



**LAMPIRAN**





## KUESIONER

### “Kualitas Pelayanan AMOR *Wedding and Event Organizer* Menurut Konsumen di Semarang”

#### DATA RESPONDEN

Nama : ..... Usia : .....  
 Tahun pernikahan : ..... Paket jasa : .....  
 Kenapa memilih amor ?  
 Jawab : .....

Dengan hormat,

Saya sampaikan kuesioner ini dihadapan Sdr/i disertai dengan permohonan maaf karena kehadiran kuesioner ini akan mengganggu waktu kegiatan dan istirahat Sdr/i.

Adapun tujuan penyebaran kuesioner ini hanya diperlukan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penulisan Skripsi yang berjudul

**“Kualitas Pelayanan AMOR *Wedding and Event Organizer* Menurut  
Konsumen di Semarang”**

Jawaban Sdr/I atas kuesioner ini hanya akan dipergunakan untuk kepentingan akademis semata dan bersifat rahasia. Segala jawaban yang anda berikan tidak ada yang SALAH.

Peran serta Sdr/I sangat berarti dalam penyusunan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

## Petunjuk Pengisian Kuesioner Kualitas Pelayanan

### AMOR *Wedding Organizer*

- Berilah tanda *checklist* ( ✓ ) untuk setiap jawaban pernyataan yang paling tepat dan sesuai dengan keadaan dan mencerminkan pilihan Sdr/I yang paling objektif di masing – masing kuesioner yang ada.
- Dimohon Sdr/I untuk dapat mengisi semua jawaban yang ada dan tidak ada yang terlewatkan.
- Setiap pernyataan mempunyai lima alternative jawaban yaitu :  
 SS = Sangat Setuju;            S = Setuju; N = Netral; TS = Tidak Setuju;  
 STS = Sangat Tidak Setuju

### *Dimensi Tangible*

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> selalu mengenakan seragam khusus yang bersih					
2	Alat rias wajah AMOR <i>Wedding Organizer</i> selalu tersedia lengkap					
3	Alat-alat untuk acara pernikahan yang dimiliki AMOR <i>Wedding Organizer</i> selalu tersedia lengkap					
4	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> diperlengkapi oleh <i>handy talky</i> atau alat komunikasi yang berfungsi dengan lancar saat bekerja					
5	AMOR <i>Wedding Organizer</i> selalu menyediakan fasilitas <i>live streaming youtube</i> selama acara berlangsung					

### *Dimensi reliability*

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6	Durasi pengerjaan dan penyelesaian setiap kegiatan wedding oleh AMOR <i>Wedding Organizer</i> selalu tepat waktu					

7	AMOR <i>Wedding Organizer</i> selalu profesional dalam mengerjakan setiap permintaan konsumen/pelanggannya					
8	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> bisa bekerja dalam team maupun individu					
9	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> selalu mencatat detail hal mengenai prosesi tertentu yang harus di perhatian untuk tiap acara <i>wedding</i>					

### *Dimensi Responsiveness*

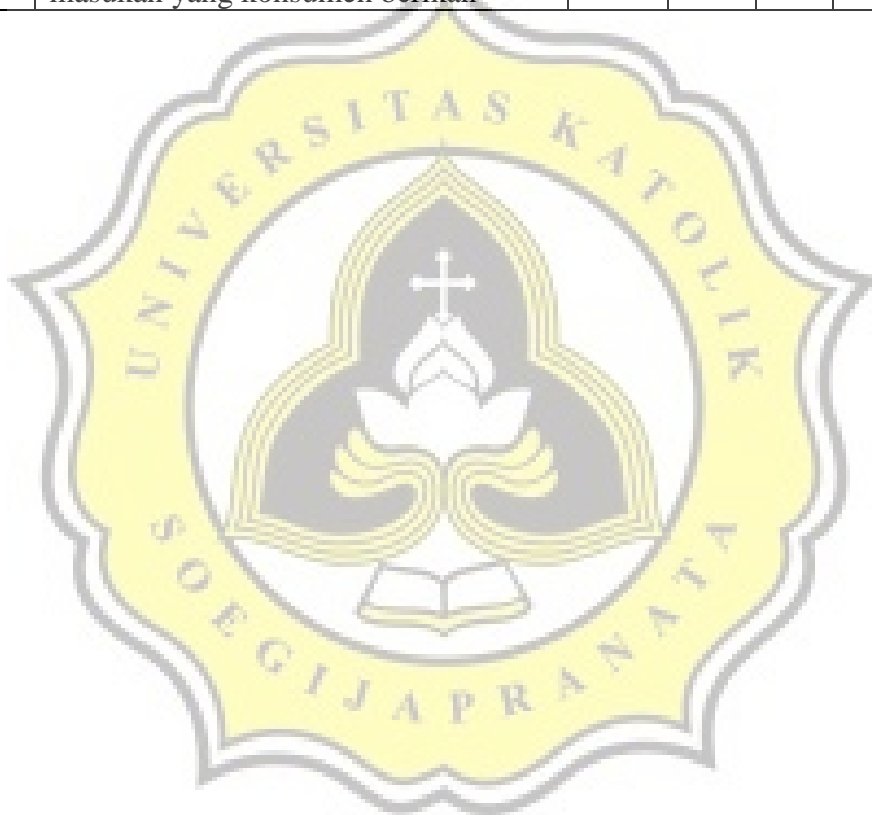
NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
10	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> cepat dalam tiap melayani keluhan					
11	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> memberikan informasi yang tepat dengan apa yang saya inginkan					
12	Karyawan selalu <i>update</i> informasi terbaru melalui sms atau telepon dari AMOR <i>Wedding Organizer</i>					
13	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> selalu dapat memberikan solusi yang tepat terhadap masalah konsumen mengenai acara <i>wedding</i>					

### *Dimensi Assurance*

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
14	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> memahami produk layanan <i>wedding</i> dengan jelas					
15	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> mampu menjelaskan produk layanan <i>wedding</i> secara detail					
16	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> mampu menjawab pertanyaan dengan tepat sesuai dengan apa yang di maksud					

*Dimensi empathy*

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
17	Karyawan memiliki waktu untuk bertemu dengan konsumen dengan menyesuaikan ritme waktu konsumen					
18	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> memahami kebutuhan konsumen secara personal					
19	Karyawan AMOR <i>Wedding Organizer</i> menghargai setiap pendapat atau masukan yang konsumen berikan					





## DATA KUALITAS PELAYANAN MENURUT KONSUMEN AMOR

T1	T2	T3	T4	T5	T.T		Re1	Re2	Re3	Re4	T.Re	Kategori	RS1	RS2	RS3	RS4	T.RS	Kategori
4	4	3	4	3	18	c	5	5	4	3	17	b	5	5	5	4	19	b
4	4	4	4	4	20	b	5	5	5	4	19	b	4	4	5	4	17	b
3	3	3	3	3	15	c	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
3	4	4	4	4	19	c	5	5	5	4	19	b	5	5	5	5	20	b
4	4	4	4	4	20	b	4	4	4	3	15	b	5	5	5	5	20	b
4	4	5	5	4	22	b	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
4	4	3	4	4	19	c	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
3	4	4	4	4	19	c	5	4	5	5	19	b	4	4	4	4	16	b
5	4	3	4	4	20	b	5	5	5	5	20	b	4	4	4	4	16	b
3	3	3	3	3	15	c	3	3	4	3	13	c	5	5	5	5	20	b
4	4	4	4	4	20	b	4	4	3	3	14	c	4	5	5	5	19	b
3	3	3	3	3	15	c	3	3	4	4	14	c	5	4	5	5	19	b
3	3	3	3	3	15	c	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
3	3	3	3	3	15	c	5	5	4	5	19	b	3	3	3	4	13	c
4	4	3	3	3	17	c	5	4	5	5	19	b	5	5	5	5	20	b
4	4	4	4	4	20	b	5	5	5	5	20	b	4	4	4	4	16	b
4	4	3	4	4	19	c	5	4	5	4	18	b	4	4	4	4	16	b
3	3	3	3	3	15	c	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
3	3	4	3	3	16	c	5	5	5	5	20	b	4	4	3	4	15	b
3	4	3	4	3	17	c	5	5	5	5	20	b	4	5	5	4	18	b
4	4	3	3	3	17	c	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
3	3	3	3	3	15	c	5	5	3	5	18	b	5	5	3	3	16	b
2	4	4	4	3	17	c	5	4	4	5	18	b	4	5	5	5	19	b
3	2	2	3	3	13	k	5	5	5	5	20	b	5	5	3	4	17	b
2	4	4	2	4	16	c	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
3	3	3	3	3	15	c	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
3	3	3	4	4	17	c	5	5	4	5	19	b	5	5	5	5	20	b
3	4	3	4	4	18	c	5	4	4	4	17	b	5	5	5	5	20	b
4	4	3	4	5	20	b	5	5	5	4	19	b	5	5	5	5	20	b
3	3	4	2	3	15	c	5	5	5	5	20	b	5	5	5	5	20	b
101	107	101	105	105			144	139	138	136			139	141	138	138		
3.367	3.567	3.367	3.5	3.5	17.3		4.8	4.633	4.6	4.533	18.57		4.633	4.7	4.6	4.6	18.53	



A1	A2	A3	T.A	Kategori	E1	E2	E3	T.E	Kategori	TOTAL	Kategori
5	5	4	14	b	4	3	3	10	c	78	b
5	5	4	14	b	4	4	4	12	b	82	b
4	4	4	12	b	3	3	3	9	c	76	b
4	5	5	14	b	3	3	3	9	c	81	b
5	4	5	14	b	4	4	3	11	b	80	b
5	5	5	15	b	3	3	3	9	c	86	b
3	4	4	11	b	5	5	5	15	b	85	b
5	5	5	15	b	4	3	3	10	c	79	b
5	5	5	15	b	4	4	3	11	b	82	b
5	5	5	15	b	3	3	3	9	c	72	b
5	5	5	15	b	4	3	3	10	c	78	b
5	5	5	15	b	3	2	3	8	c	71	b
3	3	3	9	c	5	5	5	15	b	79	b
4	3	3	10	c	5	5	5	15	b	72	b
3	3	3	9	c	5	5	5	15	b	80	b
4	4	4	12	b	5	5	5	15	b	83	b
5	5	5	15	b	5	5	5	15	b	83	b
5	5	5	15	b	5	5	5	15	b	85	b
5	5	5	15	b	5	5	5	15	b	81	b
5	4	4	13	b	5	5	5	15	b	83	b
5	5	5	15	b	5	4	5	14	b	86	b
5	4	5	14	b	5	5	5	15	b	78	b
5	5	4	14	b	5	5	5	15	b	83	b
5	5	5	15	b	5	4	4	13	b	78	b
5	5	5	15	b	5	5	5	15	b	86	b
5	4	4	13	b	4	4	4	12	b	80	b
5	5	5	15	b	5	5	5	15	b	86	b
5	4	5	14	b	5	4	4	13	b	82	b
5	5	5	15	b	5	5	5	15	b	89	b
3	3	3	9	c	4	5	5	14	b	78	b
138	134	134			132	126	126			2422	
4.6	4.467	4.467	13.53		4.4	4.2	4.2	12.8		80.73333	

## Gambaran Responden

NAMA	TAHUN	USIA	PAKET	ALASAN MEMILIH AMOR
Ari dan jessica	2016	29	5 JUTA	Kualitas pelayanan cukup baik bila dibandingkan dengan EO sejenis yang memiliki harga sama
aries dan corina	2016	29	5 JUTA	Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diperoleh
Claudia dan bagus	2016	35	15 JUTA	Referensi teman yang puas dengan pelayanan AMOR
bimacyntha dan reza	2016	26	10 JUTA	Harga cukup terjangkau
deny dan lany	2016	39	20 JUTA	Referensi teman yang puas dengan pelayanan AMOR
dimas dan irene	2016	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
felix dan yani	2016	30	5 JUTA	Kualitas memuaskan dengan harga terjangkau
jeffry dan novita	2016	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
marcella dan denny	2016	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
oscar dan margeretha	2016	27	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
prana dan chatrine	2016	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
stephen dan cicilia	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
tandy dan gaby	2017	25	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
winda dan krisna	2017	38	15 JUTA	Referensi teman yang puas dengan pelayanan AMOR
chrstian dan fiona	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
benny dan alyka	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
erwin dan aqvila	2017	30	5 JUTA	Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diperoleh
leviano dan fanny	2017	38	5 JUTA	Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diperoleh
alfa dan asih	2017	30	5 JUTA	Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diperoleh
wenefri dan indriyani	2017	30	5 JUTA	Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diperoleh
david dan ira	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
reni dan herbert	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
steven dan michele	2017	39	15 JUTA	Referensi teman yang puas dengan pelayanan AMOR
hendra dan daisy	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
lani dan edo	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
andika dan angraini	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
adrian dan etania	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
rudy dan melly	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
andre dan ester	2017	30	5 JUTA	Harga cukup terjangkau
steve dan linda	2017	42	15 JUTA	Referensi teman yang puas dengan pelayanan AMOR

## TANGIBLE Frequency Table

T1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Netral	16	53.3	53.3	60.0
Valid Setuju	11	36.7	36.7	96.7
Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

T2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Valid Netral	11	36.7	36.7	40.0
Setuju	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

T3

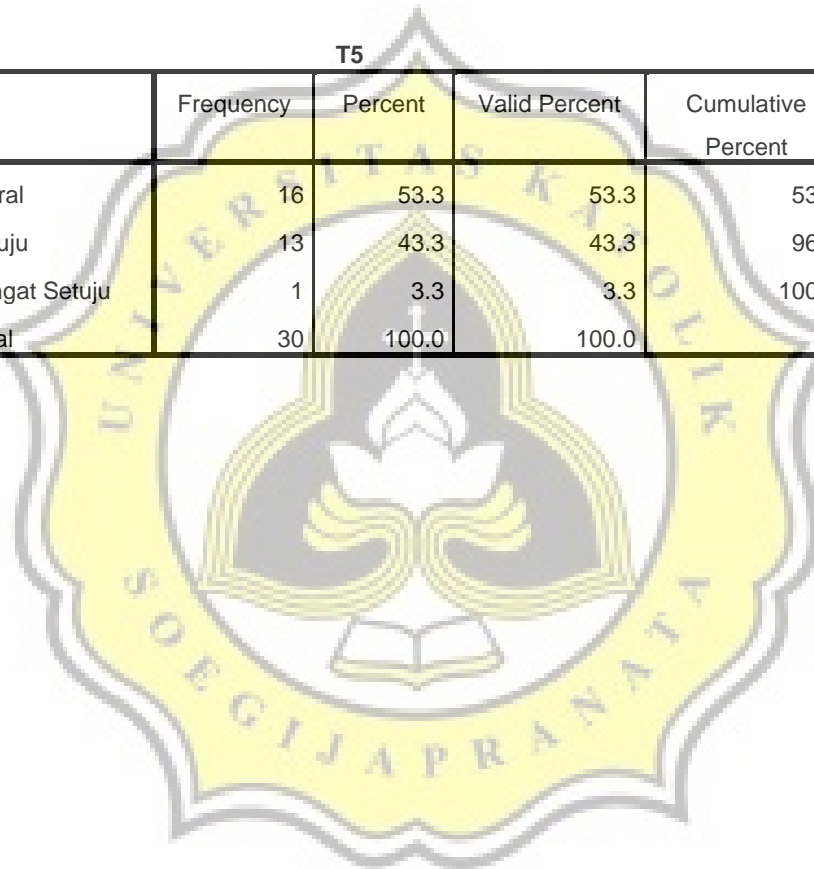
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	18	60.0	60.0	63.3
Valid Setuju	10	33.3	33.3	96.7
Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

T4

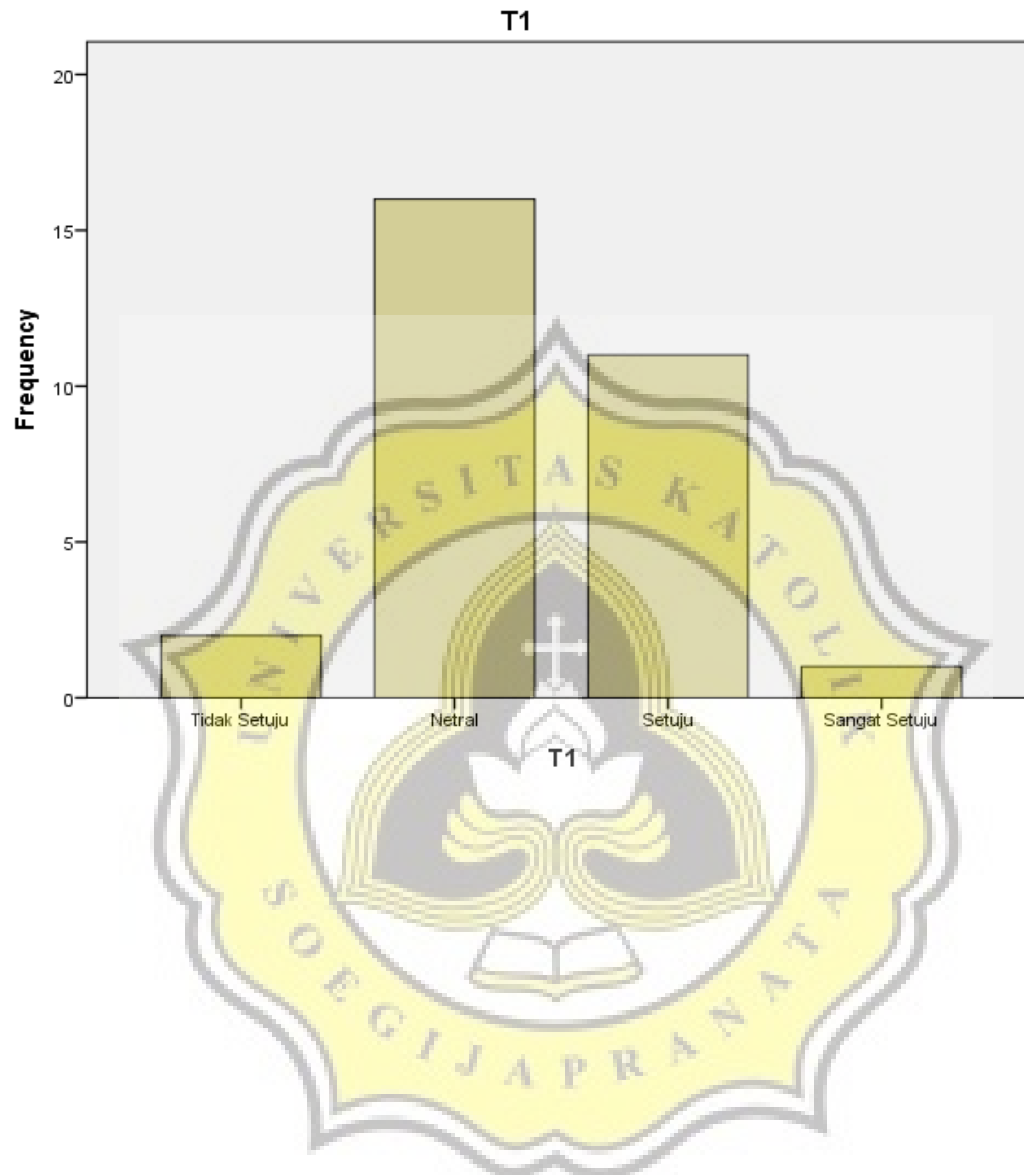
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Netral	12	40.0	40.0	46.7
Valid Setuju	15	50.0	50.0	96.7
Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

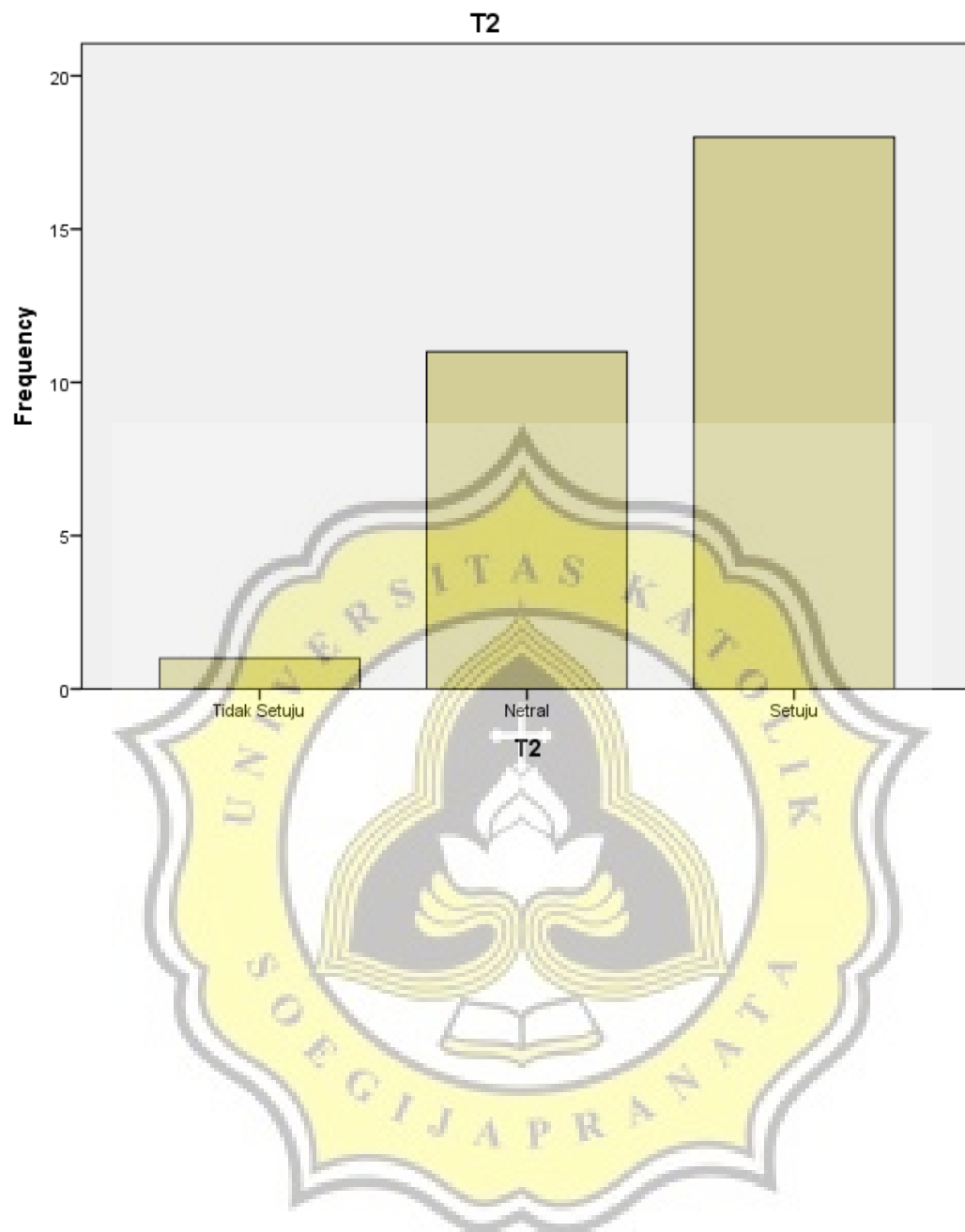
T5

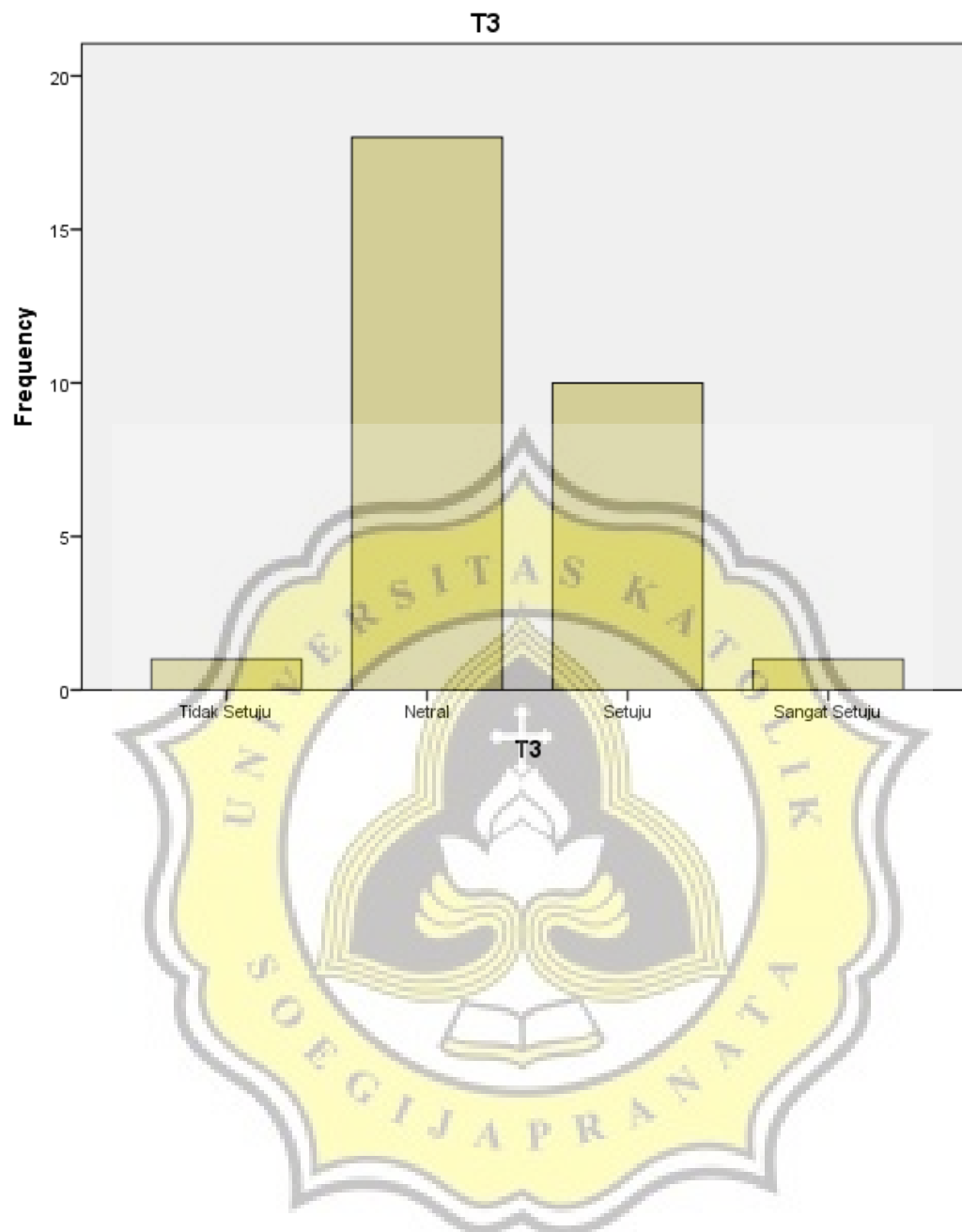
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	16	53.3	53.3	53.3
Valid Setuju	13	43.3	43.3	96.7
Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

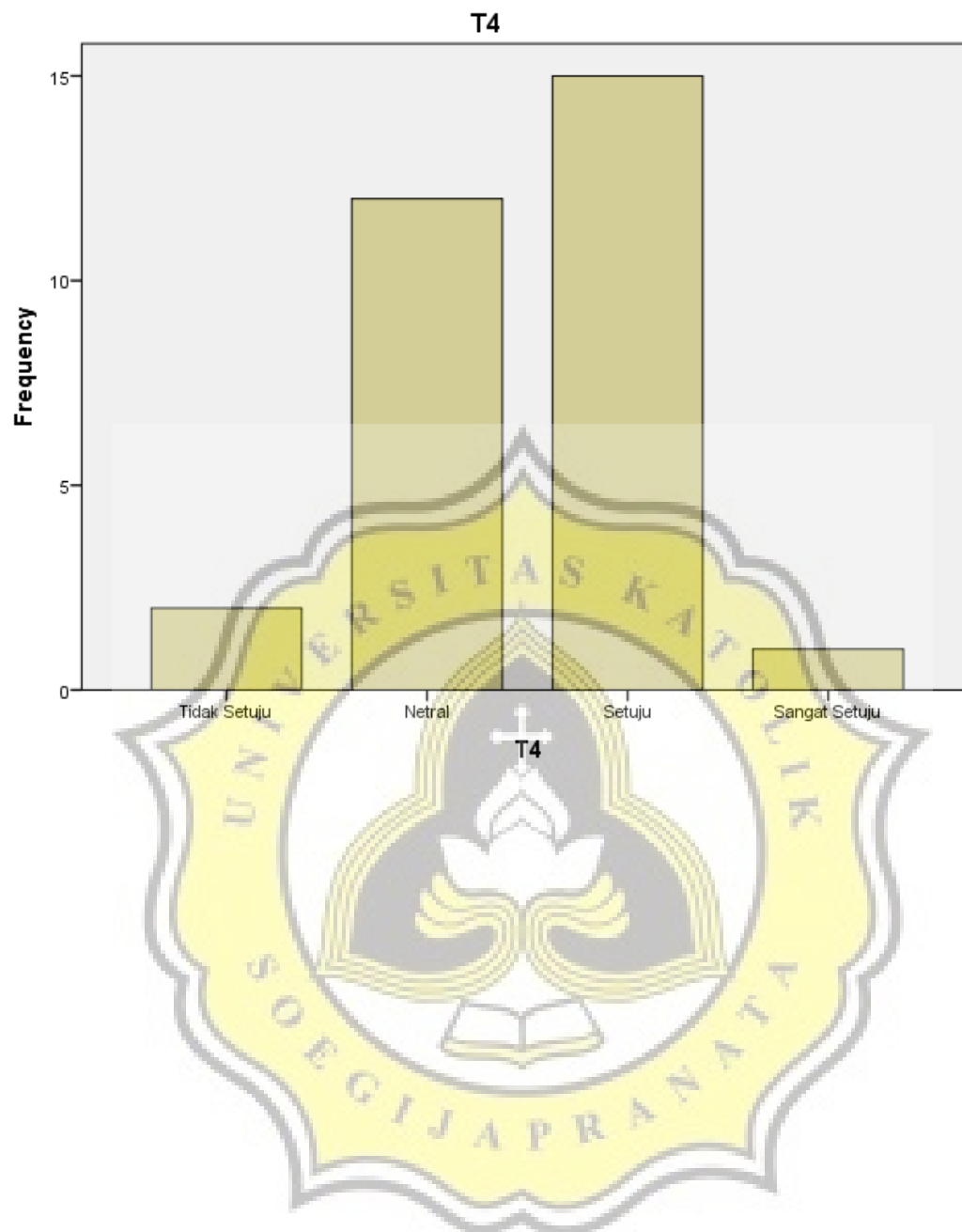


## Bar Chart

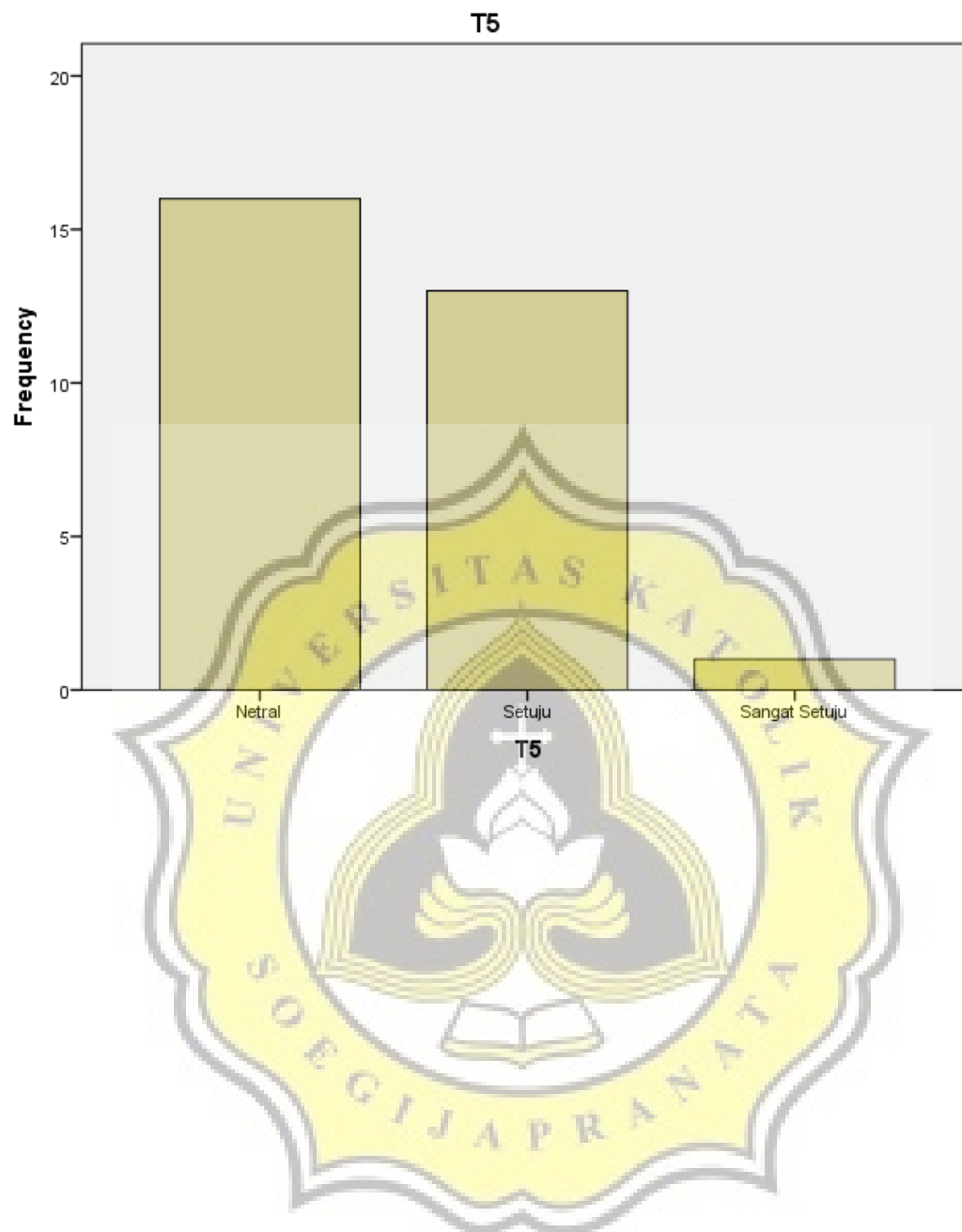












## RELIABILITY

### Frequency Table

**Re1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	6.7	6.7
	Setuju	2	6.7	13.3
	Sangat Setuju	26	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

**Re2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	6.7	6.7
	Setuju	7	23.3	30.0
	Sangat Setuju	21	70.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0

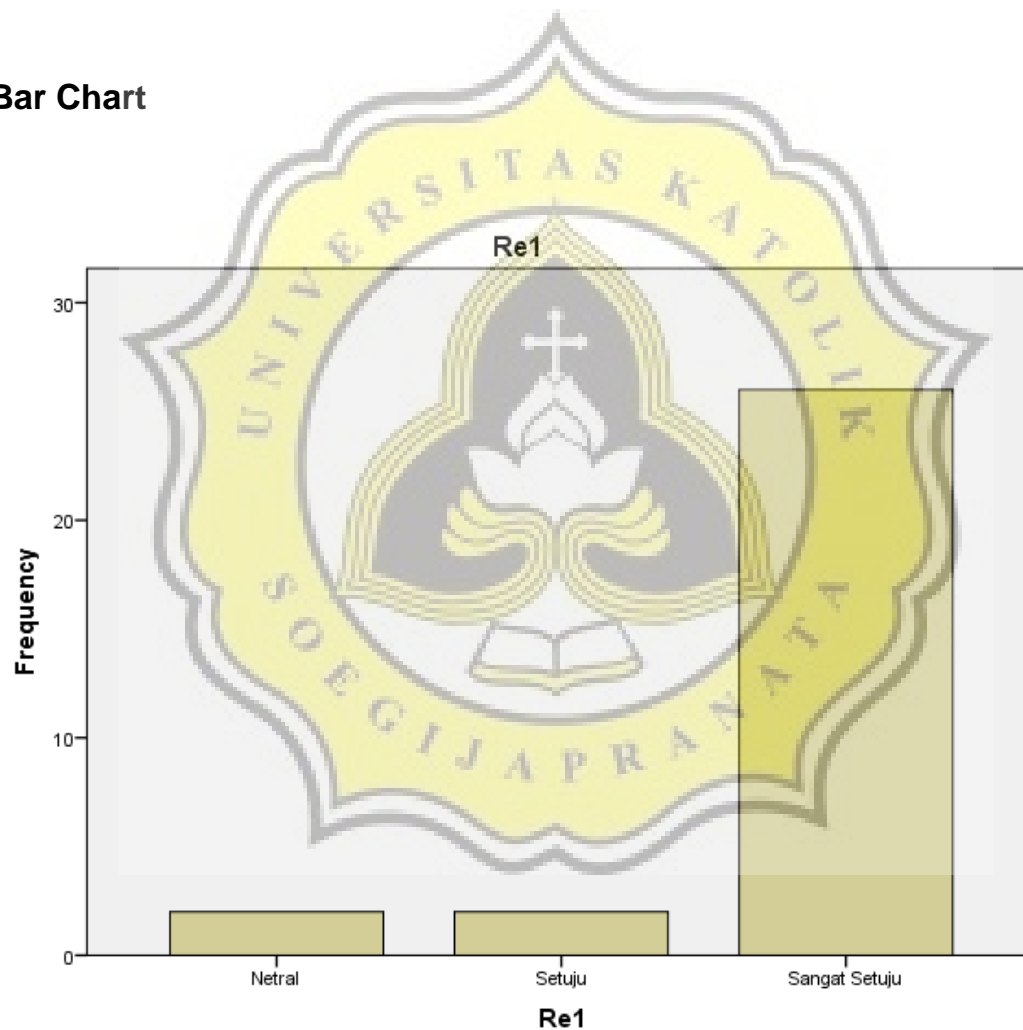
**Re3**

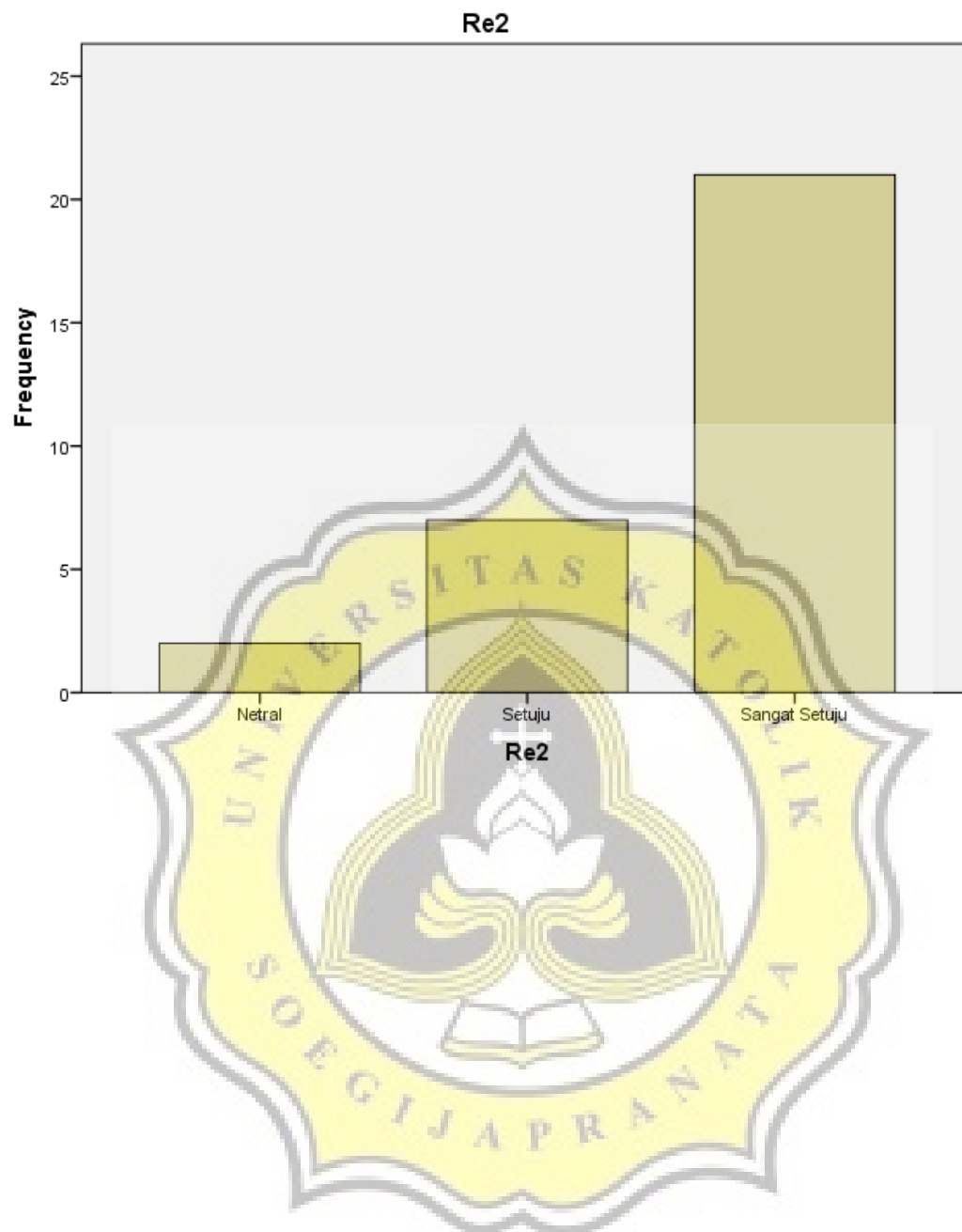
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	6.7	6.7
	Setuju	8	26.7	33.3
	Sangat Setuju	20	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

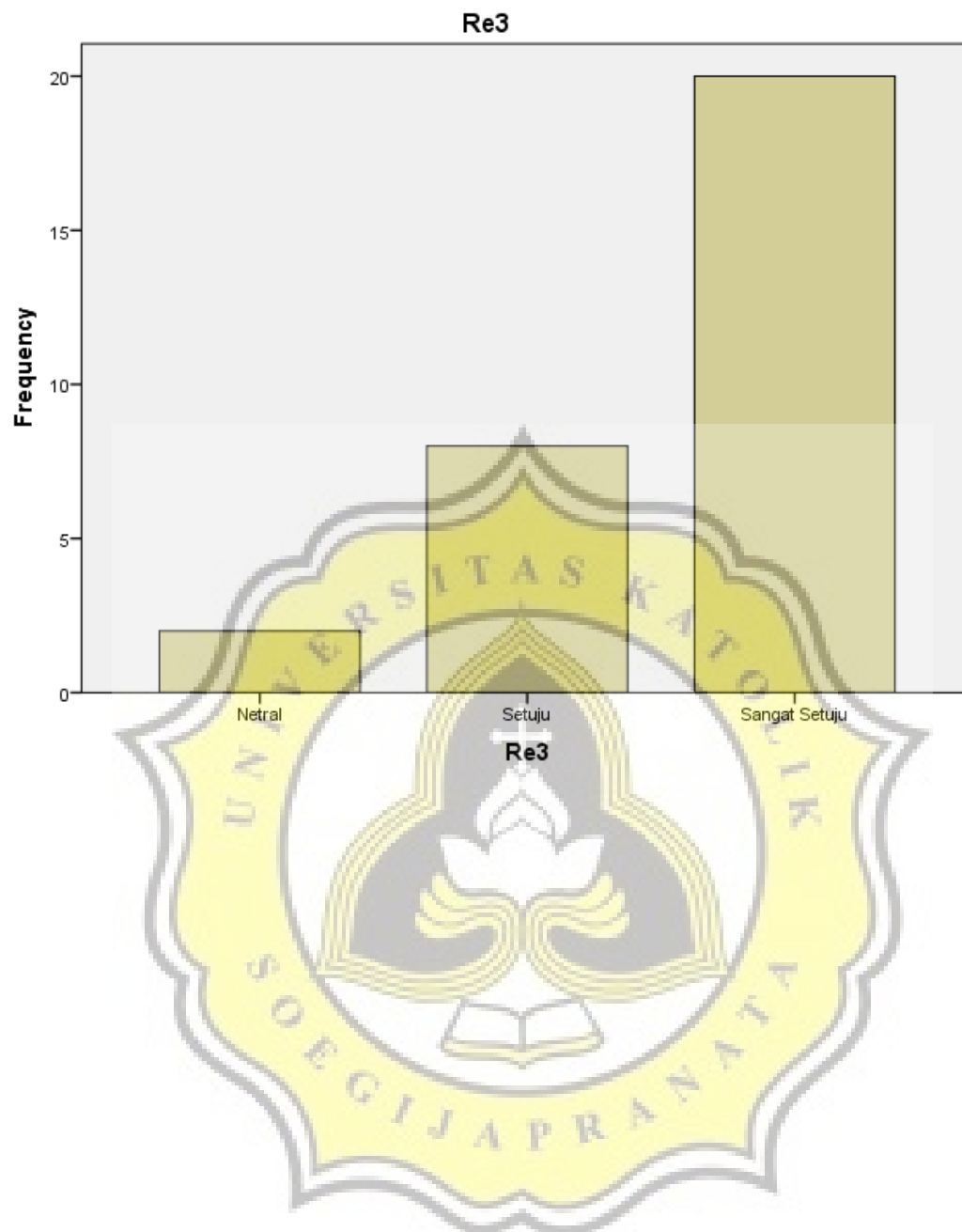
Re4

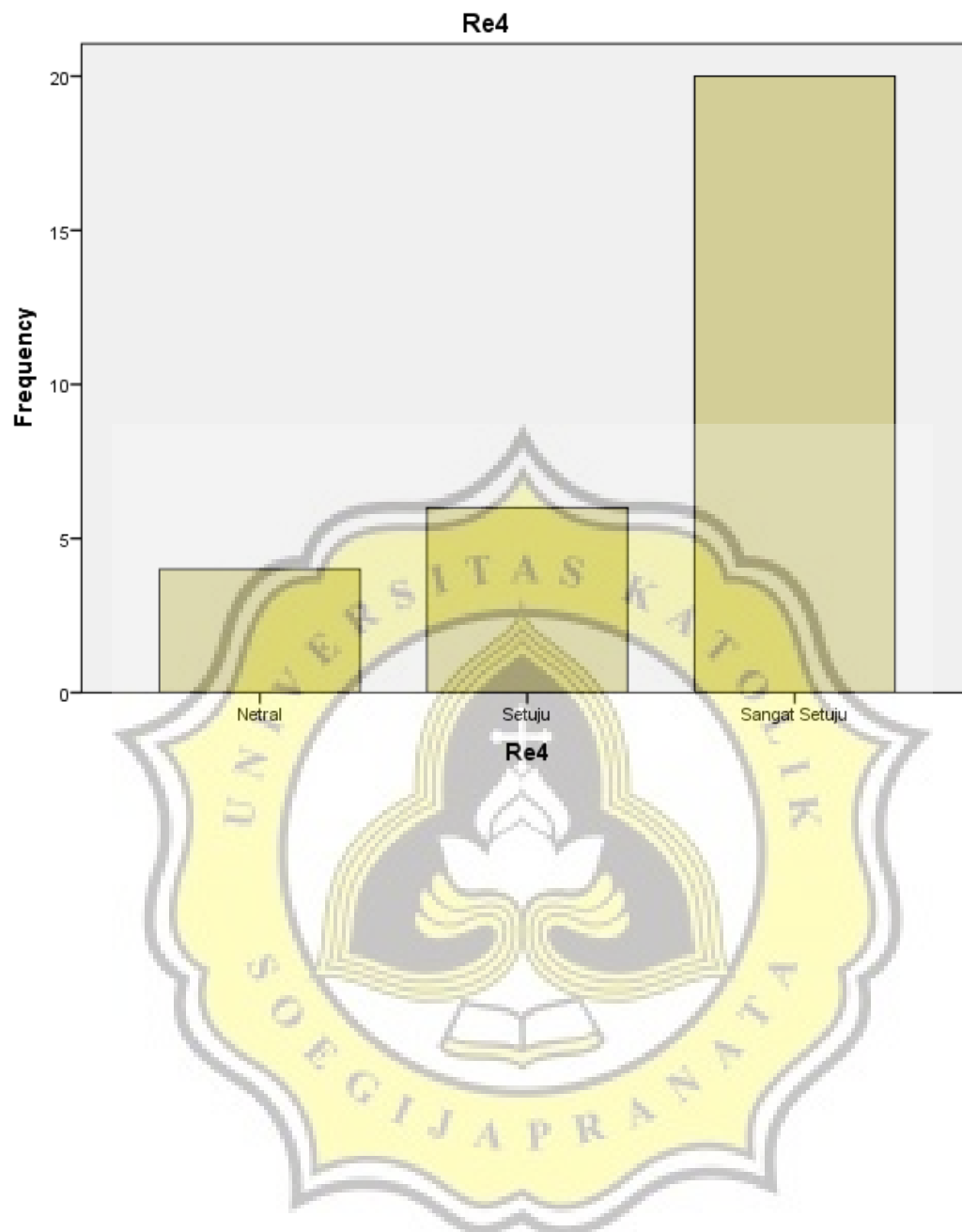
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	13.3	13.3
	Setuju	6	20.0	33.3
	Sangat Setuju	20	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bar Chart









## RESPONSIVENESS

### Frequency Table

**RS1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	1	3.3	3.3	3.3
Setuju	9	30.0	30.0	33.3
Sangat Setuju	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**RS2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	1	3.3	3.3	3.3
Setuju	7	23.3	23.3	26.7
Sangat Setuju	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

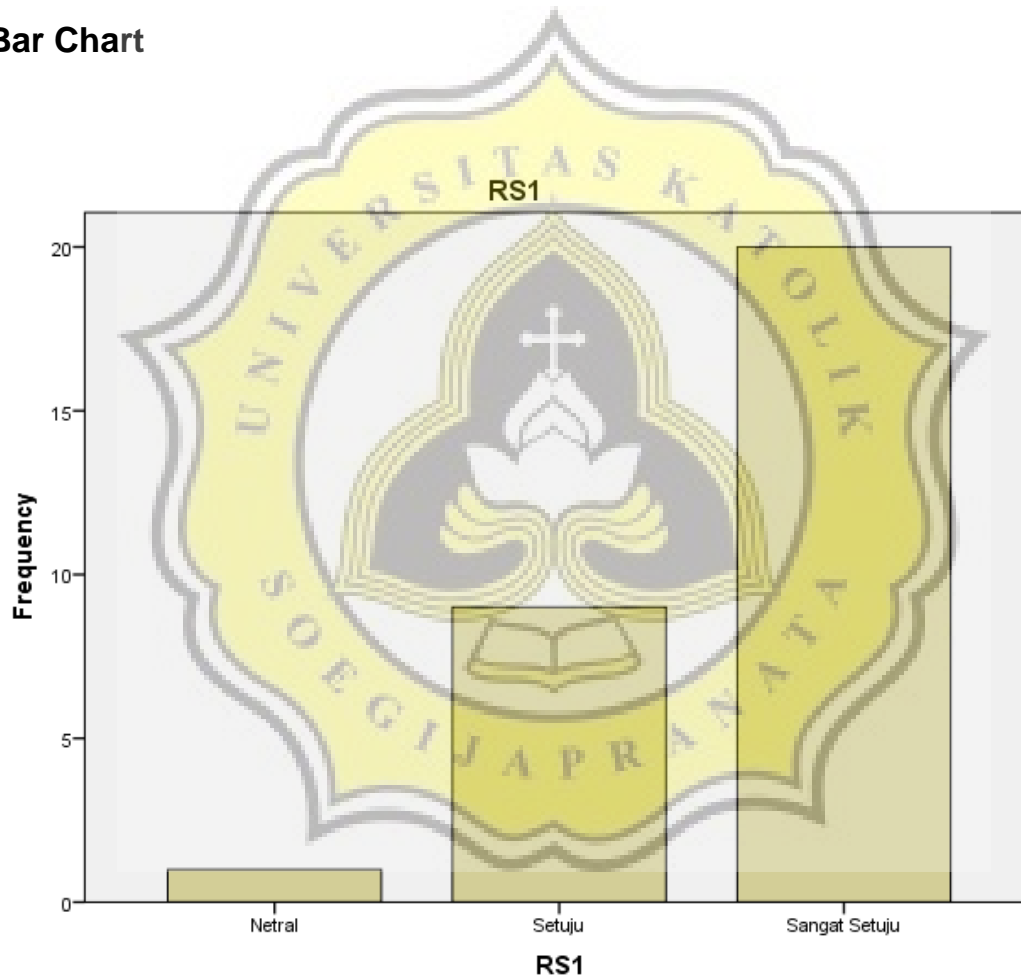
**RS3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	4	13.3	13.3	13.3
Setuju	4	13.3	13.3	26.7
Sangat Setuju	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

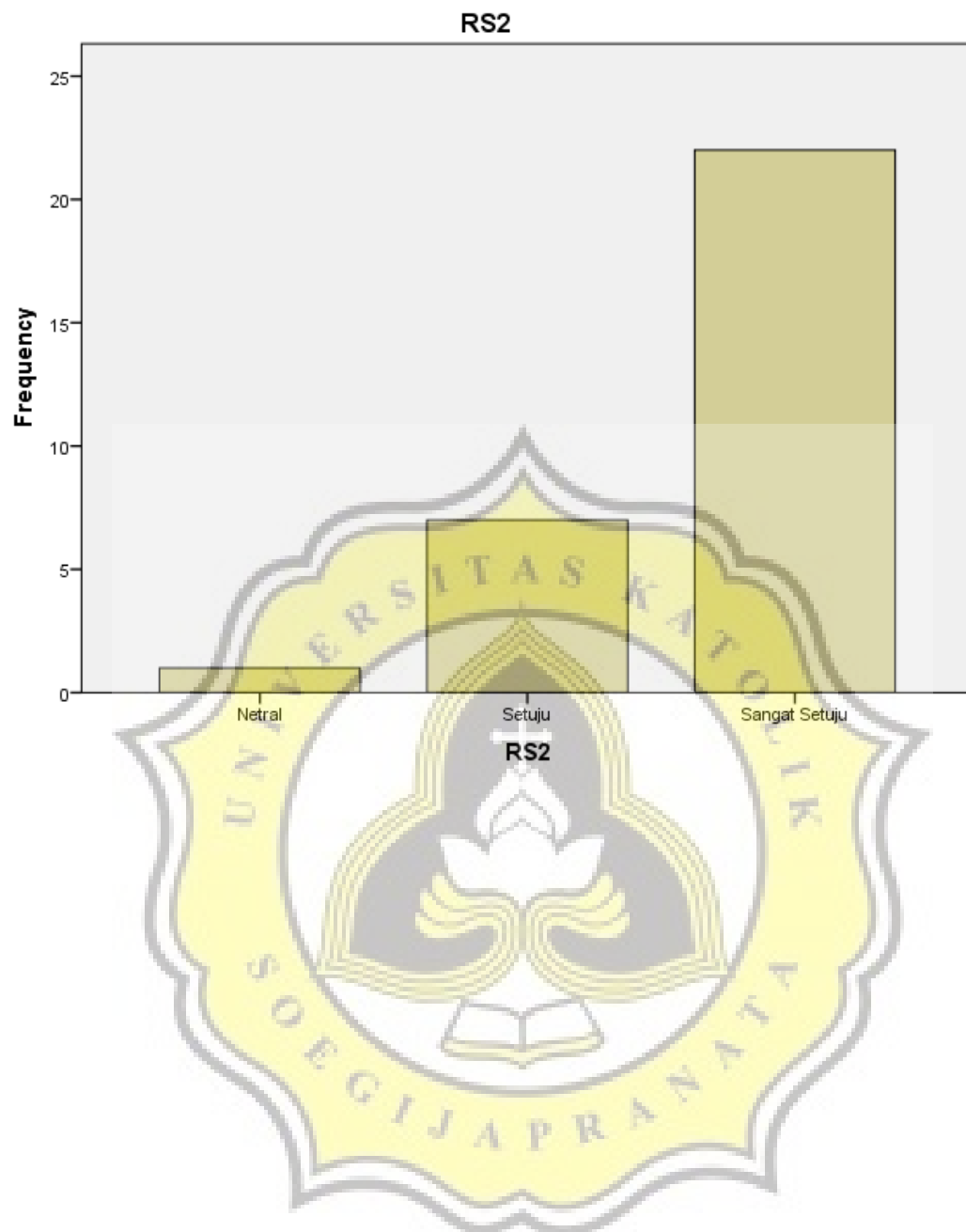
RS4

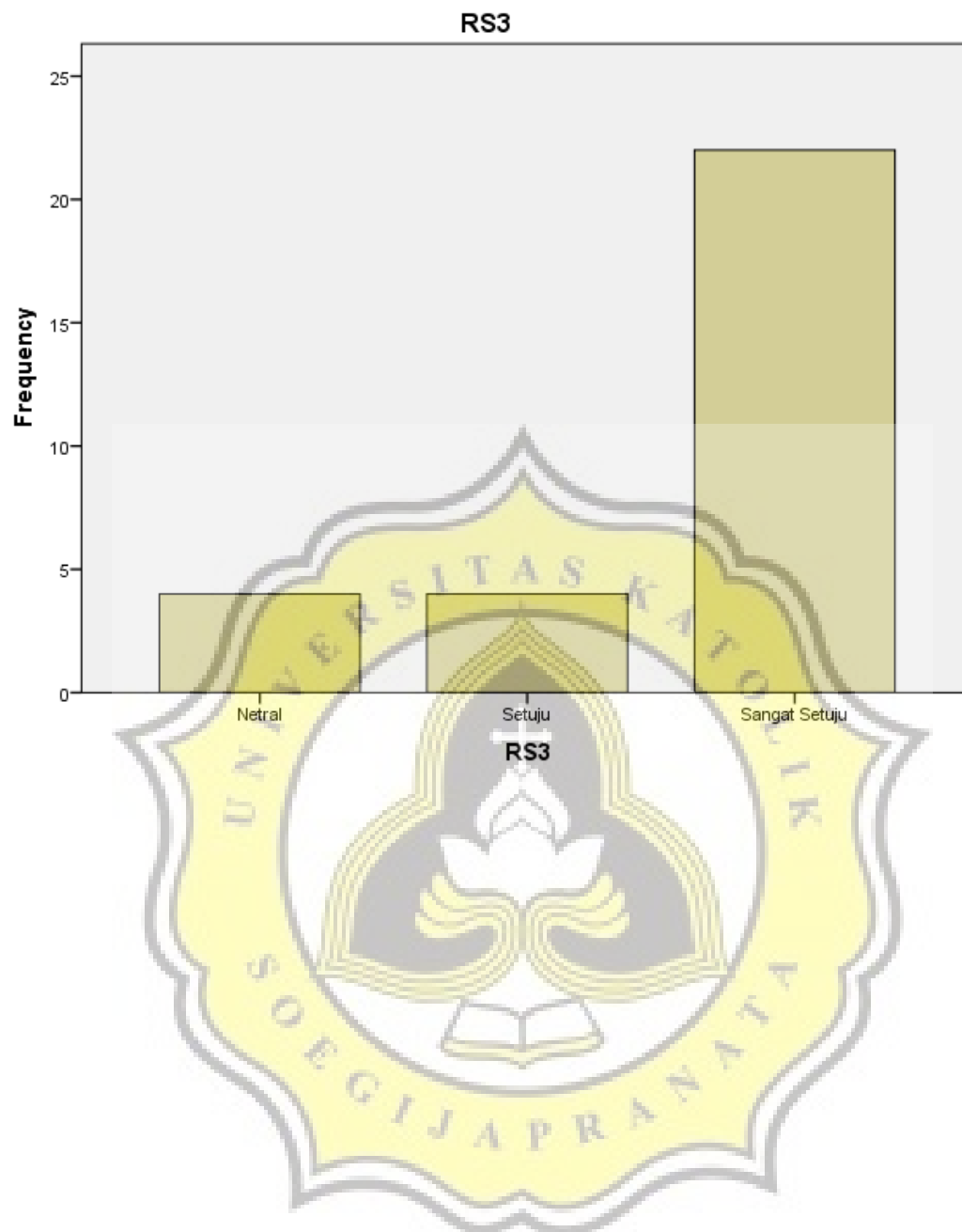
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	1	3.3	3.3	3.3
Valid Setuju	10	33.3	33.3	36.7
Valid Sangat Setuju	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

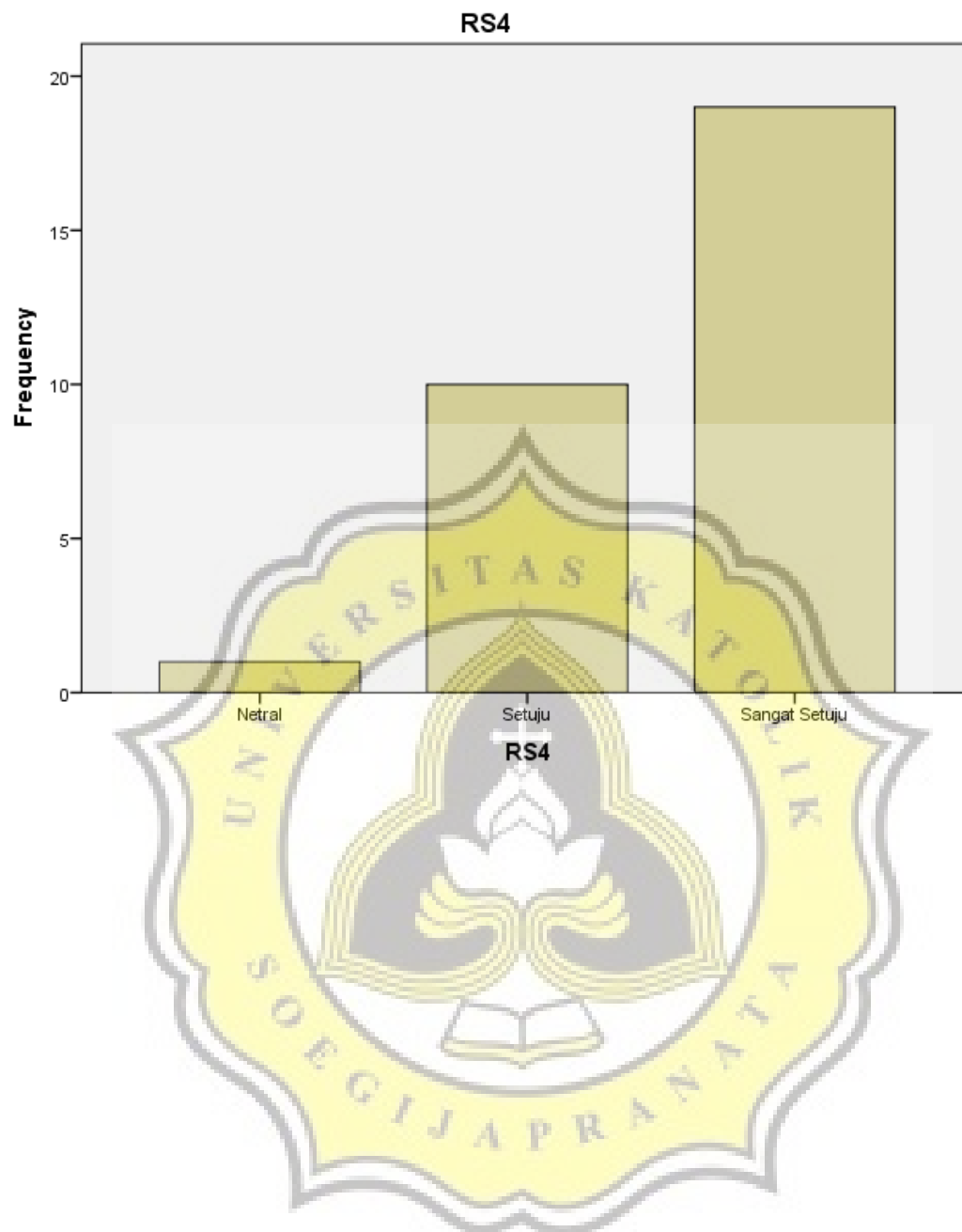
Bar Chart











## ASSURANCE

### Frequency Table

**A1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	13.3	13.3
	Setuju	4	13.3	26.7
	Sangat Setuju	22	73.3	73.3
	Total	30	100.0	100.0

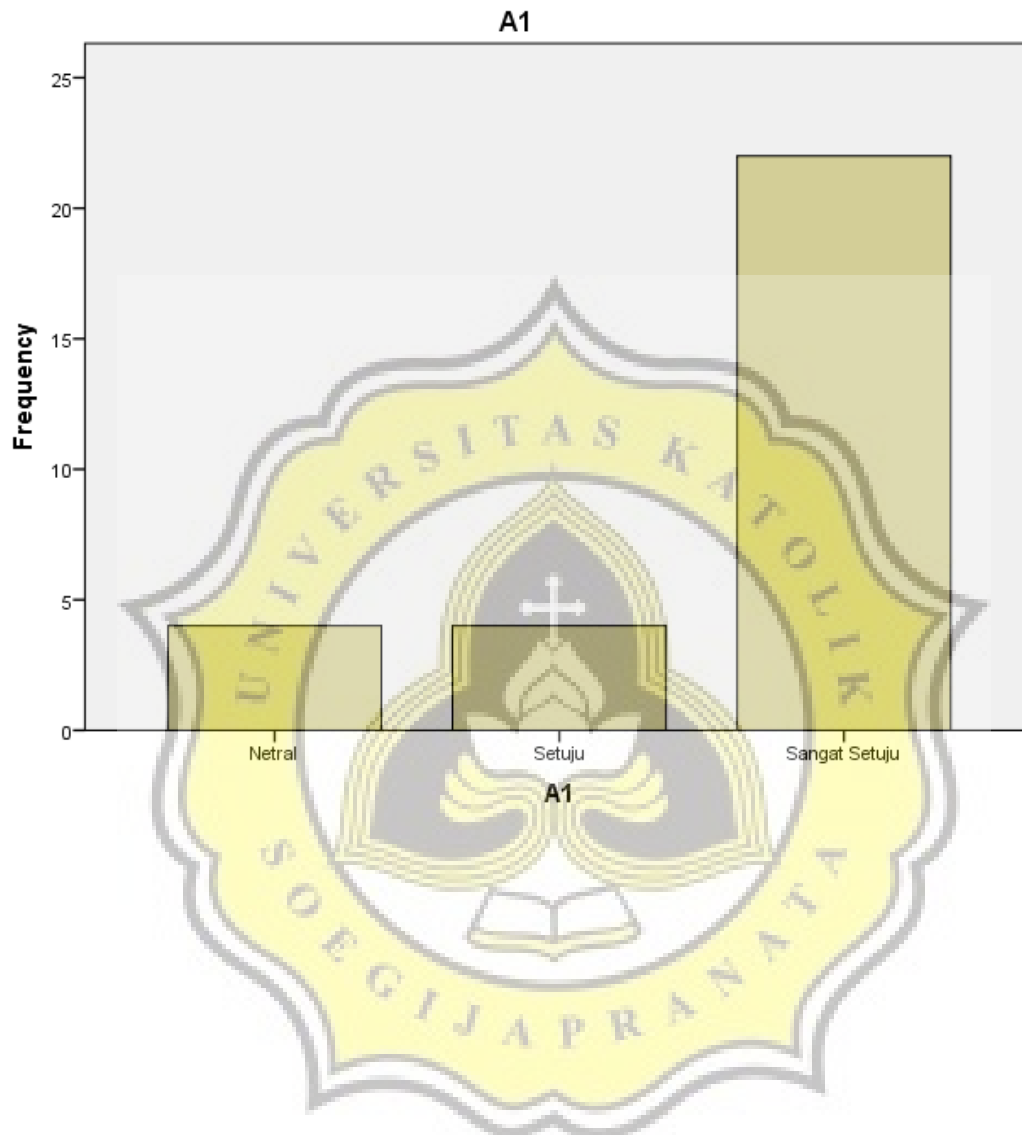
**A2**

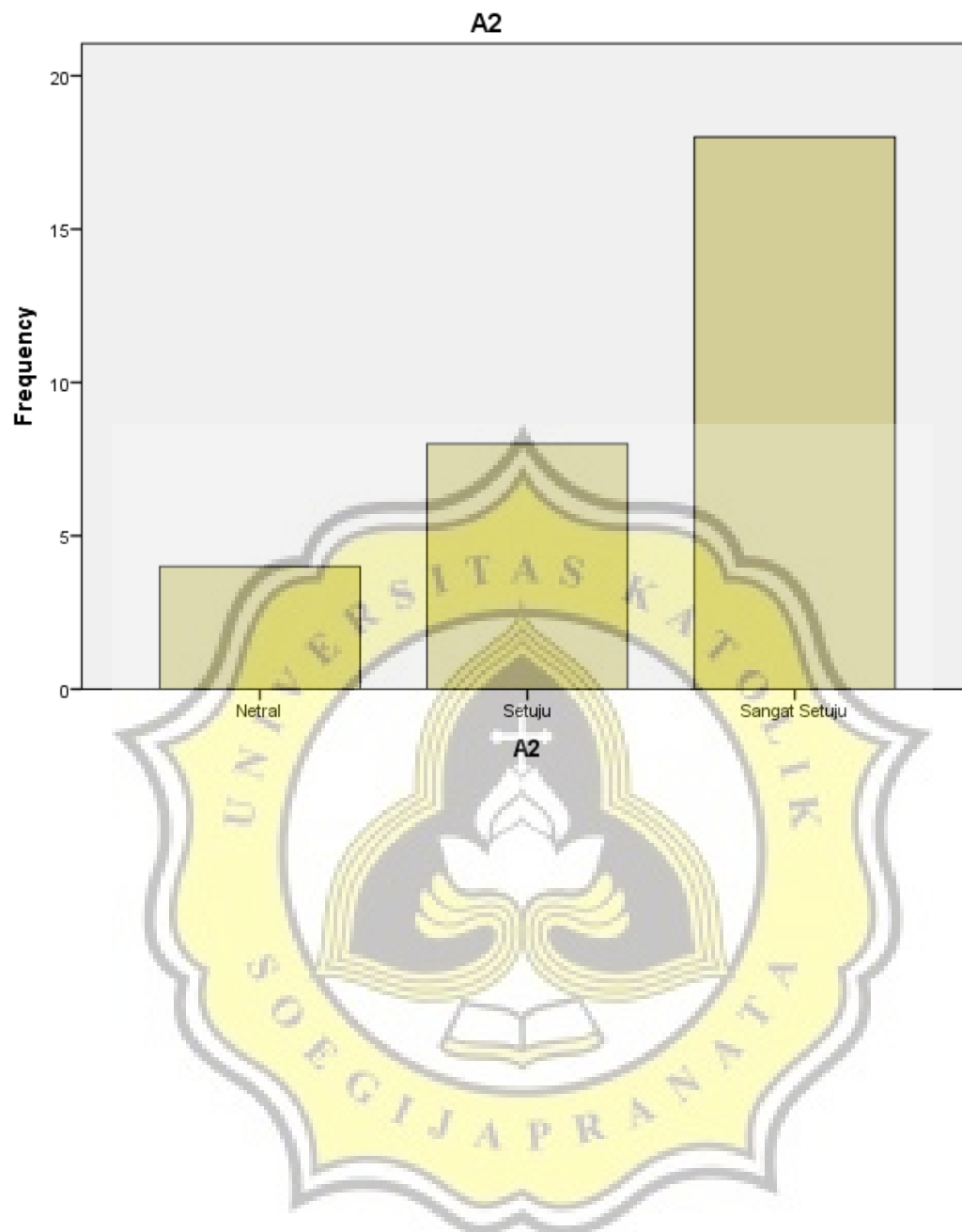
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	13.3	13.3
	Setuju	8	26.7	40.0
	Sangat Setuju	18	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0

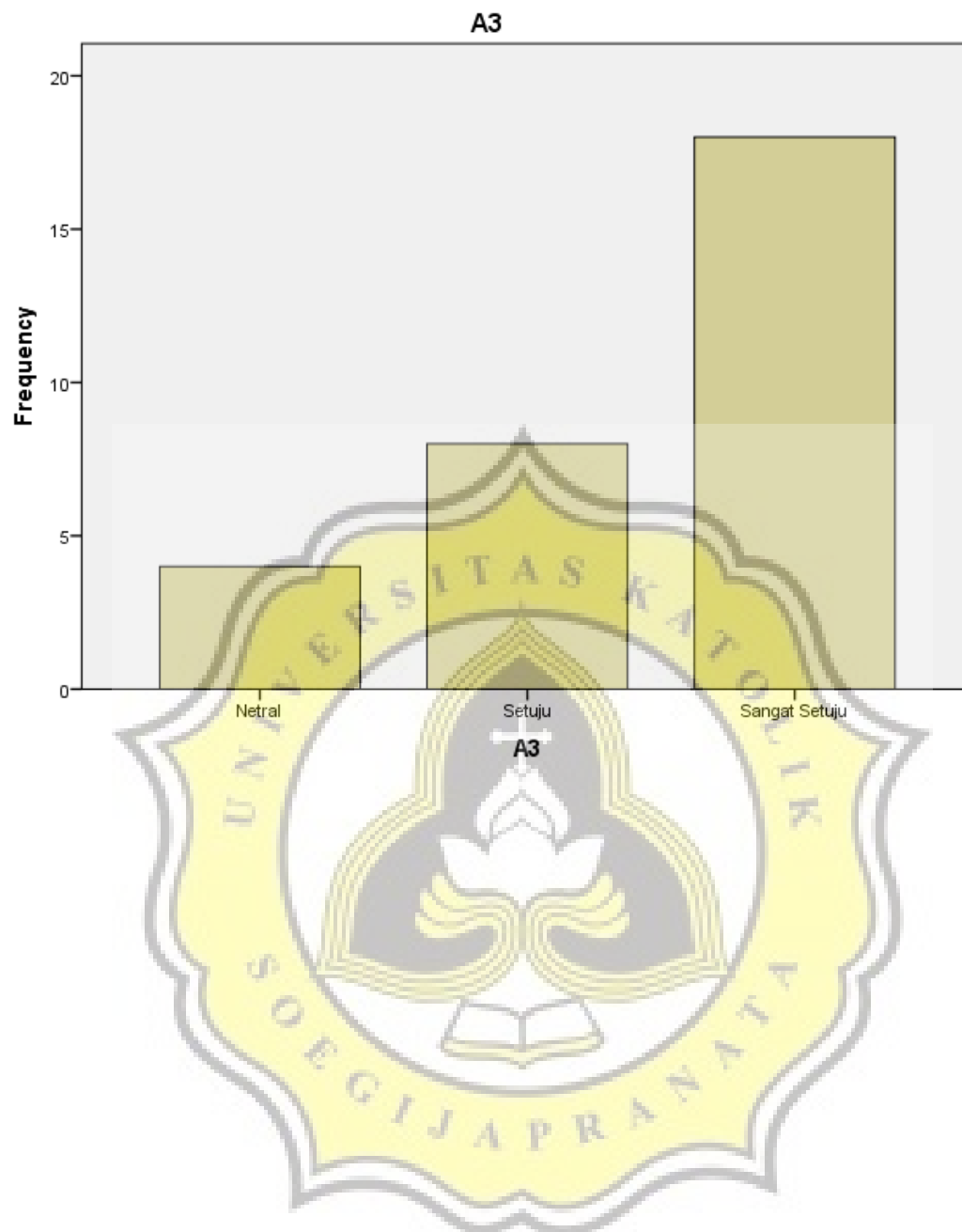
**A3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	13.3	13.3
	Setuju	8	26.7	40.0
	Sangat Setuju	18	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0

## Bar Chart







## EMPHATY Frequency Table

E1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	16.7	16.7
	Setuju	8	26.7	43.3
	Sangat Setuju	17	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

E2

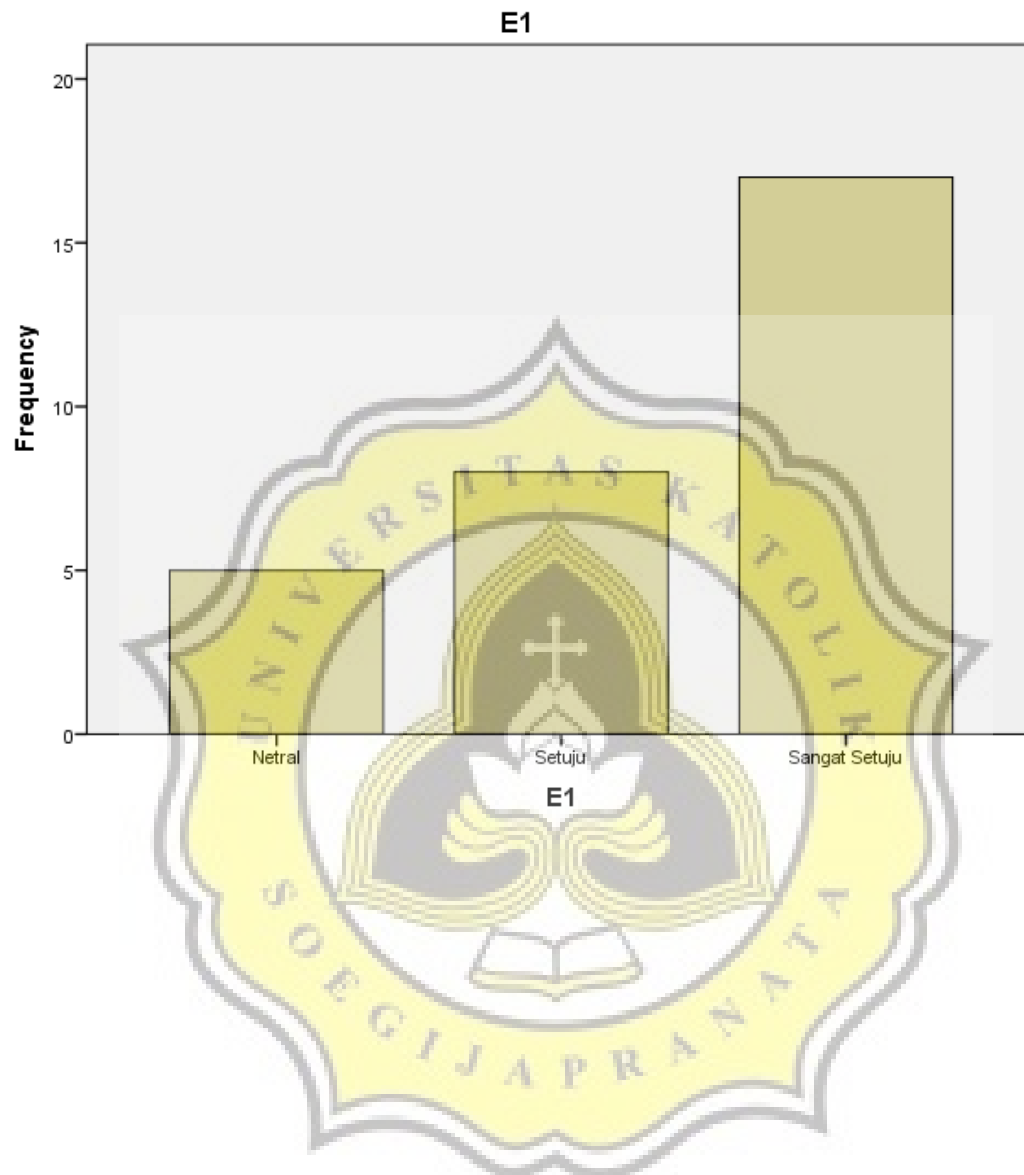
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3
	Netral	7	23.3	26.7
	Setuju	7	23.3	50.0
	Sangat Setuju	15	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0

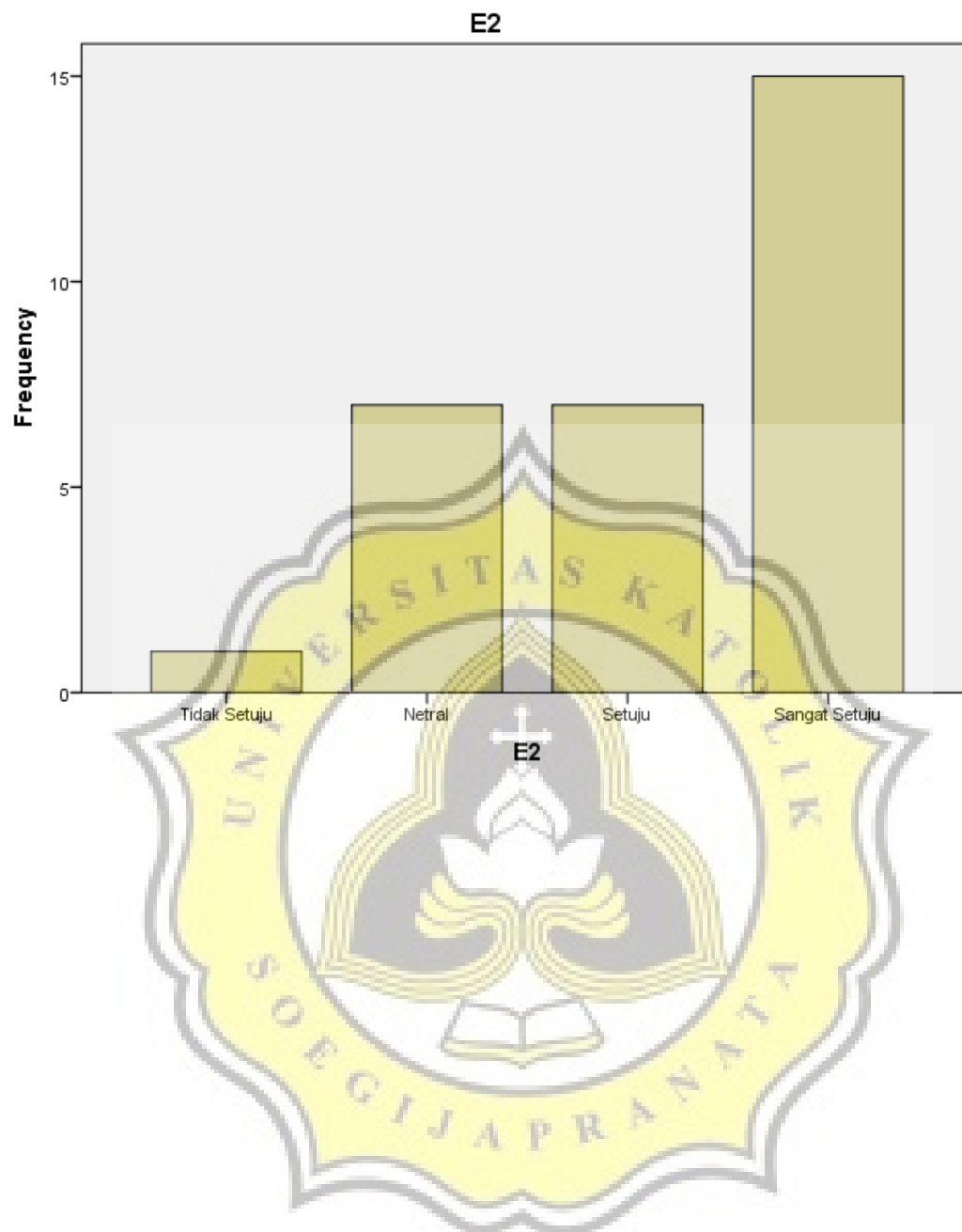
E3

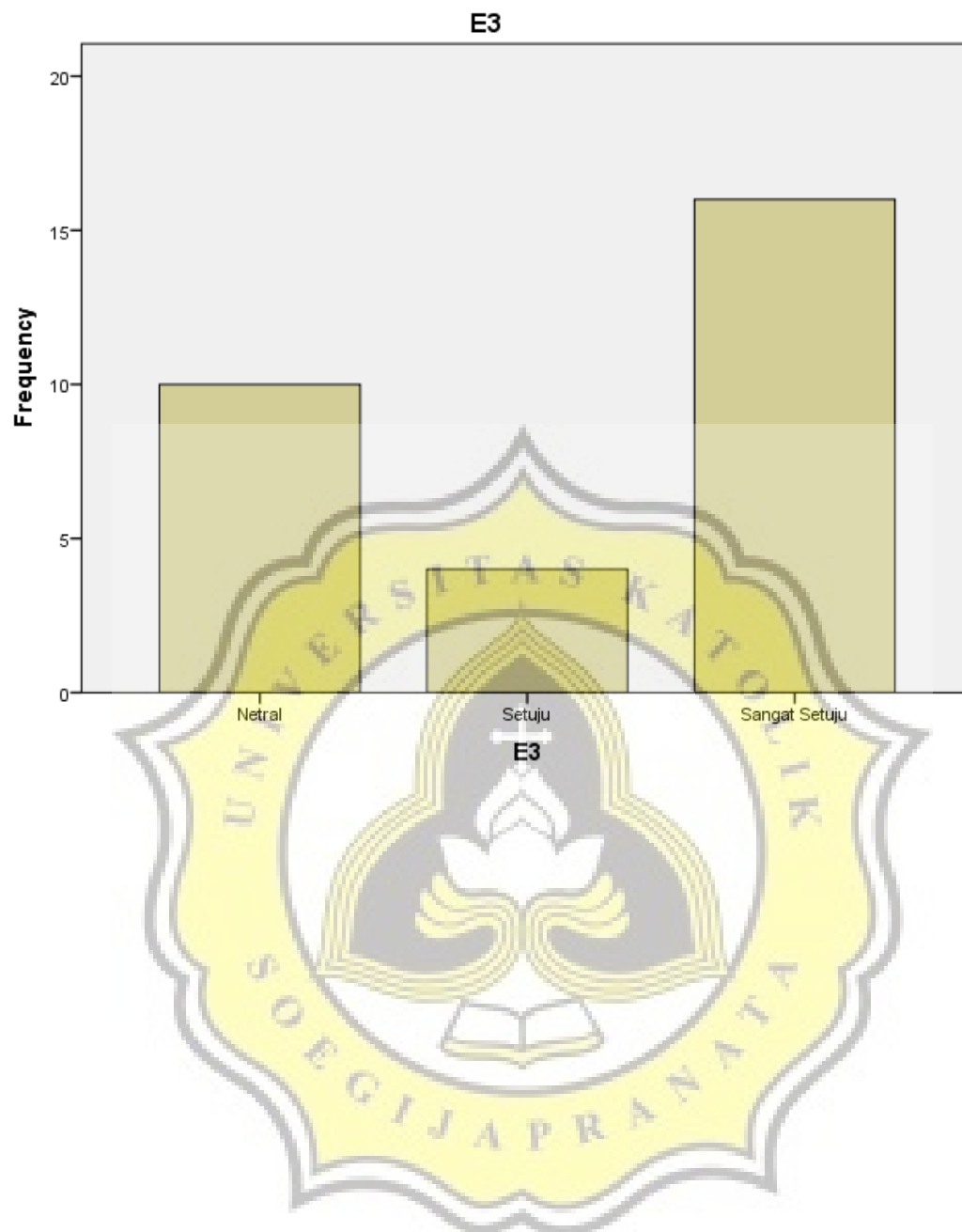
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	33.3	33.3
	Setuju	4	13.3	46.7
	Sangat Setuju	16	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0



## Bar Chart



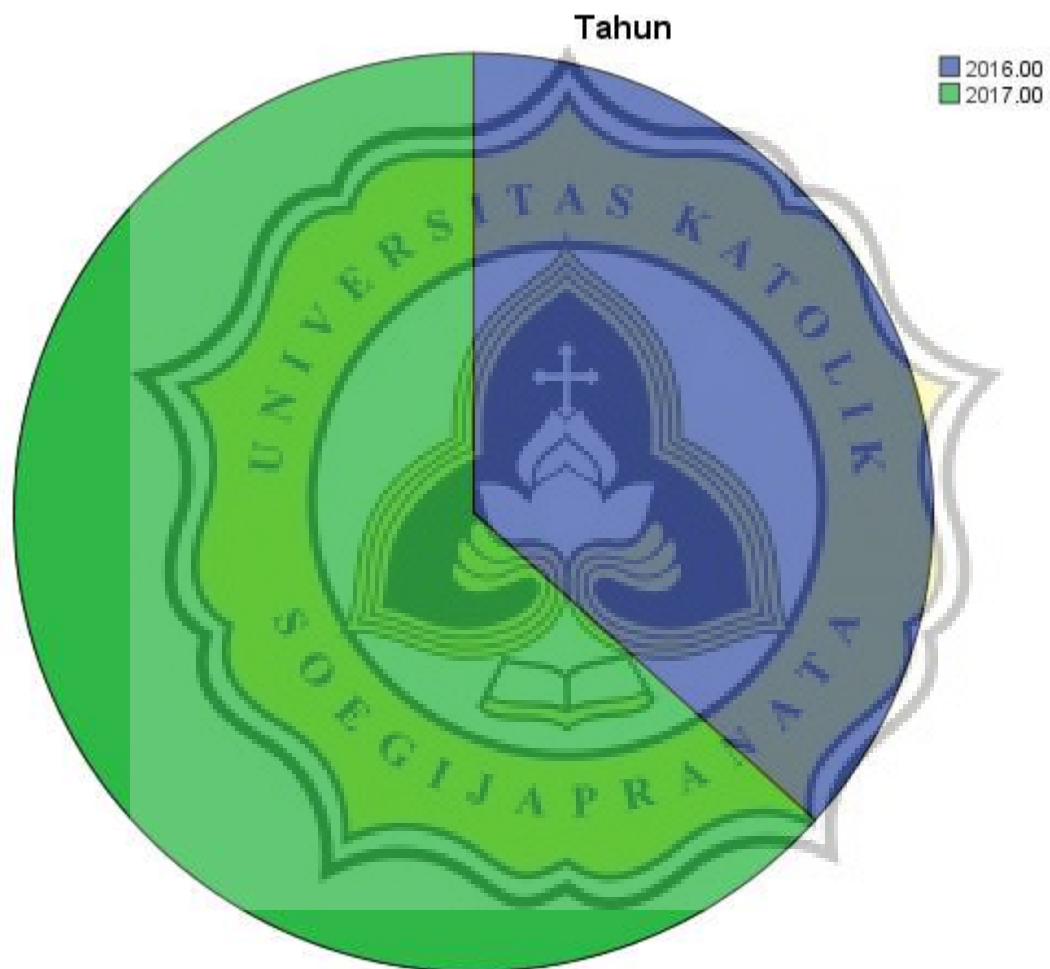




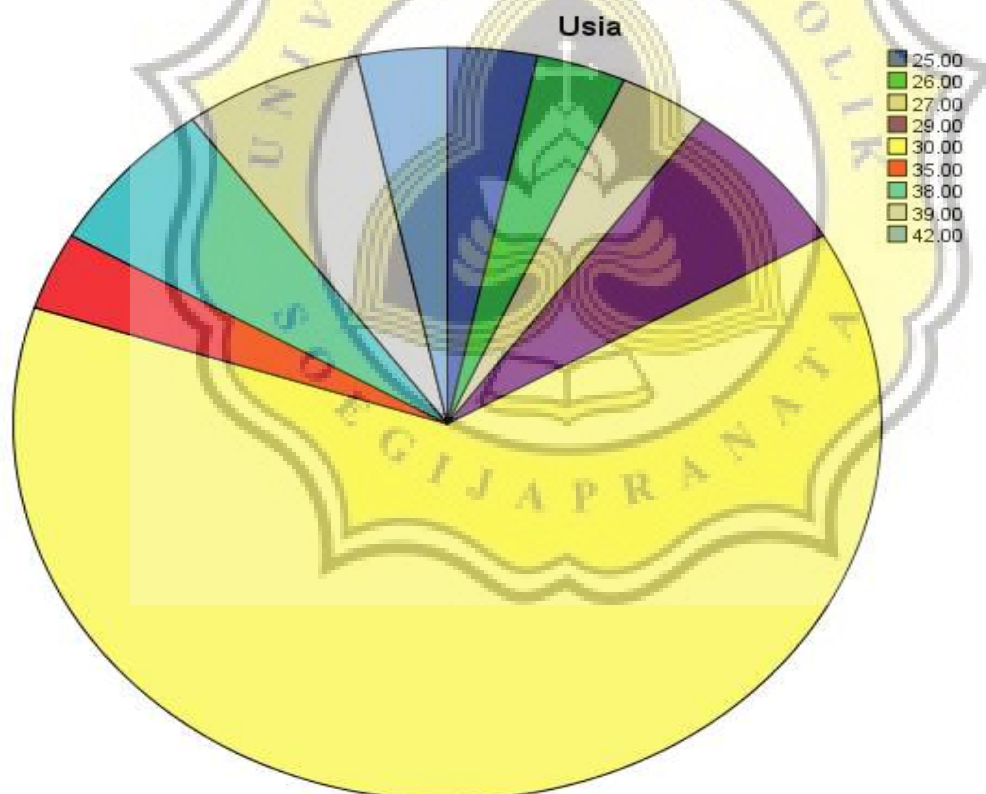
## KARAKTERISTIK RESPONDEN

### Frequency Table

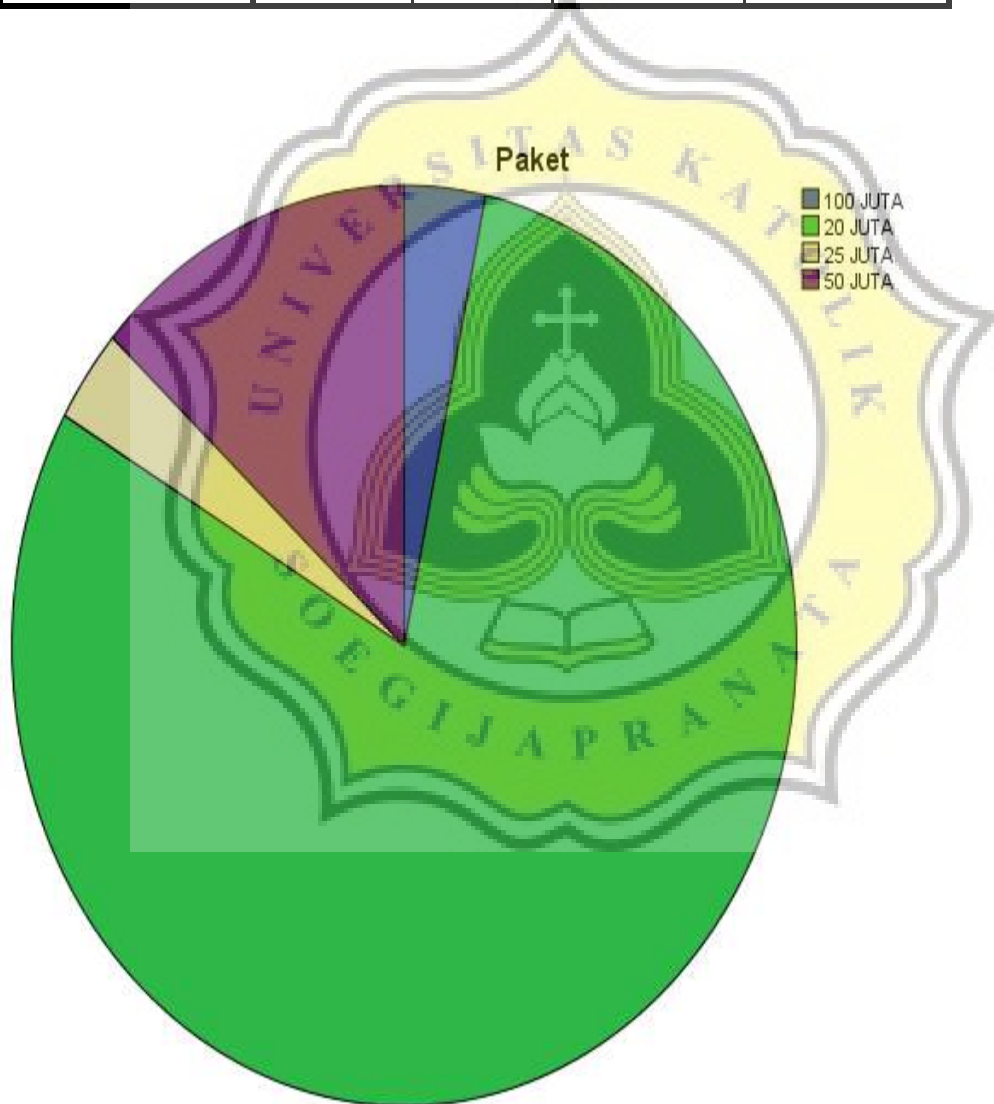
		Tahun			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2016.00	11	36.7	36.7	36.7
Valid	2017.00	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25.00	1	3.3	3.3	3.3
26.00	1	3.3	3.3	6.7
27.00	1	3.3	3.3	10.0
29.00	2	6.7	6.7	16.7
30.00	19	63.3	63.3	80.0
35.00	1	3.3	3.3	83.3
38.00	2	6.7	6.7	90.0
39.00	2	6.7	6.7	96.7
42.00	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

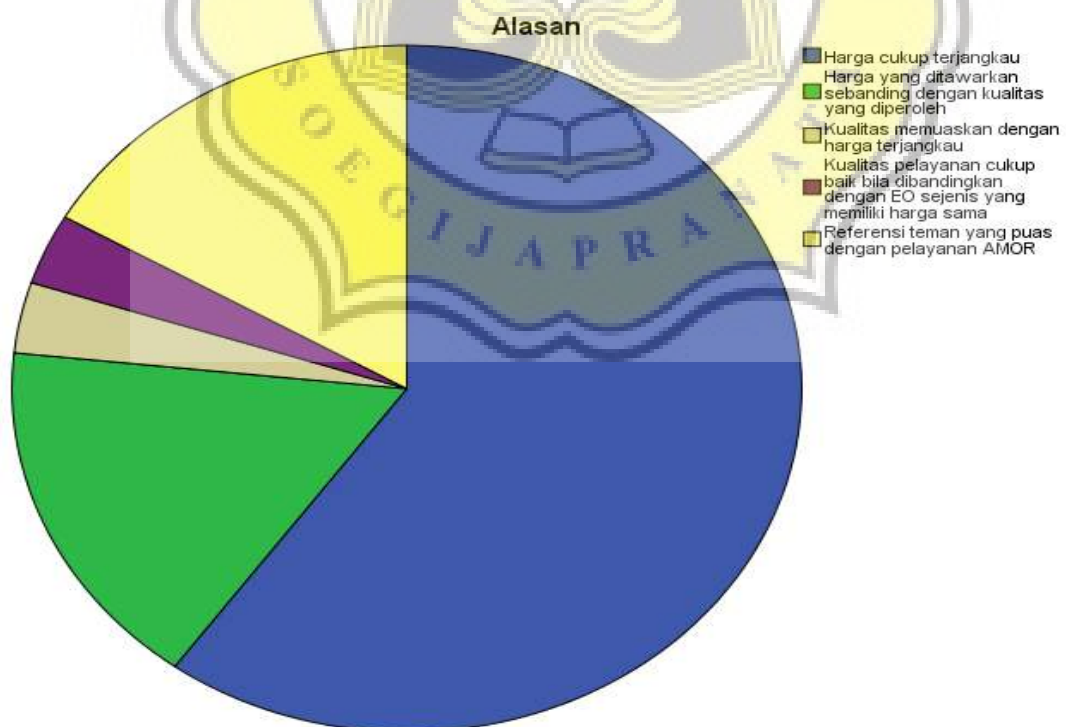


Paket				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
100 JUTA	1	3.3	3.3	3.3
20 JUTA	24	80.0	80.0	83.3
Valid 25 JUTA	1	3.3	3.3	86.7
50 JUTA	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	



## Alasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Harga cukup terjangkau	18	60.0	60.0	60.0
Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diperoleh	5	16.7	16.7	76.7
Kualitas memuaskan dengan harga terjangkau	1	3.3	3.3	80.0
Kualitas pelayanan cukup baik bila dibandingkan dengan EO sejenis yang memiliki harga sama	1	3.3	3.3	83.3
Referensi teman yang puas dengan pelayanan AMOR	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	



### KUALITAS LAYANAN AMOR SECARA KESELURUHAN

Tangible						
Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)	Rerata
T1 (Seragam Khusus)	2 (6,7%)	0	16 (53,3 %)	11 (36,7 %)	1 (3,3 %)	3,37
T2 (Alat rias lengkap)	0	1 (3,3%)	11 (36,7 %)	18 (60 %)	0	3,57
T3 (Alat pernikahan lengkap)	0	1 (3,3%)	18 (60 %)	10 (33,3 %)	1 (3,3 %)	3,37
T4 ( <i>Handy Talky</i> )	0	2 (6,7%)	12 (40 %)	15 (50%)	1 (3,3%)	3,50
T5 ( <i>Live Streaming</i> )	0	0	16 (53,3%)	13 (43,3%)	1 (3,3%)	3,50
<b>Jumlah</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>4</b>	<b>17,3</b>
Reliability						
Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)	Rerata
Re1 (Tepat waktu)	0	0	2 (6,7%)	2 (6,7 %)	26 (86,7%)	4,8
Re2 (Profesional)	0	0	2 (6,7%)	7 (23,3 %)	21 (70%)	4,633
Re3 (Kerjasama tim)	0	0	2 (6,7%)	8 (26,7%)	20 (66,7%)	4,6
Re4 (Mencatat detail)	0	0	4 (13,3%)	6 (20%)	20 (66,7%)	4,533
<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>87</b>	<b>18,57</b>



Responsiveness						
Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)	Rerata
Re1 (Cepat menanggapi keluhan)	0	0	1 (3,3%)	9 (30%)	20(66,7%)	4,63
Re2 (Informasi tepat)	0	0	1 (3,3%)	7 (23,3%)	22 (73,3%)	4,7
Re3 (Menginformasikan cepat)	0	0	4 (13,3%)	4 (13,3%)	22 (73,3%)	4,6
Re4 (Solusi tepat)	0	0	1 (3,3%)	10 (33,3%)	19 (63,3%)	4,6
<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>83</b>	<b>18,53</b>
Assurance						
Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)	Rerata
A1 (Memahami produk layanan)	0	0	4 (13,3%)	4 (13,3%)	22 (73,3%)	4,6
A2 (Menjelaskan produk detail)	0	0	4 (13,3%)	8 (26,7%)	18 (60%)	4,47
A3 (Menjawab pertanyaan)	0	0	4 (13,3%)	8 (26,7%)	18 (60%)	4,47
<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>58</b>	<b>13,53</b>
Emphaty						
Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)	Rerata
E1 (Waktu bertemu)	0	0	5 (16,7%)	8 (26,7%)	17 (56,7%)	4,4
E2 (Kebutuhan personal)	0	1 (3,3%)	7 (23,3%)	7 (23,3%)	15 (50%)	4,2
E3 (Menghargai pendapat)	0	0	10 (33,3%)	4 (13,3%)	16 (53,3%)	4,2
<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>12,8</b>
<b>Total Skor</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>124</b>	<b>159</b>	<b>280</b>	<b>80,73</b>



## RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

### TANGIBLE Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	13.9333	3.582	.429	.777
T2	13.7333	3.306	.719	.681
T3	13.9333	3.926	.372	.802
T4	13.8000	3.062	.664	.691
T5	13.8000	3.407	.653	.702

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.3000	5.114	2.26137	5

## RELIABILITY

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	4

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Re1	13.77	2.530	.771	.731
Re2	13.93	2.478	.686	.760
Re3	13.97	2.723	.525	.831
Re4	14.03	2.240	.646	.785

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.57	4.185	2.046	4

## RESPONSIVENESS

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	4

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RS1	13.90	2.507	.662	.825
RS2	13.83	2.489	.715	.806
RS3	13.93	1.995	.715	.814
RS4	13.93	2.409	.718	.803

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.53	3.982	1.995	4

## ASSURANCE

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	3

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	9.07	1.651	.758	.875
A2	9.20	1.545	.806	.833
A3	9.20	1.545	.806	.833

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.73	3.375	1.837	3

## EMPHATY

### Reliability Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	8.40	3.283	.870	.958
E2	8.60	2.662	.923	.912
E3	8.60	2.662	.923	.912

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.80	6.303	2.511	3