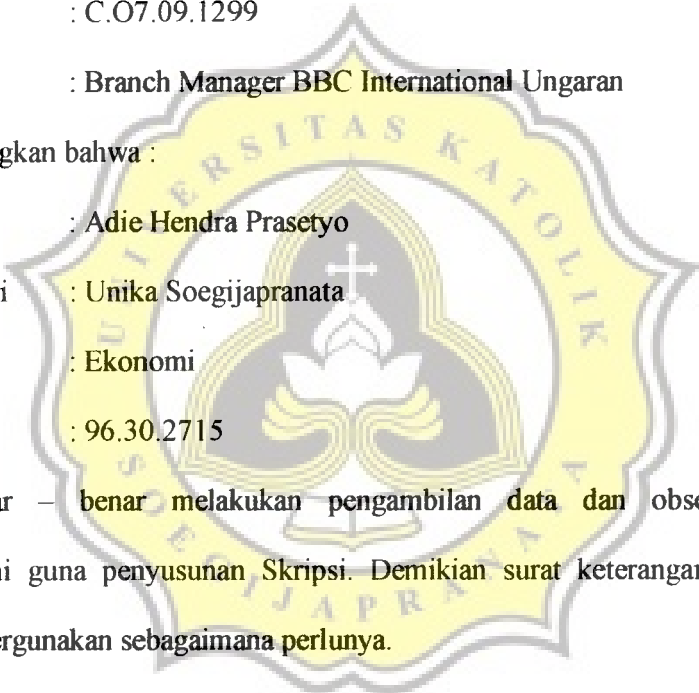
Hal : Surat Keterangan

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asep Akhmad Muhaemin, S.Pd  
NIK : C.07.09.1299  
Jabatan : Branch Manager BBC International Ungaran

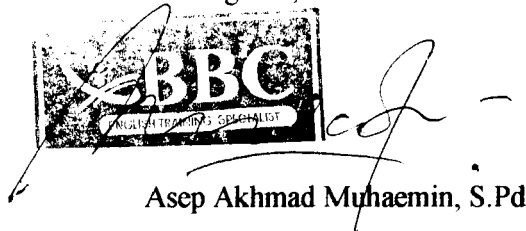
menerangkan bahwa :

Nama : Adie Hendra Prasetyo  
Perguruan Tinggi : Unika Soegijapranata  
Fakultas : Ekonomi  
NIM : 96.30.2715



Benar – benar melakukan pengambilan data dan observasi pada perusahaan kami guna penyusunan Skripsi. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Ungaran, 08 Juli 2003

  
Asep Akhmad Muhaemin, S.Pd

## SURAT KEASLIAN SKRIPSI

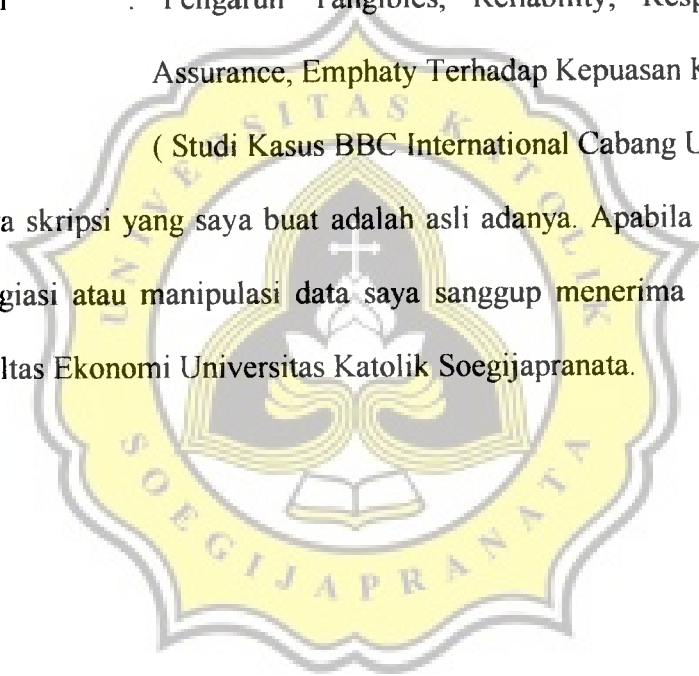
Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Adie Hendra Prasetyo

NIM : 96.30.2715

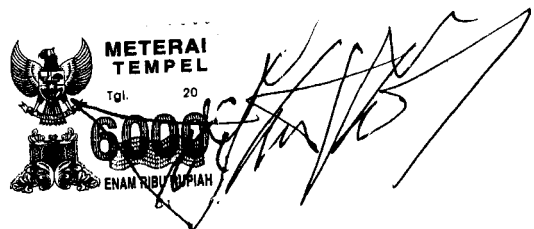
Judul Skripsi : Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness,  
Assurance, Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen  
( Studi Kasus BBC International Cabang Ungaran )

Menerangkan bahwa skripsi yang saya buat adalah asli adanya. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiasi atau manipulasi data saya sanggup menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.



Hormat Kami

Semarang, 10 Agustus 2003



( Adie Hendra Prasetyo )

# LAMPIRAN



Kepada :

Yth. Rekan-rekan mahasiswa BBC International Cabang Ungaran

Di tempat.

Dengan hormat,

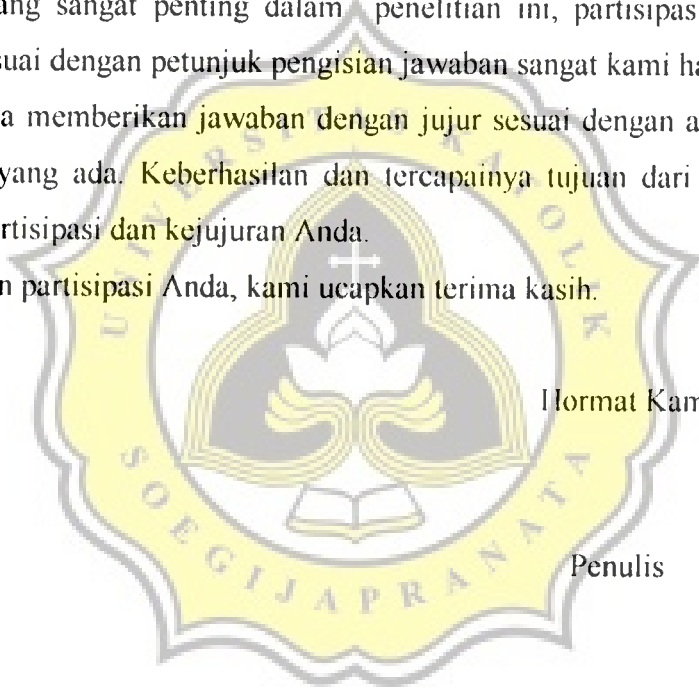
Berikut ini Anda akan diminta untuk berpartisipasi sebagai responden dengan menjawab kuisisioner mengenai harapan, kinerja, dan kepentingan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh BBC International cabang Ungaran. Kuisisioner ini adalah bagian dari penelitian yang bermaksud untuk menganalisis faktor kualitas jasa.

Sebagai pihak yang sangat penting dalam penelitian ini, partisipasi Anda dalam memberikan jawaban sesuai dengan petunjuk pengisian jawaban sangat kami harapkan. Kami juga mengharapkan Anda memberikan jawaban dengan jujur sesuai dengan apa yang Anda rasakan dan kenyataan yang ada. Keberhasilan dan tercapainya tujuan dari penelitian ini sangat tergantung dari partisipasi dan kejujuran Anda.

Atas perhatian dan partisipasi Anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Penulis



**Data diri responden**

1. Nama (boleh tidak diisi) : .....
2. Umur : .....
3. Jenis Kelamin
  - a. laki-laki
  - b. Perempuan

Berilah tanda (√) pada kolom tanggapan **kinerja nyata** yang anda rasakan selama ini pada

BBC International Ungaran

Keterangan :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

R : Ragu – ragu

TS : Tidak setuju

STS : Sangat Tidak setuju

N O	Pernyataan	Kepentingan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Gedung kampus BBC International Ungaran yang baik					
2	Perpustakaan Bbc International Ungaran yang lengkap					
3	Ruang belajar yang baik					
4	Fasilitas belajar yang lengkap					
5	WC di BBC Ungaran yang bersih					
6	Tempat parkir dimiliki BBC International Ungaran yang memadai					
7	Kantin yang higienis					
8	Sarana ibadah di BBC International Ungaran yang lengkap					
9	Selalu tersedianya OHP pada waktu proses belajar mengajar					
10	Karyawan BBC International Ungaran yang selalu berpenampilan rapi					
11	Para pengajar BBC International Ungaran yang selalu berpenampilan rapi					
12	Sarana komunikasi di BBC International Ungaran selalu berfungsi dengan baik.					
13	Penawaran mata pelajaran di BBC International Ungaran yang sesuai dengan tuntutan profesi, ketrampilan dan dunia kerja					
14	Jadwal belajar mengajar yang akurat					
15	Jadwal ujian di BBC International Ungaran yang akurat					
16	Proses perkuliahan yang lancar					
17	Evaluasi belajar yang lancar					
18	Pejabat struktural BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja					
19	Para pengajar BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja					
20	Fasilitas yang ada selalu mudah diakses oleh siswa.					
21	Para karyawan BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja.					
22	Kerusakan fasilitas selalu cepat diperbaiki oleh pihak berwenang					
23	Para karyawan BBC Intrernational Ungaran kompeten di bidangnya					
24	Para pengajar BBC International Ungaran kompeten di bidangnya					
25	Seluruh jajaran karyawan BBC International Ungaran berperilaku sopan					
26	Para karyawan BBC International Ungaran bekerja secara profesional.					
27	Para pengajar BBC International Ungaran bekerja secara profesional					
28	Reputasi BBC International Ungaran dimata masyarakat yang positif					
29	Para pengajar BBC International dapat mudah dihubungi					
30	Para pengajar dapat benar-benar berfungsi sebagai konselor					
31	Para pengajar mengenal nama para siswa yang belajar dikelas yang diampunya.					

Berilah tanda (✓) pada kolom tanggapan **harapan** yang Anda rasakan selama ini

pada BBC Internasional Cabang Ungaran

Keterangan :

**SD** : Sangat Diharapkan

**D** : Diharapkan

**R** : Ragu – ragu

**TD** : Tidak Diharapkan

**STD** : Sangat Tidak Diharapkan

No	Pernyataan	Kepentingan				
		SD	D	R	TD	STD
1	Gedung kampus BBC International Ungaran yang baik					
2	Perpustakaan BBC International Ungaran yang lengkap					
3	Ruang belajar yang baik					
4	Fasilitas belajar yang lengkap					
5	WC di BBC Ungaran yang bersih					
6	Tempat parkir dimiliki BBC International Ungaran yang memadai					
7	Kantin yang higienis					
8	Sarana ibadah di BBC International Ungaran yang lengkap					
9	Selalu tersedianya OHP pada waktu proses belajar mengajar					
10	Karyawan BBC International Ungaran yang selalu berpenampilan rapi					
11	Para pengajar BBC International Ungaran yang selalu berpenampilan rapi					
12	Sarana komunikasi di BBC International Ungaran selalu berfungsi dengan baik.					
13	Penawaran mata pelajaran di BBC International Ungaran yang sesuai dengan tuntutan profesi, ketrampilan dan dunia kerja					
14	Jadwal belajar mengajar yang akurat					
15	Jadwal ujian di BBC International Ungaran yang akurat					
16	Proses perkuliahan yang lancar					
17	Evaluasi belajar yang lancar					
18	Pejabat struktural BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja					
19	Para pengajar BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja					
20	Fasilitas yang ada selalu mudah diakses oleh siswa.					
21	Para karyawan BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja.					
22	Kerusakan fasilitas selalu cepat diperbaiki oleh pihak berwenang					
23	Para karyawan BBC International Ungaran kompeten di bidangnya					
24	Para pengajar BBC International Ungaran kompeten di bidangnya					
25	Seluruh jajaran karyawan BBC International Ungaran berperilaku sopan					
26	Para karyawan BBC International Ungaran bekerja secara profesional.					
27	Para pengajar BBC International Ungaran bekerja secara profesional					
28	Reputasi BBC International Ungaran dimata masyarakat yang positif					
29	Para pengajar BBC International dapat mudah dihubungi					
30	Para pengajar dapat benar-benar berfungsi sebagai konselor					
31	Para pengajar mengenal nama para siswa yang belajar dikelas yang diampunya.					

Letakkan tanda (✓) pada kolom tanggapan **kepentingan** yang Anda rasakan selama ini

di BBC Internasional Cabang Ungaran

Petjelasan :

**SP** : Sangat Penting

**TP** : Tidak Penting

**P** : Penting

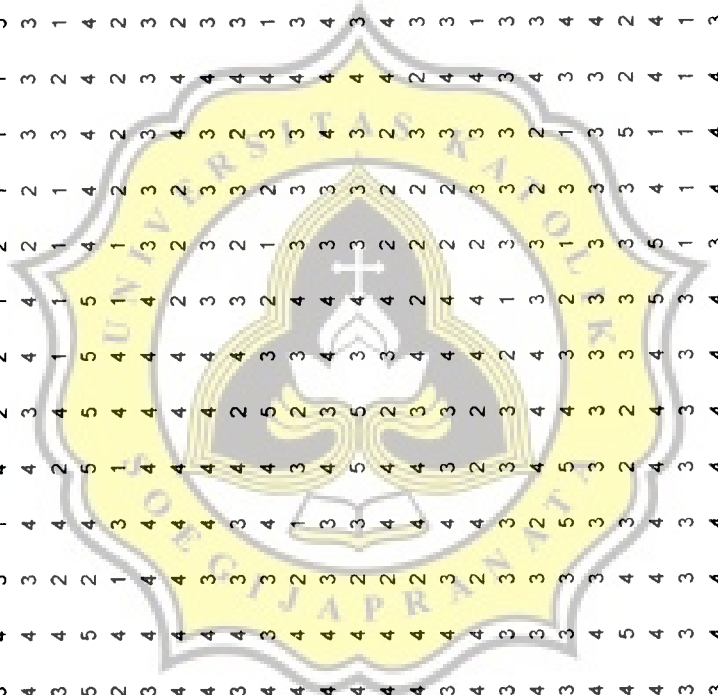
**STP** : Sangat Tidak Penting

**R** : Ragu – ragu

Pernyataan	Kepentingan				
	SP	P	R	TP	STP
Gedung kampus BBC International Ungaran yang baik					
Perpustakaan BBC International Ungaran yang lengkap					
Ruang belajar yang baik					
Fasilitas belajar yang lengkap					
WC di BBC Ungaran yang bersih					
Tempat parkir dimiliki BBC International Ungaran yang memadai					
Kantin yang higienis					
Sarana ibadah di BBC International Ungaran yang lengkap					
Selalu tersedianya OHP pada waktu proses belajar mengajar					
Karyawan BBC International Ungaran yang selalu berpenampilan rapi					
Para pengajar BBC International Ungaran yang selalu berpenampilan rapi					
Sarana komunikasi di BBC International Ungaran selalu berfungsi dengan baik.					
Penawaran mata pelajaran di BBC International Ungaran yang sesuai dengan tuntutan profesi, ketrampilan dan dunia kerja					
Jadwal belajar mengajar yang akurat					
Jadwal ujian di BBC International Ungaran yang akurat					
Proses perkuliahan yang lancar					
Evaluasi belajar yang lancar					
Pejabat struktural BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja					
Para pengajar BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja					
Fasilitas yang ada selalu mudah diakses oleh siswa.					
Para karyawan BBC International Ungaran selalu mudah ditemui pada waktu jam kerja.					
Kerusakan fasilitas selalu cepat diperbaiki oleh pihak berwenang					
Para karyawan BBC International Ungaran kompeten di bidangnya					
Para pengajar BBC International Ungaran kompeten di bidangnya					
Seluruh jajaran karyawan BBC International Ungaran berperilaku sopan					
Para karyawan BBC International Ungaran bekerja secara profesional.					
Para pengajar BBC International Ungaran bekerja secara profesional					
Reputasi BBC International Ungaran dimata masyarakat yang positif					
Para pengajar BBC International dapat mudah dihubungi					
Para pengajar dapat benar-benar berfungsi sebagai konselor					
Para pengajar mengenal nama para siswa yang belajar dikelas yang diampunya.					



n	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	jumlah	
1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	3	2	2	2	2	4	2	3	4	3	3	3	4	2	2	83	
2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	1	91		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108		
4	4	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	75		
5	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92		
6	3	2	3	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	89	
7	4	4	3	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	
8	4	2	2	2	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
9	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
10	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	63	
11	1	1	1	1	1	1	4	3	1	3	4	3	1	4	2	2	1	1	1	1	1	5	1	2	3	2	3	2	3	3	3	66	
12	2	2	4	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	104	
13	2	2	2	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	2	4	1	1	1	1	1	3	2	1	4	5	2	4	2	3	1	87		
14	2	2	2	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
15	1	2	3	2	1	4	2	1	3	1	4	1	3	1	4	4	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
16	2	3	3	2	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	
17	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
18	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	
20	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
21	3	3	2	3	3	4	3	5	4	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	
22	2	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	
23	2	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
24	2	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
25	2	2	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
26	2	2	2	2	2	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
27	2	2	2	4	1	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	
28	1	3	1	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
29	3	3	3	4	2	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
30	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
31	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
32	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
33	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
34	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	
35	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
36	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	60	
37	3	1	1	1	1	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
38	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	
39	2	1	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
40	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
41	2	2	2	3	2	2	2	1	5	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	83	
42	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
43	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
44	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	
45	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
46	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104



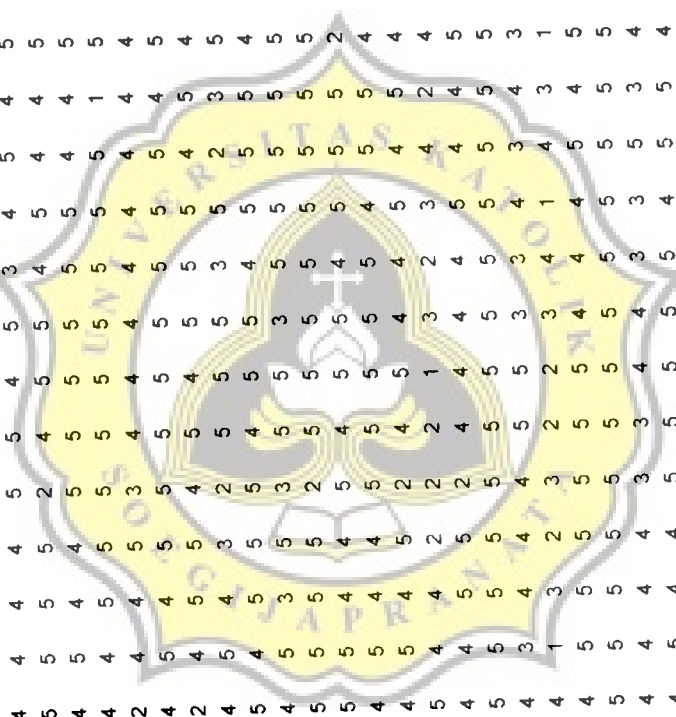


**lampiran data kinerja / performance**

n	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	jumlah	
47	3	1	2	1	4	2	2	3	3	2	4	4	5	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	80	
48	1	1	4	3	3	4	1	1	4	5	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	2	4	2	2	4	3	4	3	88	
49	4	3	2	2	2	4	2	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	4	2	3	2	84	
87	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	5	4	2	98	
51	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	108	
52	2	2	3	1	1	1	1	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	75	
53	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	84	
54	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	86	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	107	
56	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	1	3	3	3	3	3	85	
57	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	98	
58	4	2	3	3	4	3	2	2	4	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	95	
59	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	113	
60	3	2	2	2	4	2	4	2	4	5	4	5	2	4	2	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	5	3	2	93	
61	3	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	101	
62	2	4	2	2	4	4	4	1	2	4	1	2	2	3	4	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	84	
63	3	3	2	3	3	1	3	3	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	5	2	4	3	86	
64	2	2	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	104	
65	2	2	2	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	1	1	1	1	1	1	3	2	1	4	5	2	4	4	4	2	4	1	88	
66	2	2	2	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
67	1	2	5	2	1	4	2	1	4	2	4	1	3	1	4	4	1	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	76	
68	2	3	3	2	2	3	1	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	93	
69	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	94	
70	2	4	2	2	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	106	
71	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	2	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	5	2	2	107	
72	3	3	3	4	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	2	1	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	5	2	2	2	99	
73	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	102	
74	2	3	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	98	
75	2	3	2	3	1	4	4	4	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	2	2	2	4	3	2	97	
76	2	3	2	3	1	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	96
77	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	99	
78	2	2	2	2	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	2	98
79	2	2	2	4	1	2	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	3	4	1	3	3	2	2	2	2	4	2	3	2	82
80	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	136
81	3	3	3	4	2	4	5	2	5	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	101	
82	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	2	1	3	1	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	102	
83	2	3	3	2	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
84	4	3	2	2	2	2	3	4	4	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	5	2	2	2	5	5	2	5	2	5	2	5	4	102
85	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	111	
86	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	103

mean 2,72 2,67 2,62 2,7 2,48 3,24 3,12 2,74 3,44 3,65 3,83 2,85 3,3 3,43 3,28 3,33 3,13 2,47 2,59 2,85 3,27 2,78 3,14 3,53 3,22 3,12 3,38 3,59 2,86 3,23 2,71 95,267

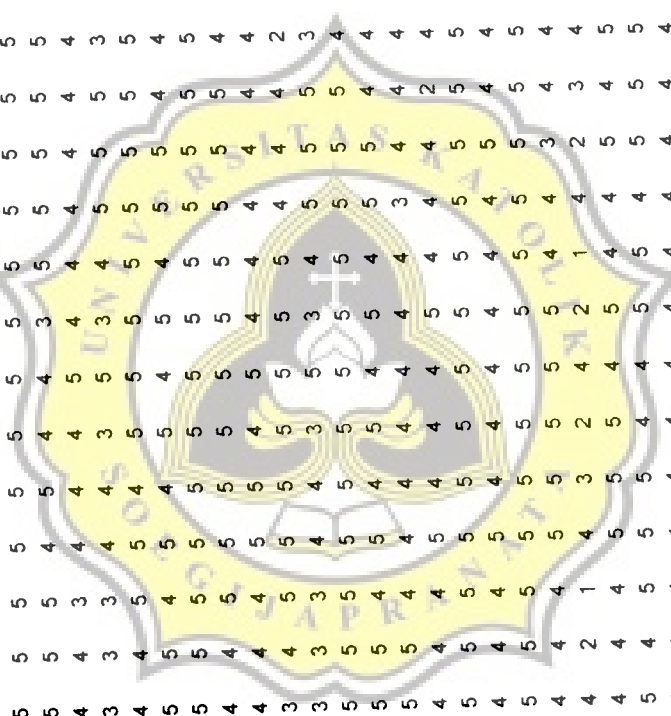
n	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	jumlah	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155		
2	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	142		
3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118		
4	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	2	5	5	4	5	3	5	2	4	3	5	5	5	5	4	5	4	133		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	5	3	121		
6	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	145		
7	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	5	5	1	5	3	134	
8	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	142	
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	135	
11	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	145	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	140	
13	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148	
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	121	
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	147	
16	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134
17	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	2	5	3	5	5	5	5	5	115
18	4	5	4	3	2	2	1	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	144
19	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	2	5	130	
20	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143
22	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
23	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139
24	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	111
25	2	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	1	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	131
26	5	5	1	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151
27	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131
28	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	1	3	2	2	3	4	1	4	3	4	3	1	4	3	4	5	4	3	4	3	97	
29	4	1	4	3	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111
34	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	155
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
37	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121
38	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	151
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151
42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
43	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
44	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123



**lampiran data harapan / expectation**

n	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	jumlah
46	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	136	
47	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	138	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151	
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	153	
53	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	136	
54	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	140	
55	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
56	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
58	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
59	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	4	4	5	4	5	1	5	132	
60	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	142	
61	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	133	
62	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151	
63	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	
65	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139	
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	
67	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
68	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
69	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	
70	4	5	4	3	2	2	1	4	4	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	115	
71	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	
72	2	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
73	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	135	
74	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143	
75	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	
76	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
77	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
78	5	5	1	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131	
79	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151	
80	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	
81	4	1	4	3	4	2	4	3	4	1	3	2	2	3	4	1	4	3	1	4	3	1	4	3	4	5	4	5	3	4	97	
82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	
86	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
mean	4,37	4,44	4,02	4,1	4,48	4,36	4,43	4,48	4,23	4,19	4,41	4,29	4,5	4,06	4,33	4,5	4,43	4,24	4,45	4,47	4,05	4,35	4,53	4,56	4,41	4,47	4,7	4,52	4,59	4,43	135,63	

n	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	jumlah
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
2	2	3	2	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
6	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	119	
7	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	
9	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	133	
13	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
14	2	3	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	147	
15	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138	
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	145	
18	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137	
19	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
20	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
21	2	3	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	151	
22	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138	
23	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	
24	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	
25	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	155	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132	
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136	
29	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	2	1	4	2	4	2	1	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	105	
30	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143	
31	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	147	
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	145	
34	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
35	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	155	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143	
38	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146	
																																129



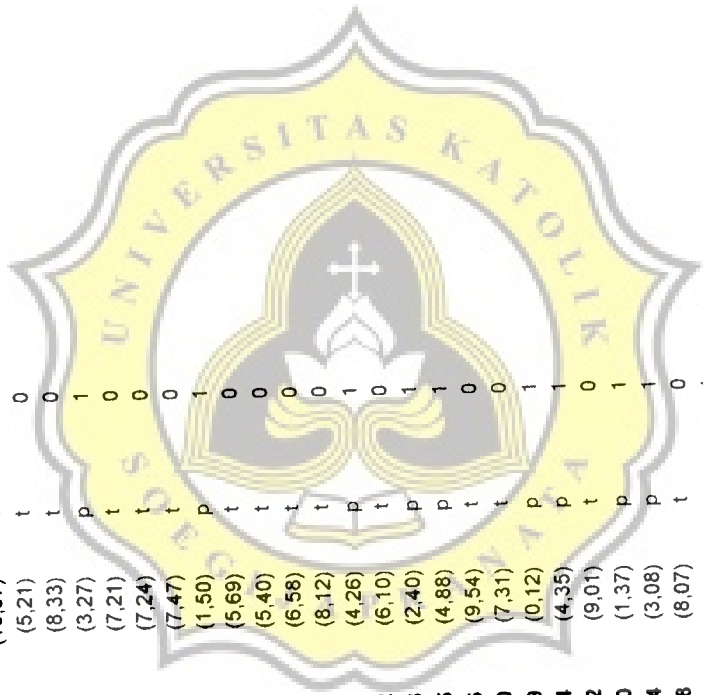
**lampiran data kepentingan / Importance**

n	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	jumlah	
46	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	136	
47	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	141	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
50	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	
51	2	3	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	118	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
53	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
54	2	3	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	118	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	
56	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	136	
57	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	118	
58	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	138	
59	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	
60	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	1	134
61	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	119	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
63	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	147	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	142	
65	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	131
66	2	3	2	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
67	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143
68	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138
69	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144
70	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	145
71	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137
72	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
73	2	3	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
74	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151
75	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138
76	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131
77	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135
78	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143
79	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132
80	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146
81	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136
82	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	2	1	4	3	2	4	2	1	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	5	4	3	104
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143
84	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
86	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	145

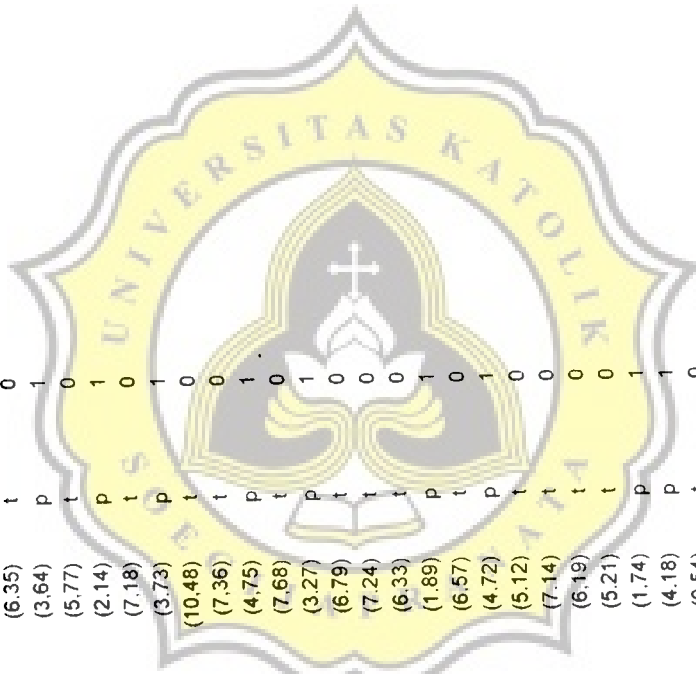
mean

4,51 4,57 4,48 4,35 4,65 4,45 4,47 4,57 4,53 4,27 4,33 4,31 4,59 4,48 4,35 4,52 4,37 4,31 4,55 4,52 4,43 4,22 4,38 4,4 4,35 4,42 4,47 4,47 4,47 4,49 3,73 137

tangible	reliability	responsive	assuranc	emphati	mean	sq	p/t	p/t angka
2,42	3,2	2,4	3,00	2,67	2,74	(11,32)	t	0
3,58	2,6	2,2	3,00	2,00	2,68	(7,77)	t	0
4,00	3	3,2	3,33	3,00	3,31	(2,37)	P	1
3,00	1,8	1,6	2,33	2,67	2,28	(9,14)	t	0
3,08	3,2	2,2	3,33	2,67	2,90	(5,02)	t	0
2,50	3,4	2,8	3,17	3,00	2,97	(6,35)	t	0
3,33	3,2	3,2	3,83	3,67	3,45	(3,12)	P	1
3,33	3,4	2,2	4,00	2,00	2,99	(7,10)	t	0
2,92	3,8	2,2	3,83	3,00	3,15	(5,76)	t	0
1,92	2	1,6	2,17	3,00	2,14	(13,63)	t	0
2,00	2	2	2,17	3,00	2,23	(10,97)	t	0
3,17	3,8	2,6	3,67	4,00	3,45	(5,21)	t	0
3,17	2,4	1,6	3,83	2,00	2,60	(8,33)	t	0
3,42	4,8	4	4,00	3,67	3,98	(3,27)	P	1
2,25	2,6	1,8	3,50	2,00	2,43	(7,21)	t	0
2,75	4	3	3,33	3,00	3,22	(7,24)	t	0
3,00	3,6	2,8	3,17	2,00	2,91	(7,47)	t	0
3,33	3,8	3,2	3,67	3,67	3,53	(1,50)	P	1
4,25	3,2	2,8	3,33	3,33	3,38	(5,69)	t	0
3,50	3,6	2,2	3,33	1,67	2,86	(5,40)	t	0
3,33	2,6	3,2	3,67	3,33	3,23	(6,58)	t	0
2,92	3,6	3,6	3,17	1,67	2,99	(8,12)	t	0
2,92	4	3,2	4,33	3,67	3,62	(4,26)	P	1
2,92	3,4	2,8	4,00	2,00	3,02	(6,10)	t	0
3,08	3,4	2,4	4,00	2,00	2,98	(2,40)	P	1
2,67	3,6	2,8	3,83	3,33	3,25	(4,88)	P	1
2,50	3,2	2,6	2,67	2,33	2,66	(9,54)	t	0
2,25	2,4	3	3,33	3,00	2,80	(7,31)	t	0
3,42	3,4	2,8	3,17	2,67	3,09	(0,12)	P	1
3,00	3,8	2,4	4,17	3,33	3,34	(4,35)	P	1
2,92	3	3,2	3,00	3,00	3,02	(9,01)	t	0
3,25	2,6	3	4,00	3,67	3,30	(1,37)	P	1
3,42	4,2	3,6	3,67	3,33	3,64	(3,08)	P	1
2,58	3	1	2,33	1,00	1,98	(8,07)	t	0
3,42	4	3,6	3,33	4,00	3,67	(4,76)	P	1
1,42	2,2	2	2,17	3,00	2,16	(11,37)	t	0
2,75	3,6	3	3,50	3,00	3,17	(6,82)	t	0
3,33	3,4	3,2	3,50	3,67	3,42	(2,14)	P	1
3,00	3,6	2,8	3,17	3,00	3,11	(4,03)	P	1
2,83	2,8	2,6	3,33	3,00	2,91	(10,10)	t	0
2,50	2,4	2,2	3,33	3,33	2,75	(11,23)	t	0
3,17	3	3,4	3,17	3,00	3,15	(8,70)	t	0
3,17	3	3,4	3,67	3,33	3,31	(5,00)	t	0
2,33	3,6	2,6	3,50	2,33	2,87	(6,69)	t	0
2,92	3,8	3,2	3,50	2,33	3,15	(2,84)	P	1
2,17	3,4	3,2	3,67	3,67	3,42	(4,27)	P	1



2,42	3,4	2,8	2,67	1,33	2,52	(8,84)	t	0
2,58	3,2	2,6	3,00	3,33	2,94	(10,28)	t	0
2,83	2,8	2,8	2,50	2,33	2,65	(5,39)	t	0
3,00	4	3	2,67	3,67	3,27	(7,69)	t	0
3,25	3,6	3,6	3,67	3,67	3,56	(4,72)	p	1
2,00	3,2	2,4	2,50	2,67	2,55	(9,25)	t	0
2,75	3	2	2,83	3,00	2,72	(7,27)	t	0
2,83	2,6	2,2	3,00	3,33	2,79	(6,76)	t	0
3,92	3	3,2	3,33	3,00	3,29	(1,92)	p	1
2,75	2,6	2,8	2,67	3,00	2,76	(6,35)	t	0
3,42	3,2	2,6	3,33	2,67	3,04	(3,64)	p	1
3,00	3,4	3	3,00	3,00	3,08	(5,77)	t	0
3,67	3,6	3,6	3,83	3,33	3,61	(2,14)	p	1
3,00	3,4	2,6	3,17	2,67	2,97	(7,18)	t	0
3,08	3,8	3	3,67	2,67	3,24	(3,73)	p	1
2,83	2,4	2,6	2,33	3,67	2,77	(10,48)	t	0
2,67	2,2	3	2,83	3,67	2,87	(7,36)	t	0
3,17	3,8	2,6	3,67	4,00	3,45	(4,75)	p	1
3,17	2,4	1,6	3,83	2,33	2,67	(7,68)	t	0
3,42	4,8	4	4,00	3,33	3,91	(3,27)	p	1
2,42	2,6	1,8	2,83	2,67	2,46	(6,79)	t	0
2,75	4	3	2,67	3,00	3,08	(7,24)	t	0
3,00	3,6	2,8	2,83	3,00	3,05	(6,33)	t	0
3,25	3,8	3,2	3,67	3,33	3,45	(1,89)	p	1
4,08	3,2	2,8	3,50	2,33	3,18	(6,57)	t	0
3,50	3,6	2,6	3,33	2,00	3,01	(4,72)	p	1
3,17	3,4	3,2	3,50	3,33	3,32	(5,12)	t	0
2,92	3,6	3,6	3,17	2,67	3,19	(7,14)	t	0
2,92	4	3,2	2,83	3,00	3,19	(6,19)	t	0
2,42	3,4	2,8	4,50	3,00	3,22	(5,21)	t	0
3,08	3,4	3	3,83	2,33	3,13	(1,74)	p	1
2,67	3,6	3	3,83	3,33	3,29	(4,18)	p	1
2,50	3,2	2,6	2,67	2,33	2,66	(9,54)	t	0
4,58	4,4	4	4,33	4,33	4,33	3,83	p	1
3,42	3,4	3,2	3,17	2,67	3,17	0,23	p	1
3,00	3,8	2,4	4,17	3,33	3,34	(4,32)	p	1
2,92	3	2,8	3,00	3,00	2,94	(9,37)	t	0
3,25	2,6	3	4,00	3,67	3,30	(1,31)	p	1
3,42	4,4	3,4	3,50	3,33	3,61	(3,21)	p	1
3,33	3,4	3,2	3,50	3,00	3,29	(1,83)	p	1
3,00	3,29	2,79	3,33	2,93	3,07	(5,82)		







harapan tangible	reliability	risiveness	insurance	emphati	jumlah
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00
4,50	4,8	4,4	4,67	4,67	4,61
3,50	4	4	4,00	4,00	3,90
4,42	4,2	3,8	4,33	4,67	4,28
4,00	4	4	3,50	4,00	3,90
4,50	5	4,6	4,83	4,67	4,72
4,50	4,8	4	4,50	3,00	4,16
4,33	4,2	4,8	5,00	5,00	4,67
4,58	4,2	4,2	5,00	5,00	4,60
4,92	4,6	4,8	5,00	5,00	4,86
4,00	4,6	4,2	5,00	4,33	4,43
4,92	4,2	4,4	4,83	4,67	4,60
4,25	4,8	4,6	4,67	4,67	4,60
4,75	5	4,2	5,00	5,00	4,79
3,67	4	4	4,17	4,00	3,97
4,42	5	4,8	5,00	5,00	4,84
4,17	4,6	4,6	4,00	4,67	4,41
3,50	4	3,6	3,50	4,67	3,85
4,50	4,8	4,6	4,83	4,67	4,68
4,08	4,2	5	3,83	4,00	4,22
4,92	4,4	5	5,00	5,00	4,86
4,50	4,6	4,2	5,00	5,00	4,66
4,17	4,8	4,6	5,00	4,33	4,58
4,42	4	4,4	5,00	4,67	4,50
3,83	2	3	4,50	4,33	3,53
4,25	3,8	4,4	4,33	4,33	4,22
4,67	5	5	5,00	5,00	4,93
4,00	4,2	3,4	5,00	5,00	4,32
3,08	2,4	2,6	4,17	3,33	3,12
4,83	4,8	4,4	4,50	4,67	4,64
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00
4,08	3,6	3,6	3,00	3,67	3,59
4,17	4,8	4,6	4,50	4,00	4,41
3,42	4	3,6	3,33	4,00	3,67
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00
4,50	4,8	4,2	4,50	4,67	4,53
4,00	4,2	3,4	3,83	4,00	3,89
4,00	3,8	3,8	4,00	4,00	3,92
4,67	5	5	5,00	5,00	4,93
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00
4,83	4,8	4,8	5,00	5,00	4,89
4,83	4	4,4	4,33	4,00	4,31
4,25	4,4	4,6	4,50	4,00	4,35
4,08	4,2	4	4,00	3,00	3,86

4,33	4,2	4,4	4,67	4,33	4,39	21,93
4,50	4,2	4,4	4,33	5,00	4,49	22,43
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	25,00
4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	20,00
4,92	4,6	4,8	5,00	5,00	4,86	24,32
4,92	4,6	4,8	5,00	4,33	4,73	23,65
5,00	5	5	5,00	4,33	4,87	24,33
4,58	4,2	4,2	4,50	4,00	4,30	21,48
4,50	4,8	4,4	4,67	4,00	4,47	22,37
3,50	4	4	3,83	3,67	3,80	19,00
4,25	4,2	3,6	4,33	4,67	4,21	21,05
4,00	4	4	3,50	4,00	3,90	19,50
4,50	5	4,6	4,83	4,67	4,72	23,60
4,42	4,4	4	4,67	3,00	4,10	20,48
4,33	4,2	4,8	5,00	5,00	4,67	23,33
4,42	4	3,8	4,67	4,33	4,24	21,22
4,92	4,6	4,8	5,00	5,00	4,86	24,32
4,00	4,6	4,2	5,00	4,33	4,43	22,13
4,92	4,2	4,4	4,83	4,33	4,54	22,68
4,25	4,8	4,6	4,67	4,33	4,53	22,65
4,75	5	4,2	5,00	4,67	4,72	23,62
3,67	4	4	4,17	4,00	3,97	19,83
4,42	5	4,8	5,00	4,33	4,71	23,55
4,17	4,6	4,6	4,17	4,67	4,44	22,20
3,50	4	3,6	3,50	4,67	3,85	19,27
4,50	4,8	4,6	4,83	4,67	4,68	23,40
4,08	4,2	5	3,83	4,00	4,22	21,12
3,50	4,8	5	5,00	4,67	4,59	22,97
4,50	4,6	4,2	5,00	5,00	4,66	23,30
4,17	4,8	4,6	5,00	4,33	4,58	22,90
4,42	4	4,4	5,00	4,67	4,50	22,48
3,83	2	3	4,50	4,33	3,53	17,67
4,25	3,8	4,4	4,33	4,33	4,22	21,12
4,67	5	5	5,00	5,00	4,93	24,67
3,00	3,8	3,2	4,17	3,33	3,50	17,50
3,08	2,4	2,6	4,17	3,33	3,12	15,58
4,83	4,8	4,4	4,50	4,67	4,64	23,20
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	25,00
4,08	3,6	3,6	3,00	3,67	3,59	17,95
4,17	4,8	4,6	4,50	4,00	4,41	22,07
3,42	4	3,6	3,33	4,00	3,67	18,35
4,32	4,36	4,31	4,53	4,42		21,94





reputingan	tangible	reliability	responsiveness	assurance	emphatic
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
3,25	3,8	4,4	4,4	4,00	4,67
4,00	4	4,00	4	4,00	4,00
4,58	4,8	4,6	4,6	4,50	4,33
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
4,50	3	3,33	4	3,33	3,33
4,58	4,4	4,4	4,4	4,50	4,00
4,42	4,4	4,8	4,8	4,17	3,33
3,92	4	4,00	4	4,00	4,00
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
5,00	4	4,83	5	4,83	3,67
4,50	4,2	4,50	4	4,50	3,67
3,25	3,8	4,4	4,4	4,00	4,67
4,67	4,8	5,00	5	5,00	4,00
4,42	4,6	4,4	4,4	4,50	4,33
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
4,58	5	4,8	4,8	4,67	4,33
4,50	4,6	4,50	4	4,50	4,33
4,17	5	3,83	3,8	3,83	3,00
3,25	3,8	4,4	4,4	4,00	4,67
4,83	5	5,00	4,8	5,00	4,67
4,42	4,6	4,50	4,4	4,50	4,33
4,92	4	4,00	3,8	4,00	4,00
4,58	4,4	4,33	3,6	4,33	4,67
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
4,42	4,2	4,17	4,2	4,17	4,00
5,00	5	5,00	5	5,00	4,80
4,33	5	4,83	3,8	4,83	4,33
3,75	3	3,17	2,8	3,17	4,00
4,75	4,8	4,50	4,4	4,50	4,33
4,67	4,6	4,83	4,8	4,83	5,00
4,00	4	4,00	4	4,00	4,00
4,42	5	4,50	5	4,50	5,00
3,42	4	3,33	3,8	3,33	3,33
4,00	4	4,00	4	4,00	4,00
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
4,75	4,4	4,50	4,6	4,50	4,67
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
5,00	5	5,00	5	5,00	5,00
5,00	5	4,33	5	4,33	3,33
4,42	4	4,33	4	4,33	2,22



4,33	4,4	4,2	4,50	4,67	4,42
4,67	4,6	4,4	4,50	4,33	4,50
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00
4,00	4	4	4,00	4,00	4,00
4,58	5	5	4,50	5,00	4,82
3,25	3,8	4,4	4,00	4,67	4,02
4,00	4	4	4,00	4,00	4,00
4,75	4,8	4,8	4,67	4,00	4,60
3,25	3,8	4,4	4,00	4,67	4,02
4,17	4,2	3,6	3,83	3,00	3,76
4,58	4,6	4,6	4,17	4,00	4,39
4,67	4	4,6	4,33	3,67	4,25
4,58	3,4	3,6	3,33	2,67	3,52
4,58	4,4	4,4	4,50	4,00	4,38
4,42	4,4	4,8	4,17	3,33	4,22
4,08	3,6	3,8	3,83	3,33	3,73
5,00	5	5	5,00	5,00	5,00
4,75	4,8	4,8	4,67	4,67	4,74
5,00	4,2	4,4	4,83	3,33	4,35
4,42	4,2	4	4,33	3,67	4,12
3,25	3,8	4,4	4,00	4,67	4,02
4,67	4,8	4,6	4,83	3,67	4,51
4,42	4,6	4,4	4,50	4,33	4,45
4,83	4,8	4,4	4,67	4,00	4,54
4,58	5	4,8	4,67	4,33	4,68
4,50	4,6	4	4,50	4,33	4,39
4,17	5	3,4	3,83	3,00	3,88
3,25	3,8	4,4	4,00	4,67	4,02
4,83	5	4,8	5,00	4,67	4,86
4,42	4,6	4,4	4,50	4,33	4,45
4,67	4	3,8	4,00	4,00	4,09
4,58	4,4	3,6	4,33	4,67	4,32
4,92	4,6	4,8	4,33	3,57	4,46
4,42	4,2	4,2	4,17	4,00	4,20
4,83	5	4,6	4,67	4,00	4,62
4,33	5	3,8	4,83	3,67	4,33
3,67	3	2,8	3,17	4,00	3,33
4,75	4,8	4,4	4,50	4,33	4,56
4,50	4,4	4,6	4,67	4,67	4,57
4,00	4	4	4,00	4,00	4,00
4,42	5	5	4,50	5,00	4,78
4,46	4,46	4,41	4,41	4,23	4,39

n	Tan P	Rel P	Res P	Asr P	Emp P	Tan E	Rel E	Res E	Asr E	Emp E	Tan I	Rel I	Res I	Asr I	Emp I	SQ	kepuasan
1	2,42	3,20	2,40	3,00	2,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(11,32)	t
2	3,58	2,60	2,20	3,00	2,00	4,50	4,80	4,40	4,67	4,67	3,25	3,80	4,40	4,00	4,67	(7,77)	t
3	4,00	3,00	3,20	3,33	3,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	(2,37)	p
4	3,00	1,80	1,60	2,33	2,67	4,42	4,20	3,80	4,33	4,67	4,58	4,80	4,60	4,50	4,33	(9,14)	t
5	3,08	3,20	2,20	3,33	2,67	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(5,02)	t
6	2,50	3,40	2,80	3,17	3,00	4,50	5,00	4,60	4,83	4,67	4,50	3,00	4,00	3,33	3,33	(6,35)	t
7	3,33	3,20	3,20	3,83	3,67	4,50	4,80	4,00	4,50	3,00	4,58	4,40	4,40	4,50	4,00	(3,12)	p
8	3,33	3,40	2,20	4,00	2,00	4,33	4,20	4,80	5,00	5,00	4,42	4,40	4,80	4,17	3,33	(7,10)	t
9	2,92	3,80	2,20	3,83	3,00	4,58	4,20	4,20	5,00	5,00	3,92	4,00	4,00	4,00	4,00	(5,76)	t
10	1,92	2,00	1,60	2,17	3,00	4,92	4,60	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(13,63)	t
11	2,00	2,00	2,00	2,17	3,00	4,00	4,60	4,20	5,00	4,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(10,97)	t
12	3,17	3,80	2,60	3,67	4,00	4,92	4,20	4,40	4,83	4,67	5,00	4,00	5,00	4,83	3,67	(5,21)	t
13	3,17	2,40	1,60	3,83	2,00	4,25	4,80	4,60	4,67	4,67	4,50	4,20	4,00	4,50	3,67	(8,33)	t
14	3,42	4,80	4,00	4,00	3,67	4,75	5,00	4,20	5,00	5,00	3,25	3,80	4,40	4,00	4,67	(3,27)	p
15	2,25	2,60	1,80	3,50	2,00	3,67	4,00	4,00	4,17	4,00	4,67	4,80	5,00	5,00	4,00	(7,21)	t
16	2,75	4,00	3,00	3,33	3,00	4,42	5,00	4,80	5,00	5,00	4,42	4,60	4,40	4,50	4,33	(7,24)	t
17	3,00	3,60	2,80	3,17	2,00	4,17	4,60	4,60	4,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(7,47)	t
18	3,33	3,80	3,20	3,67	3,67	3,50	4,00	3,60	3,50	4,67	4,58	5,00	4,80	4,67	4,33	(1,50)	p
19	4,25	3,20	2,80	3,33	3,33	4,50	4,80	4,60	4,83	4,67	4,50	4,60	4,00	4,50	4,33	(5,69)	t
20	3,50	3,60	2,20	3,33	1,67	4,08	4,20	5,00	3,83	4,00	4,17	5,00	3,80	3,83	3,00	(5,40)	t
21	3,33	2,60	3,20	3,67	3,33	4,92	4,40	5,00	5,00	5,00	3,25	3,80	4,40	4,00	4,67	(6,58)	t
22	2,92	3,60	3,60	3,17	1,67	4,50	4,60	4,20	5,00	5,00	4,83	5,00	4,80	5,00	4,67	(8,12)	t
23	2,92	4,00	3,20	4,33	3,67	4,17	4,80	4,60	5,00	4,33	4,42	4,60	4,40	4,50	4,33	(4,26)	p
24	2,92	3,40	2,80	4,00	2,00	4,42	4,00	4,40	5,00	4,67	4,92	4,00	3,80	4,00	4,00	(6,10)	t
25	3,08	3,40	2,40	4,00	2,00	3,83	2,00	3,00	4,50	4,33	4,58	4,40	3,60	4,33	4,67	(2,40)	p
26	2,67	3,60	2,80	3,83	3,33	4,25	3,80	4,40	4,33	4,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(4,88)	p
27	2,50	3,20	2,60	2,67	2,33	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	4,42	4,20	4,20	4,17	4,00	(9,54)	t
28	2,25	2,40	3,00	3,33	3,00	4,00	4,20	3,40	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	(7,31)	t
29	3,42	3,40	2,80	3,17	2,67	3,08	2,40	2,60	4,17	3,33	4,33	5,00	3,80	4,83	3,67	(0,12)	p
30	3,00	3,80	2,40	4,17	3,33	4,83	4,80	4,40	4,50	4,67	3,75	3,00	2,80	3,17	4,00	(4,35)	p
31	2,92	3,00	3,20	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,75	4,80	4,40	4,50	4,33	(9,01)	t
32	3,25	2,60	3,00	4,00	3,67	4,08	3,60	3,60	3,00	3,67	4,67	4,60	4,80	4,83	5,00	(1,37)	p

n	Tan P	Rel P	Res P	Asr P	Emp P	Tan E	Rel E	Res E	Asr E	Emp E	Tan I	Rel I	Res I	Asr I	Emp I	SQ	kepuasan
33	3,42	4,20	3,60	3,67	3,33	4,17	4,80	4,60	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	(3,08)	p
34	2,58	3,00	1,00	2,33	1,00	3,42	4,00	3,60	3,33	4,00	4,42	5,00	5,00	4,50	5,00	(8,07)	t
35	3,42	4,00	3,60	3,33	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,42	4,00	3,80	3,33	3,33	(4,76)	p
36	1,42	2,20	2,00	2,17	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	(11,37)	t
37	2,75	3,60	3,00	3,50	3,00	4,50	4,80	4,20	4,50	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(6,82)	t
38	3,33	3,40	3,20	3,50	3,67	4,00	4,20	3,40	3,83	4,00	4,75	4,40	4,60	4,50	4,67	(2,14)	p
39	3,00	3,60	2,80	3,17	3,00	4,00	3,80	3,80	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(4,03)	p
40	2,83	2,80	2,60	3,33	3,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(10,10)	t
41	2,50	2,40	2,20	3,33	3,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(11,23)	t
42	3,17	3,00	3,40	3,17	3,00	4,83	4,80	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(8,70)	t
43	3,17	3,00	3,40	3,67	3,33	4,83	4,00	4,40	4,33	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(5,00)	t
44	2,33	3,60	2,60	3,50	2,33	4,25	4,40	4,60	4,50	4,00	5,00	5,00	5,00	4,33	3,33	(6,69)	t
45	2,92	3,80	3,20	3,50	2,33	4,08	4,20	4,00	4,00	3,00	4,42	4,00	4,00	4,33	3,33	(2,84)	p
46	3,17	3,40	3,20	3,67	3,67	4,33	4,20	4,40	4,67	4,33	4,33	4,40	4,20	4,50	4,67	(4,27)	p
47	2,42	3,40	2,80	2,67	1,33	4,50	4,20	4,40	4,33	5,00	4,67	4,60	4,40	4,50	4,33	(8,84)	t
48	2,58	3,20	2,60	3,00	3,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(10,28)	t
49	2,83	2,80	2,80	2,50	2,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	(5,39)	t
87	3,00	4,00	3,00	2,67	3,67	4,92	4,60	4,80	5,00	5,00	4,58	5,00	5,00	4,50	5,00	(7,69)	t
51	3,25	3,60	3,60	3,67	3,67	4,92	4,60	4,80	5,00	4,33	3,25	3,80	4,40	4,00	4,67	(4,72)	p
52	2,00	3,20	2,40	2,50	2,67	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	(9,25)	t
53	2,75	3,00	2,00	2,83	3,00	4,58	4,20	4,20	4,50	4,00	4,75	4,80	4,80	4,67	4,00	(7,27)	t
54	2,83	2,60	2,20	3,00	3,33	4,50	4,80	4,40	4,67	4,00	3,25	3,80	4,40	4,00	4,67	(6,76)	t
55	3,92	3,00	3,20	3,33	3,00	3,50	4,00	4,00	3,83	3,67	4,17	4,20	3,60	3,83	3,00	(1,92)	p
56	2,75	2,60	2,80	2,67	3,00	4,25	4,20	3,60	4,33	4,67	4,58	4,60	4,60	4,17	4,00	(6,35)	t
57	3,42	3,20	2,60	3,33	2,67	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,67	4,00	4,60	4,33	3,67	(3,64)	p
58	3,00	3,40	3,00	3,00	3,00	4,50	5,00	4,60	4,83	4,67	4,58	3,40	3,60	3,33	2,67	(5,77)	t
59	3,67	3,60	3,60	3,83	3,33	4,42	4,40	4,00	4,67	3,00	4,58	4,40	4,40	4,50	4,00	(2,14)	p
60	3,00	3,40	2,60	3,17	2,67	4,33	4,20	4,80	5,00	5,00	4,42	4,40	4,80	4,17	3,33	(7,18)	t
61	3,08	3,80	3,00	3,67	2,67	4,42	4,00	3,80	4,67	4,33	4,08	3,60	3,80	3,83	3,33	(3,73)	p
62	2,83	2,40	2,60	2,33	3,67	4,92	4,60	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(10,48)	t
63	2,67	2,20	3,00	2,83	3,67	4,00	4,60	4,20	5,00	4,33	4,75	4,80	4,80	4,67	4,67	(7,36)	t
64	3,17	3,80	2,60	3,67	4,00	4,92	4,20	4,40	4,83	4,33	5,00	4,20	4,40	4,83	3,33	(4,75)	p

n	Tan P	Rel P	Res P	Asr P	Emp P	Tan E	Rel E	Res E	Asr E	Emp E	Tan I	Rel I	Res I	Asr I	Emp I	SQ	kepuasan
65	3,17	2,40	1,60	3,83	2,33	4,25	4,80	4,60	4,67	4,33	4,42	4,20	4,00	4,33	3,67	(7,68)	t
66	3,42	4,80	4,00	4,00	3,33	4,75	5,00	4,20	5,00	4,67	3,25	3,80	4,40	4,00	4,67	(3,27)	p
67	2,42	2,60	1,80	2,83	2,67	3,67	4,00	4,00	4,17	4,00	4,67	4,80	4,60	4,83	3,67	(6,79)	t
68	2,75	4,00	3,00	2,67	3,00	4,42	5,00	4,80	5,00	4,33	4,42	4,60	4,40	4,50	4,33	(7,24)	t
69	3,00	3,60	2,80	2,83	3,00	4,17	4,60	4,60	4,17	4,67	4,83	4,80	4,40	4,67	4,00	(6,33)	t
70	3,25	3,80	3,20	3,67	3,33	3,50	4,00	3,60	3,50	4,67	4,58	5,00	4,80	4,67	4,33	(1,89)	p
71	4,08	3,20	2,80	3,50	2,33	4,50	4,80	4,60	4,83	4,67	4,50	4,60	4,00	4,50	4,33	(6,57)	t
72	3,50	3,60	2,60	3,33	2,00	4,08	4,20	5,00	3,83	4,00	4,17	5,00	3,40	3,83	3,00	(4,72)	p
73	3,17	3,40	3,20	3,50	3,67	4,17	4,8	4,60	5,00	4,33	3,25	3,80	4,40	4,00	4,67	(5,12)	t
74	2,92	3,60	3,60	3,17	2,67	4,50	4,60	4,20	5,00	5,00	4,83	5,00	4,80	5,00	4,67	(7,14)	t
75	2,92	4,00	3,20	2,83	3,00	4,17	4,80	4,60	5,00	4,33	4,42	4,60	4,40	4,50	4,33	(6,19)	t
76	2,42	3,40	2,80	4,50	3,00	4,42	4,00	4,40	5,00	4,67	4,67	4,00	3,80	4,00	4,00	(5,21)	t
77	3,08	3,40	3,00	3,83	2,33	3,83	2,00	3,00	4,50	4,33	4,58	4,40	3,60	4,33	4,67	(1,74)	p
78	2,67	3,60	3,00	3,83	3,33	4,25	3,80	4,40	4,33	4,33	4,92	4,60	4,80	4,33	3,67	(4,18)	p
79	2,50	3,20	2,60	2,67	2,33	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	4,42	4,20	4,20	4,17	4,00	(9,54)	t
80	4,58	4,40	4,00	4,33	4,33	3,00	3,80	3,20	4,17	3,33	4,83	5,00	4,60	4,67	4,00	3,83	p
81	3,42	3,40	3,20	3,17	2,67	3,08	2,40	2,60	4,17	3,33	4,33	5,00	4,60	4,83	3,67	0,23	p
82	3,00	3,80	2,40	4,17	3,33	4,83	4,80	4,40	4,50	4,67	3,67	3,00	2,80	3,17	4,00	(4,32)	p
83	2,92	3,00	2,80	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,75	4,80	4,40	4,50	4,33	(9,37)	t
84	3,25	2,60	3,00	4,00	3,67	4,08	3,60	3,60	3,00	3,67	4,50	4,40	4,60	4,67	4,67	(1,31)	p
85	3,42	4,40	3,40	3,50	3,33	4,17	4,80	4,60	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	(3,21)	p
86	3,33	3,40	3,20	3,50	3,00	3,42	4,00	3,60	3,33	4,00	4,42	5,00	5,00	4,50	5,00	(1,83)	p
mean	3,00	3,29	2,79	3,33	2,94	4,32	4,36	4,31	4,53	4,42	4,46	4,46	4,41	4,41	4,23	(5,82)	
jumlah	258,4	283,2	240,0	286,5	252,7	371,9	375,2	370,4	389,7	380,0	383,3	383,8	379,0	379,5	363,7	(500,1)	

**keterangan:**

Tan P : Tangible Performance  
 Rel P : Reliability Performance  
 Res P : Responsiveness Performance  
 Asr P : Assurance Performance  
 Emp P : Emphaty Performance  
 SQ : SERVQUAL  
  
 Tan E : Tangible Expectation  
 Rel E : Reliability Expectation  
 Res E : Responsiveness Expectation  
 Asr E : Assurance Expectation  
 Emp E : Emphaty Expectation  
  
 Tan I : Tangible Important  
 Rel I : Reliability Important  
 Res I : Responsiveness Important  
 Asr I : Assurance Important  
 Emp I : Emphaty Important



## hendro performance

	tan	rel	res	asr	emp	kep
1	242,00	320,00	240,00	300,00	267,00	tidak puas
2	358,00	260,00	220,00	300,00	200,00	tidak puas
3	400,00	300,00	320,00	333,00	300,00	puas
4	300,00	180,00	160,00	233,00	267,00	tidak puas
5	308,00	320,00	220,00	333,00	267,00	tidak puas
6	250,00	340,00	280,00	317,00	300,00	tidak puas
7	333,00	320,00	320,00	383,00	367,00	puas
8	333,00	340,00	220,00	400,00	200,00	tidak puas
9	292,00	380,00	220,00	383,00	300,00	tidak puas
10	192,00	200,00	160,00	217,00	300,00	tidak puas
11	200,00	200,00	200,00	217,00	300,00	tidak puas
12	317,00	380,00	260,00	367,00	400,00	tidak puas
13	317,00	240,00	160,00	383,00	200,00	tidak puas
14	342,00	480,00	400,00	400,00	367,00	puas
15	225,00	260,00	180,00	350,00	200,00	tidak puas
16	275,00	400,00	300,00	333,00	300,00	tidak puas
17	300,00	360,00	280,00	317,00	200,00	tidak puas
18	333,00	380,00	320,00	367,00	367,00	puas
19	425,00	320,00	280,00	333,00	333,00	tidak puas
20	350,00	360,00	220,00	333,00	167,00	tidak puas
21	333,00	260,00	320,00	367,00	333,00	tidak puas
22	292,00	360,00	360,00	317,00	167,00	tidak puas
23	292,00	400,00	320,00	433,00	367,00	puas
24	292,00	340,00	280,00	400,00	200,00	tidak puas
25	308,00	340,00	240,00	400,00	200,00	puas
26	267,00	360,00	280,00	383,00	333,00	puas
27	250,00	320,00	260,00	267,00	233,00	tidak puas
28	225,00	240,00	300,00	333,00	300,00	tidak puas
29	342,00	340,00	280,00	317,00	267,00	puas
30	300,00	380,00	240,00	417,00	333,00	puas
31	292,00	300,00	320,00	300,00	300,00	tidak puas
32	325,00	260,00	300,00	400,00	367,00	puas
33	342,00	420,00	360,00	367,00	333,00	puas
34	258,00	300,00	100,00	233,00	100,00	tidak puas
35	342,00	400,00	360,00	333,00	400,00	puas
36	142,00	220,00	200,00	217,00	300,00	tidak puas
37	275,00	360,00	300,00	350,00	300,00	tidak puas
38	333,00	340,00	320,00	350,00	367,00	puas
39	300,00	360,00	280,00	317,00	300,00	puas
40	283,00	280,00	260,00	333,00	300,00	tidak puas

## hendro performance

	tan	rei	res	asr	emp	kep
41	250,00	240,00	220,00	333,00	333,00	tidak puas
42	317,00	300,00	340,00	317,00	300,00	tidak puas
43	317,00	300,00	340,00	367,00	333,00	tidak puas
44	233,00	360,00	260,00	350,00	233,00	tidak puas
45	292,00	380,00	320,00	350,00	233,00	puas
46	317,00	340,00	320,00	367,00	367,00	puas
47	242,00	340,00	280,00	267,00	133,00	tidak puas
48	258,00	320,00	260,00	300,00	333,00	tidak puas
49	283,00	280,00	280,00	250,00	233,00	tidak puas
50	300,00	400,00	300,00	267,00	367,00	tidak puas
51	325,00	360,00	360,00	367,00	367,00	puas
52	200,00	320,00	240,00	250,00	267,00	tidak puas
53	275,00	300,00	200,00	283,00	300,00	tidak puas
54	283,00	260,00	220,00	300,00	333,00	tidak puas
55	392,00	300,00	320,00	333,00	300,00	puas
56	275,00	260,00	280,00	267,00	300,00	tidak puas
57	342,00	320,00	260,00	333,00	267,00	puas
58	300,00	340,00	300,00	300,00	300,00	tidak puas
59	367,00	360,00	360,00	383,00	333,00	puas
60	300,00	340,00	260,00	317,00	267,00	tidak puas
61	308,00	380,00	300,00	367,00	267,00	puas
62	283,00	240,00	260,00	233,00	367,00	tidak puas
63	267,00	220,00	300,00	283,00	367,00	tidak puas
64	317,00	380,00	260,00	367,00	400,00	puas
65	317,00	240,00	160,00	383,00	233,00	tidak puas
66	342,00	480,00	400,00	400,00	333,00	puas
67	242,00	260,00	180,00	283,00	267,00	tidak puas
68	275,00	400,00	300,00	267,00	300,00	tidak puas
69	300,00	360,00	280,00	283,00	300,00	tidak puas
70	325,00	380,00	320,00	367,00	333,00	puas
71	408,00	320,00	280,00	350,00	233,00	tidak puas
72	350,00	360,00	260,00	333,00	200,00	puas
73	317,00	340,00	320,00	350,00	367,00	tidak puas
74	292,00	360,00	360,00	317,00	267,00	tidak puas
75	292,00	400,00	320,00	283,00	300,00	tidak puas
76	242,00	340,00	280,00	450,00	300,00	tidak puas
77	308,00	340,00	300,00	383,00	233,00	puas
78	267,00	360,00	300,00	383,00	333,00	puas
79	250,00	320,00	260,00	267,00	233,00	tidak puas
80	458,00	440,00	400,00	433,00	433,00	puas

	tan	rel	res	asr	emp	kep
81	342,00	340,00	320,00	317,00	267,00	puas
82	300,00	380,00	240,00	417,00	333,00	puas
83	292,00	300,00	280,00	300,00	300,00	tidak puas
84	325,00	260,00	300,00	400,00	367,00	puas
85	342,00	440,00	340,00	350,00	333,00	puas
86	333,00	340,00	320,00	350,00	300,00	puas



## Discriminant Performance (Kinerja)

### Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		86	100,0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	,0
	At least one missing discriminating variable	0	,0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	,0
	Total	0	,0
Total		86	100,0

### Group Statistics

KEP		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
tidak puas	TAN	281,8113	48,9828	53	53,000
	REL	307,5472	56,5993	53	53,000
	RES	257,7358	56,1126	53	53,000
	ASR	310,3774	51,8683	53	53,000
	EMP	275,4717	62,0836	53	53,000
puas	TAN	330,6364	36,8645	33	33,000
	REL	364,2424	51,1756	33	33,000
	RES	313,3333	43,7798	33	33,000
	ASR	369,6970	32,8980	33	33,000
	EMP	323,2424	56,8436	33	33,000
Total	TAN	300,5465	50,4956	86	86,000
	REL	329,3023	60,9492	86	86,000
	RES	279,0698	58,2010	86	86,000
	ASR	333,1395	53,8071	86	86,000
	EMP	293,8023	64,1905	86	86,000

### Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
TAN	,776	24,205	1	84	,000
REL	,793	21,931	1	84	,000
RES	,782	23,463	1	84	,000
ASR	,709	34,443	1	84	,000
EMP	,867	12,831	1	84	,001

### Pooled Within-Groups Matrices<sup>a</sup>

		TAN	REL	RES	ASR	EMP
Covariance	TAN	2002,997	513,885	732,826	627,930	147,472
	REL	513,885	2980,800	1417,131	757,280	124,016
	RES	732,826	1417,131	2679,305	422,364	1168,452
	ASR	627,930	757,280	422,364	2077,731	256,940
	EMP	147,472	124,016	1168,452	256,940	3616,967
Correlation	TAN	1,000	,210	,316	,308	,055
	REL	,210	1,000	,501	,304	,038
	RES	,316	,501	1,000	,179	,375
	ASR	,308	,304	,179	1,000	,094
	EMP	,055	,038	,375	,094	1,000

a. The covariance matrix has 84 degrees of freedom.

### Covariance Matrices<sup>a</sup>

KEP		TAN	REL	RES	ASR	EMP
tidak puas	TAN	2399,310	753,374	688,026	1099,976	-17,255
	REL	753,374	3203,483	1586,647	948,251	-207,859
	RES	688,026	1586,647	3148,621	587,409	1174,165
	ASR	1099,976	948,251	587,409	2690,316	-52,220
	EMP	-17,255	-207,859	1174,165	-52,220	3854,369
puas	TAN	1358,989	124,716	805,625	-139,145	415,153
	REL	124,716	2618,939	1141,667	446,951	663,314
	RES	805,625	1141,667	1916,667	154,167	1159,167
	ASR	-139,145	446,951	154,167	1082,280	759,326
	EMP	415,153	663,314	1159,167	759,326	3231,189
Total	TAN	2549,804	1170,150	1373,691	1313,511	703,792
	REL	1170,150	3714,802	2154,637	1553,040	770,566
	RES	1373,691	2154,637	3387,360	1206,484	1790,167
	ASR	1313,511	1553,040	1206,484	2895,204	931,922
	EMP	703,792	770,566	1790,167	931,922	4120,419

a. The total covariance matrix has 85 degrees of freedom.

## Analysis 1

### Summary of Canonical Discriminant Functions

#### Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	,734 <sup>a</sup>	100,0	100,0	,651

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

#### Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	,577	44,855	5	,000

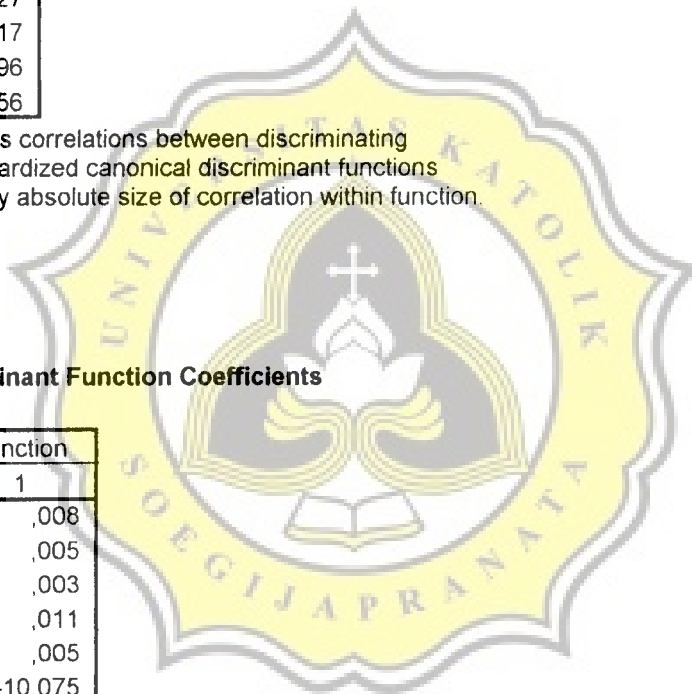
### Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
TAN	,347
REL	,282
RES	,156
ASR	,497
EMP	,321

### Structure Matrix

	Function
	1
ASR	,747
TAN	,627
RES	,617
REL	,596
EMP	,456

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions  
Variables ordered by absolute size of correlation within function.



### Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
TAN	,008
REL	,005
RES	,003
ASR	,011
EMP	,005
(Constant)	-10,075

Unstandardized coefficients

### Functions at Group Centroids

	Function
	1
KEP	
tidak puas	-,668
puas	1,073

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

### Classification Statistics

### Classification Processing Summary

Processed		86
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0
	At least one missing discriminating variable	0
Used in Output		86

### Prior Probabilities for Groups

KEP	Prior	Cases Used in Analysis	
		Unweighted	Weighted
tidak puas	,616	53	53,000
puas	,384	33	33,000
Total	1,000	86	86,000

### Classification Function Coefficients

	KEP	
	tidak puas	puas
TAN	9,315E-02	,107
REL	6,425E-02	7,324E-02
RES	-6,269E-03	-1,016E-03
ASR	9,096E-02	,110
EMP	6,572E-02	7,503E-02
(Constant)	-45,850	-64,218

Fisher's linear discriminant functions

### Classification Results<sup>b,c</sup>

		KEP	Predicted Group Membership		Total
			tidak puas	puas	
			Original	Count	
		puas	8	25	33
	%	tidak puas	84,9	15,1	100,0
		puas	24,2	75,8	100,0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	tidak puas	44	9	53
		puas	8	25	33
	%	tidak puas	83,0	17,0	100,0
		puas	24,2	75,8	100,0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 81,4% of original grouped cases correctly classified.

c. 80,2% of cross-validated grouped cases correctly classified.