



**LAMPIRAN A
DATA KASAR UJI COBA**



A-1

SKALA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Halaman 1

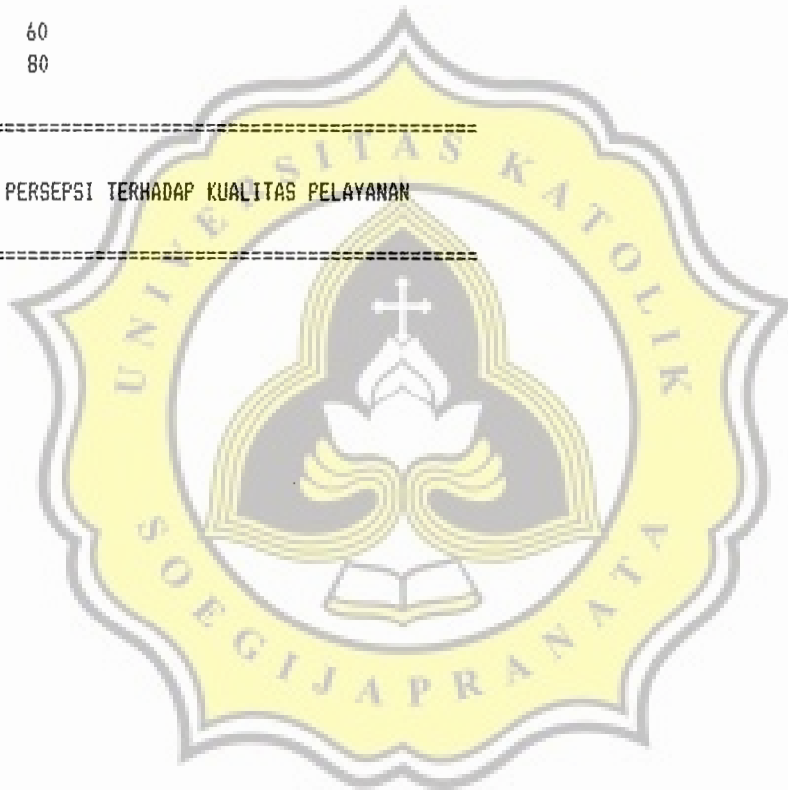
Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Program : Keterangan Berkas Butir
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN, Hak Cipta (c) 2000, Dilindungi UU

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Nama Berkas : LB1

Jumlah Butir : 60
Jumlah Kasus : 80

Nama Konstrak : PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN



(saabungan)

Kasus	Butir Nomor																																																												Tot
Nomor	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	Tot																																		
1	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	140																																		
2	1	3	1	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	124																																		
3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	111																																		
4	1	3	1	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	118																																		
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	124																																		
6	3	4	3	1	2	3	3	2	4	4	4	3	3	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	3	4	2	145																																		
7	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	125																																		
8	4	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	109																																		
9	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	117																																			
10	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	140																																		
11	1	3	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	121																																			
12	3	1	2	1	2	2	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	2	119																																		
13	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	132																																		
14	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	4	2	3	2	2	1	2	2	4	2	2	128																																		
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	117																																		
16	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	4	2	124																																		
17	2	3	2	1	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	2	1	1	4	3	2	2	3	146																																		
18	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	118																																		
19	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	130																																		
20	2	2	2	3	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	123																																		
21	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	145																																		
22	2	4	2	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	145																																		
23	2	4	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	137																																		
24	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	143																																		
25	2	3	3	1	2	3	1	2	4	2	3	3	2	1	4	2	2	2	4	1	3	3	1	4	2	3	135																																		
26	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	97																																		
27	4	3	2	3	2	1	3	3	2	4	1	3	1	3	2	3	1	2	2	3	4	2	2	1	2	4	136																																		
28	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	115																																		
29	1	2	2	3	1	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	3	3	4	3	4	4	3	2	135																																		
30	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	114																																		
31	1	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	123																																		
32	2	1	1	2	1	2	4	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	2	2	3	2	114																																		
33	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	130																																		
34	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	116																																		
35	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	128																																		
36	4	4	4	2	3	4	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	195																																		
37	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	109																																		
38	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	103																																		
39	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	92																																		
40	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	95																																		

(bersambung)

(sambungan)

Kasus	Butir	Nomor																																																										Tot	
Nomor	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60																																Tot			
41	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2																																127		
42	3	4	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2																																137
43	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2																																125		
44	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2																																149		
45	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2																																122		
46	2	4	2	1	2	3	3	3	4	4	4	1	3	1	4	3	2	4	4	1	2	4	2	3	3	2																																153			
47	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2																																116		
48	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2																																142			
49	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3																																124		
50	1	2	1	2	1	4	4	2	2	2	4	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2																																120		
51	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2																																122		
52	3	4	3	1	2	2	3	2	4	4	4	1	3	1	4	4	3	4	4	1	4	4	3	4	2	1	2																																162		
53	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2																																134			
54	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1																																108			
55	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1																																119			
56	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3																																134			
57	1	3	1	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2																																138			
58	3	4	2	4	2	1	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	1	3	2	1	4	2	3	2	2	2																																148			
59	2	2	2	3	1	2	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	2	4	2	3	2	1	2	2	2	1																																132			
60	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	1	4	2	3	1	2	1	3	2	4	2	2																																127			
61	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2																																124			
62	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	4	2																																129			
63	2	3	2	2	2	4	2	4	4	2	1	2	1	2	4	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2																																146			
64	1	4	1	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2																																138			
65	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	4	1	3	1	4	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2																																137			
66	2	2	2	3	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2																																130			
67	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	2	2																																135			
68	2	4	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2																																155		
69	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2																																147			
70	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3																																141		
71	2	3	3	1	2	2	1	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	4	2	3																																131			
72	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1																																96			
73	4	3	2	4	2	2	3	3	2	4	1	3	1	3	3	3	1	2	3	4	4	4	2	1	2	4																																153			
74	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2																																118			
75	1	2	2	4	1	3	2	4	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	4	4	1	4	4	3	2																																142			
76	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	4	2	1	2	2	1	2	1																																123			
77	1	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2																																115			
78	2	1	1	3	1	2	4	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	2	3	2																																113		
79	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3																																145			
80	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2																																130			



A-2
SKALA KEPUASAN KONSUMEN

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Program : Keterangan Berkas Butir
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN, Hak Cipta (c) 2000, Dilindungi UU

=====

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234

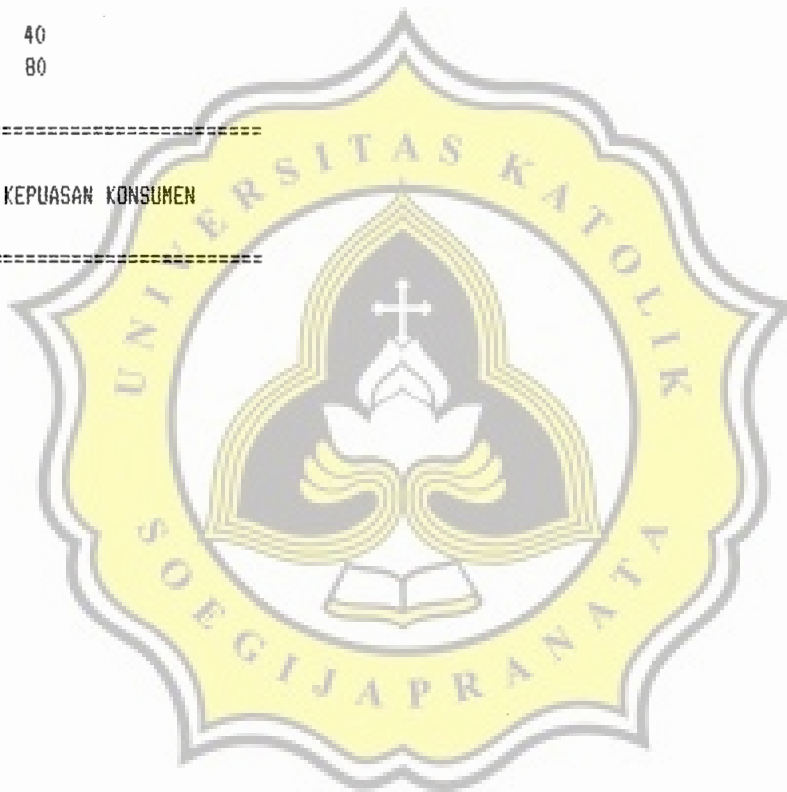
Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Nama Berkas : LB2

Jumlah Butir : 40
Jumlah Kasus : 80

=====

Nama Konstrak : KEPUASAN KONSUMEN

=====



(sambungan)

Kasus Nomor	Butir 35	Nomor 36	37	38	39	40	Tot
1	2	1	2	3	2	2	76
2	1	1	2	2	2	3	71
3	2	2	3	2	2	3	88
4	4	2	2	1	1	2	79
5	3	2	4	1	2	3	94
6	2	3	3	2	2	2	84
7	3	2	1	2	2	2	94
8	2	2	2	2	2	2	80
9	2	2	2	2	1	3	81
10	2	2	2	1	2	2	91
11	2	2	3	2	1	2	80
12	2	2	4	2	2	3	85
13	2	2	2	3	2	2	88
14	3	2	3	2	2	3	90
15	2	2	3	1	2	2	89
16	2	3	3	1	2	2	89
17	2	2	4	2	1	2	89
18	2	1	3	1	2	3	89
19	1	2	2	1	2	1	67
20	4	1	1	3	4	4	95
21	2	2	3	1	1	2	65
22	3	2	2	3	1	3	92
23	3	1	2	1	2	3	75
24	1	1	2	2	2	2	74
25	1	2	2	2	2	2	76
26	2	2	3	2	4	3	91
27	3	1	2	2	2	2	74
28	2	2	2	2	2	2	85
29	4	4	4	2	2	4	123
30	2	2	2	2	2	2	67
31	2	1	2	1	2	2	65
32	2	1	2	1	2	3	71
33	3	2	1	1	4	2	72
34	3	1	2	2	2	2	80
35	3	2	3	2	2	4	93
36	3	2	2	2	2	2	83
37	3	2	2	3	2	2	91
38	2	2	3	3	2	3	87
39	2	2	4	1	1	1	84
40	1	2	3	2	2	2	74

(bersambung)



(sambungan)

=====
 Kasus Butir Nomor
 Nomor 35 36 37 38 39 40 Tot
 =====

41	2	2	2	3	2	3	87
42	2	2	2	2	1	2	76
43	2	1	4	2	1	2	73
44	3	2	3	2	1	2	72
45	3	3	4	1	3	2	97
46	2	2	2	4	3	1	93
47	2	1	2	3	2	2	72
48	1	1	2	3	2	3	75
49	2	2	3	2	2	3	87
50	4	2	2	3	1	2	82

51	3	2	4	4	2	3	99
52	2	3	3	3	2	2	85
53	3	2	1	2	2	2	93
54	2	2	2	3	2	2	78
55	2	2	2	3	1	3	80
56	2	2	2	2	2	2	95
57	2	2	3	3	1	2	83
58	2	2	4	3	2	3	89
59	2	2	2	3	2	2	90
60	3	2	3	2	3	3	92

61	2	2	3	3	1	2	89
62	2	3	3	2	3	2	96
63	2	2	4	2	1	2	88
64	2	1	3	3	2	3	94
65	1	2	2	1	2	1	61
66	4	1	1	4	4	4	100
67	2	2	3	2	1	2	68
68	3	2	2	4	1	3	96
69	3	1	2	2	2	3	78
70	1	2	2	1	2	2	73

71	1	2	2	3	2	2	78
72	2	2	3	3	2	3	83
73	3	1	2	3	2	2	76
74	2	2	2	3	2	2	84
75	4	2	2	2	3	4	119
76	2	2	2	2	2	2	68
77	2	1	2	2	2	2	72
78	2	2	2	3	1	2	83
79	2	2	3	3	1	2	88
80	2	1	1	2	2	2	71

=====





LAMPIRAN B
VALIDITAS DAN RELIABILITAS

B-1
SKALA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN



** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Analisis Butir (Items Analysis)
Program : Analisis Kesahihan Butir (Validity)
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN, Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234
=====

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Tgl. Analisis : 03-12-2002
Nama Berkas : LB1

Nama Konstrak : PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Jumlah Butir Semula : 60
Jumlah Butir Gugur : 20
Jumlah Butir Sahih : 40

Jumlah Kasus Semula : 80
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 80

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.466	0.428	0.000	sahih
2	0.521	0.485	0.000	sahih
3	0.330	0.295	0.004	sahih
4	0.209	0.160	0.077	gugur
5	0.088	0.043	0.355	gugur
6	0.608	0.571	0.000	sahih
7	0.638	0.603	0.000	sahih
8	0.189	0.142	0.102	gugur
9	0.549	0.521	0.000	sahih
10	0.456	0.417	0.000	sahih

=====
(bersambung)

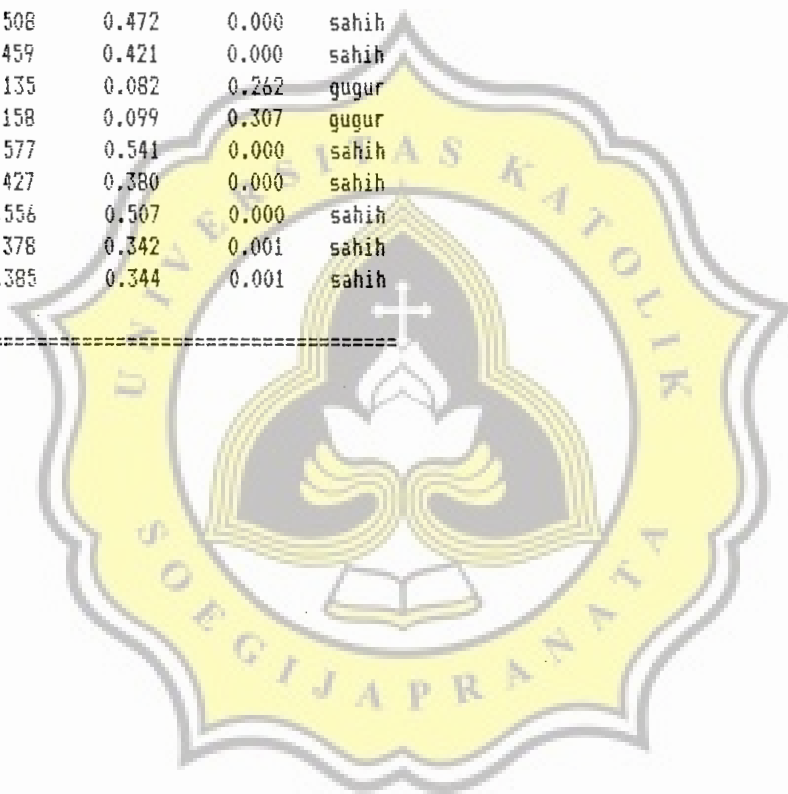
(sambungan)

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
11	0.160	0.112	0.339	gugur
12	0.630	0.596	0.000	sahih
13	0.597	0.566	0.000	sahih
14	0.172	0.132	0.121	gugur
15	0.119	0.082	0.263	gugur
16	0.619	0.585	0.000	sahih
17	0.115	0.072	0.266	gugur
18	0.364	0.319	0.002	sahih
19	0.462	0.422	0.000	sahih
20	0.435	0.386	0.000	sahih
21	0.096	0.052	0.326	gugur
22	0.582	0.551	0.000	sahih
23	0.104	0.061	0.299	gugur
24	0.218	0.170	0.064	gugur
25	0.518	0.478	0.000	sahih
26	0.527	0.492	0.000	sahih
27	0.209	0.162	0.074	gugur
28	0.182	0.129	0.127	gugur
29	0.192	0.143	0.101	gugur
30	0.447	0.415	0.000	sahih
31	0.136	0.092	0.289	gugur
32	0.467	0.425	0.000	sahih
33	0.645	0.612	0.000	sahih
34	0.439	0.399	0.000	sahih
35	0.431	0.388	0.000	sahih
36	0.697	0.667	0.000	sahih
37	0.536	0.507	0.000	sahih
38	0.158	0.102	0.315	gugur
39	0.460	0.424	0.000	sahih
40	0.298	0.246	0.013	sahih
41	0.403	0.357	0.001	sahih
42	0.209	0.167	0.067	gugur
43	0.629	0.598	0.000	sahih
44	0.577	0.541	0.000	sahih
45	0.504	0.460	0.000	sahih

(bersambung)

(sambungan)

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
46	0.070	0.025	0.409	gugur
47	0.456	0.424	0.000	sahih
48	0.173	0.132	0.121	gugur
49	0.491	0.449	0.000	sahih
50	0.523	0.478	0.000	sahih
51	0.469	0.436	0.000	sahih
52	0.508	0.472	0.000	sahih
53	0.459	0.421	0.000	sahih
54	0.135	0.082	0.262	gugur
55	0.158	0.099	0.307	gugur
56	0.577	0.541	0.000	sahih
57	0.427	0.380	0.000	sahih
58	0.556	0.507	0.000	sahih
59	0.378	0.342	0.001	sahih
60	0.385	0.344	0.001	sahih



** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Analisis Butir (Items Analysis)
Program : Uji-Keandalan Teknik Alpha Cronbach
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN; Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234
=====

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Tgl. Analisis : 03-12-2002
Nama Berkas : LBI

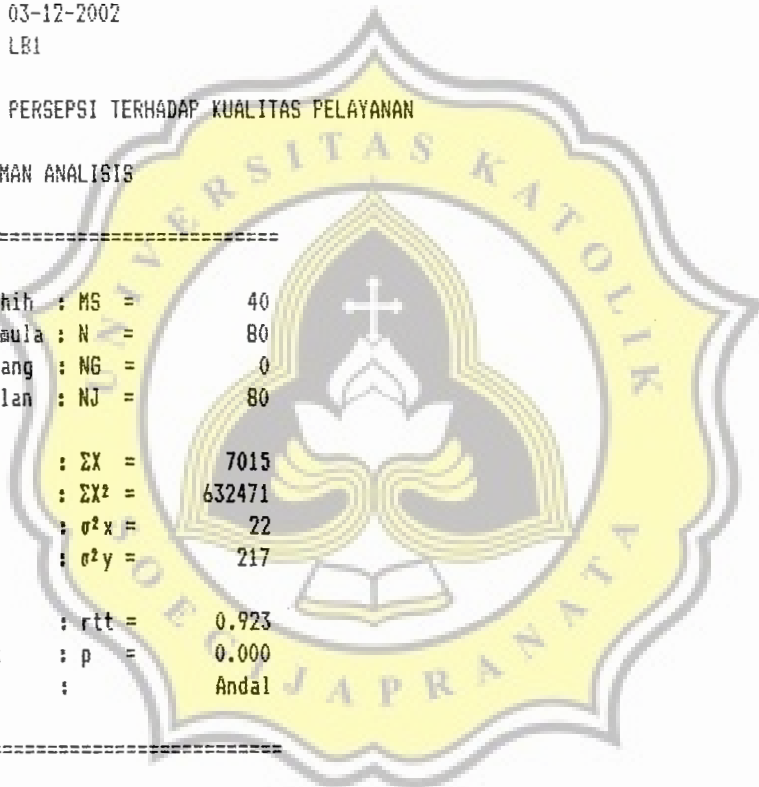
Nama Konstrak : PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

Jumlah Butir Sahih : MS = 40
Jumlah Kasus Semula : N = 80
Jumlah Data Hilang : NG = 0
Jumlah Kasus Jalan : NJ = 80

Sigma X : ΣX = 7015
Sigma X Kuadrat : ΣX^2 = 632471
Variansi X : $\sigma^2 x$ = 22
Variansi Y : $\sigma^2 y$ = 217

Koef. Alpha : rtt = 0.923
Peluang Galat α : p = 0.000
Status : Andal





B-2

SKALA KEPUASAN KONSUMEN

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Analisis Butir (Items Analysis)
Program : Analisis Kesahihan Butir (Validity)
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pawardiningih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN, Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234

=====

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Tgl. Analisis : 03-12-2002
Nama Berkas : LB2

Nama Konstrak : KEPUASAN KONSUMEN

Jumlah Butir Semula : 40
Jumlah Butir Gugur : 12
Jumlah Butir Sahih : 28

Jumlah Kasus Semula : 80
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 80

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

=====

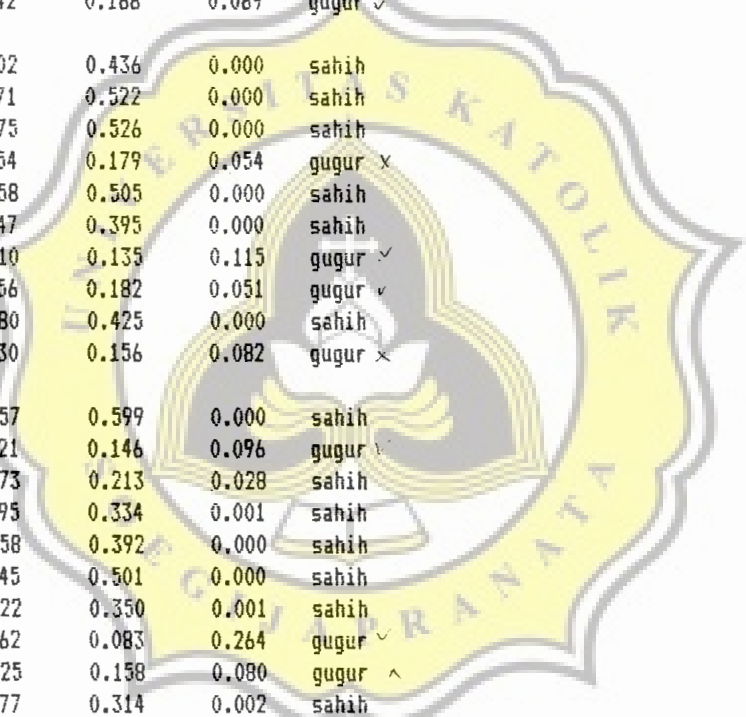
Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.236	0.164	0.072	gugur x
2	0.576	0.532	0.000	sahih
3	-0.008	-0.062	0.295	gugur ✓
4	0.431	0.371	0.001	sahih
5	0.650	0.599	0.000	sahih
6	0.637	0.571	0.000	sahih
7	0.578	0.522	0.000	sahih
8	0.307	0.239	0.015	sahih
9	0.428	0.336	0.001	sahih
10	0.374	0.313	0.002	sahih

=====

(bersambung)

(sambungan)

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
11	0.165	0.088	0.279	gugur ✓
12	0.378	0.317	0.002	sahih
13	0.518	0.471	0.000	sahih
14	0.542	0.487	0.000	sahih
15	0.663	0.632	0.000	sahih
16	0.376	0.322	0.002	sahih
17	0.337	0.259	0.010	sahih
18	0.210	0.146	0.097	gugur ✓
19	0.515	0.465	0.000	sahih
20	0.242	0.166	0.069	gugur ✓
21	0.502	0.436	0.000	sahih
22	0.571	0.522	0.000	sahih
23	0.575	0.526	0.000	sahih
24	0.254	0.179	0.054	gugur x
25	0.558	0.505	0.000	sahih
26	0.447	0.395	0.000	sahih
27	0.210	0.135	0.115	gugur ✓
28	0.256	0.182	0.051	gugur ✓
29	0.480	0.425	0.000	sahih
30	0.230	0.156	0.082	gugur x
31	0.657	0.599	0.000	sahih
32	0.221	0.146	0.096	gugur ✓
33	0.273	0.213	0.028	sahih
34	0.395	0.334	0.001	sahih
35	0.458	0.392	0.000	sahih
36	0.545	0.501	0.000	sahih
37	0.422	0.350	0.001	sahih
38	0.162	0.083	0.264	gugur ✓
39	0.225	0.158	0.080	gugur ^
40	0.377	0.314	0.002	sahih



** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Analisis Butir (Items Analysis)
Program : Uji-Keandalan Teknik Alpha Cronbach
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN; Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234
=====

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Tgl. Analisis : 03-12-2002
Nama Berkas : LB2

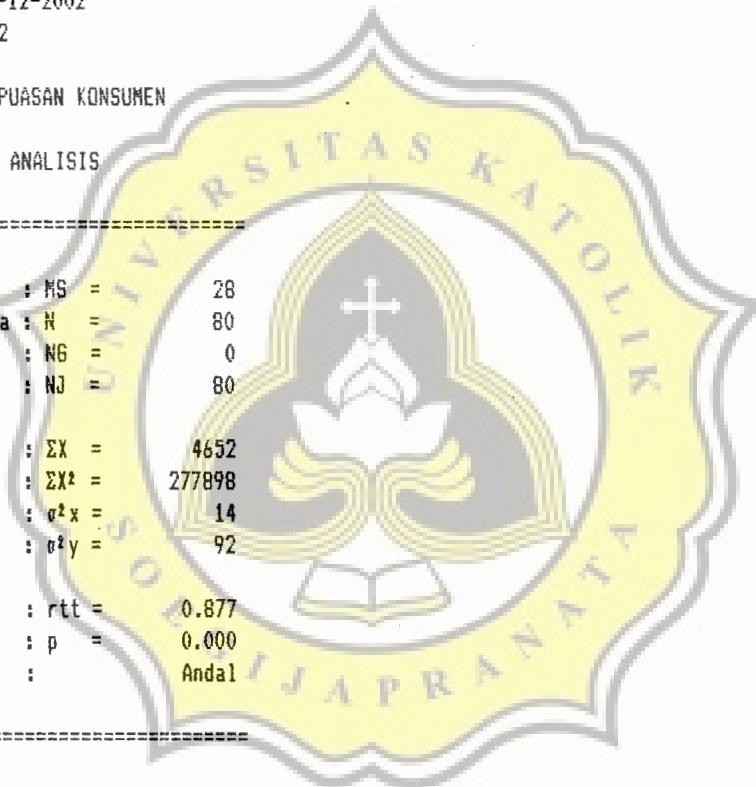
Nama Konstrak : KEPUASAN KONSUMEN

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

=====

Jumlah Butir Sahih	: MS =	28
Jumlah Kasus Semula	: N =	80
Jumlah Data Hilang	: NG =	0
Jumlah Kasus Jalan	: NJ =	80
Sigma X	: $\Sigma X =$	4652
Sigma X Kuadrat	: $\Sigma X^2 =$	277898
Variansi X	: $\sigma^2_x =$	14
Variansi Y	: $\sigma^2_y =$	92
Koef. Alpha	: rtt =	0.877
Peluang Galat α	: p =	0.000
Status	:	Andal

=====





LAMPIRAN C
SKALA PENELITIAN

IDENTITAS PENGISI

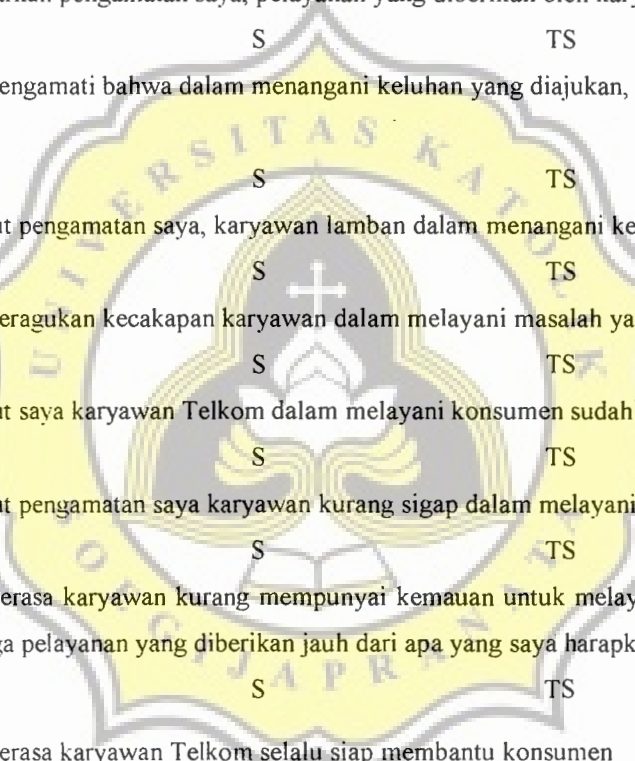
ALAMAT :

NO. TELP :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mulai mengerjakan, terlebih dahulu isikanlah data yang tertera pada bagian identitas pengisi pada bagian atas.
2. Berilah tanda silang (**X**) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan kondisi yang ada.
SS : Sangat Setuju, apabila Anda sangat setuju terhadap pernyataan yang ada.
S : Setuju, apabila Anda setuju terhadap pernyataan yang ada.
TS : Tidak Setuju, apabila Anda tidak setuju terhadap pernyataan yang ada.
STS : Sangat Tidak Setuju, apabila Anda sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada.
3. Tidak ada jawaban benar dan salah dalam pengisian angket ini. Jawaban sesuai dengan kondisi dan perasaan Anda yang sebenarnya.
4. Apabila Anda keliru menjawab, maka berilah tanda sama dengan (=) pada jawaban yang salah. Kemudian berilah tanda silang (**X**) pada jawaban yang baru.
5. Jika Anda telah selesai mengerjakan, telitilah kembali apakah semua pernyataan sudah diisi dan tidak ada yang terlewatkan.

SELAMAT MENGERJAKAN

- 
1. Menurut saya karyawan Telkom selalu menangani keluhan dengan cepat.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 2. Saya merasa karyawan Telkom dalam menangani keluhan yang diajukan konsumen kurang cepat.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 3. Menurut pengamatan saya, Telkom selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap konsumennya.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 4. Saya merasa segan mengadakan gangguan telepon rumah saya karena Telkom lambat dalam menanganinya.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 5. Berdasarkan pengamatan saya, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Telkom sudah baik.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 6. Saya mengamati bahwa dalam menangani keluhan yang diajukan, karyawan bertindak dengan segera.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 7. Menurut pengamatan saya, karyawan lamban dalam menangani keluhan yang diajukan.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 8. Saya meragukan kecakapan karyawan dalam melayani masalah yang dihadapi pelanggan.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 9. Menurut saya karyawan Telkom dalam melayani konsumen sudah terampil.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 10. Menurut pengamatan saya karyawan kurang sigap dalam melayani konsumen.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 11. Saya merasa karyawan kurang mempunyai kemauan untuk melayani konsumen dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan jauh dari apa yang saya harapkan.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 12. Saya merasa karyawan Telkom selalu siap membantu konsumen

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 13. Sepengetahuan saya, sikap karyawan kurang cakap dalam melayani konsumen.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 14. Saya menilai karyawan kurang tanggap dalam melayani konsumen.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
 15. Saya selalu merasa yakin bahwa Telkom akan memberikan yang terbaik untuk konsumen.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----

16. Berdasarkan pengamatan saya, karyawan Telkom belum mampu melayani konsumen dengan baik.
- SS S TS STS
17. Saya merasa karyawan Telkom kurang terlatih dalam melayani konsumennya.
- SS S TS STS
18. Saya beranggapan bahwa karyawan Telkom kurang menguasai bidang yang mereka kerjakan.
- SS S TS STS
19. Menurut saya melalui acara-acara yang diselenggarakan oleh Telkom, saya menjadi bertambah yakin Telkom mampu melayani konsumennya.
- SS S TS STS
20. Meskipun Telkom gencar mengiklankan kemampuan mereka dalam melayani konsumen, saya tetap merasa ragu.
- SS S TS STS
21. Karyawan Telkom cukup terlatih dalam melayani konsumennya dengan cepat ditanganinya keluhan yang saya ajukan
- SS S TS STS
22. Sepengetahuan saya, karyawan Telkom kurang terlatih dalam menangani keluhan pelanggan dengan lambatnya penyelesaian aduan.
- SS S TS STS
23. Menurut saya tempat pembayaran rekening telepon yang disediakan oleh Telkom sudah banyak.
- SS S TS STS
24. Saya menilai perlengkapan telepon yang disediakan Telkom memadai.
- SS S TS STS
25. Meskipun perusahaan menyediakan kendaraan operasional, pelayanan yang diberikan tetap kurang.
- SS S TS STS
26. Menurut saya dengan tersedianya kendaraan operasional proses penyelesaian keluhan dapat dilakukan dengan cepat.
- SS S TS STS
27. Berdasarkan pengamatan saya, seragam yang dipakai oleh karyawan sesuai dengan citra yang ingin ditampilkan.
- SS S TS STS
28. Menurut saya tempat pembayaran rekening telepon yang disediakan oleh Telkom kurang nyaman.
- SS S TS STS

29. Saya menilai kendaraan operasional yang disediakan perusahaan membantu karyawan dalam meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.
- SS S TS STS
30. Saya merasa telkom memudahkan pembayaran tagihan rekening telepon dengan tersedianya loket pembayaran telepon di banyak tempat.
- SS S TS STS
31. Dengan pelayanan yang diberikan saat ini, saya merasa diperhatikan.
- SS S TS STS
32. Saya beranggapan bahwa karyawan mengabaikan keluhan konsumen.
- SS S TS STS
33. Berdasarkan pengalaman saya Telkom mampu memahami kebutuhan konsumennya.
- SS S TS STS
34. Berdasarkan pengalaman, saya merasa kesulitan untuk berkomunikasi dengan karyawan Telkom.
- SS TS STS
35. Sepengetahuan saya, karyawan Telkom mampu memahami kebutuhan pelanggan karena mereka segera menanggapi keluhan konsumen.
- SS S TS STS
36. Saya merasa diacuhkan dengan diabaikannya keluhan yang saya ajukan.
- SS S TS STS
37. Menurut pengamatan saya, karyawan menunjukkan perhatian dan kepeduliannya terhadap konsumen.
- SS S TS STS
38. Berdasarkan apa yang saya lihat, karyawan sering mengabaikan konsumennya.
- SS S TS STS
39. Saya merasa puas dengan perhatian Telkom.
- SS S TS STS
40. Dengan perhatian yang diberikan Telkom saat ini, saya merasa tidak puas.
- SS S TS STS

**SELESAIKANLAH TERLEBIH DAHULU PERNYATAAN-
PERNYATAAN DIATAS SEBELUM ANDA MENGISI PERNYATAAN-
PERNYATAAN SELANJUTNYA**

IDENTITAS PENGISI

ALAMAT :

NO. TELP :

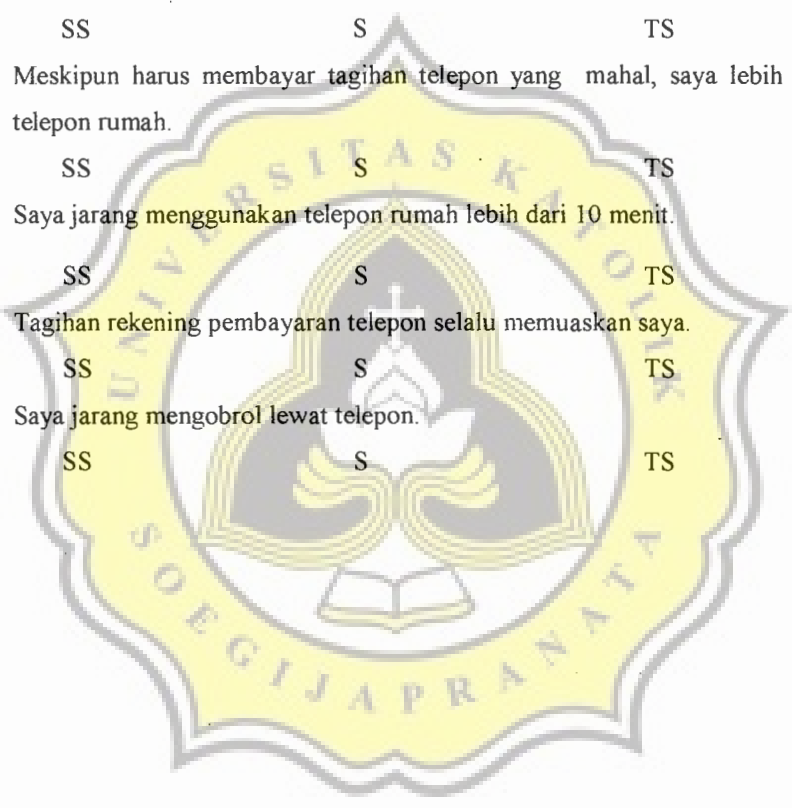
PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mulai mengerjakan, terlebih dahulu isikanlah data yang tertera pada bagian identitas pengisi pada bagian atas.
2. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan kondisi yang ada.
SS : Sangat Setuju, apabila Anda sangat setuju terhadap pernyataan yang ada.
S : Setuju, apabila Anda setuju terhadap pernyataan yang ada.
TS : Tidak Setuju, apabila Anda tidak setuju terhadap pernyataan yang ada.
STS : Sangat Tidak Setuju, apabila Anda sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada.
3. Tidak ada jawaban benar dan salah dalam pengisian angket ini. Jawaban sesuai dengan kondisi dan perasaan Anda yang sebenarnya.
4. Apabila Anda keliru menjawab, maka berilah tanda sama dengan (=) pada jawaban yang salah. Kemudian berilah tanda silang (X) pada jawaban yang baru.
5. Jika Anda telah selesai mengerjakan, telitilah kembali apakah semua pernyataan sudah diisi dan tidak ada yang terlewatkan.

SELAMAT MENGERJAKAN

1. Pengaduan gangguan telepon melalui proses yang berbelit-belit	SS	S	TS	STS
2. Saya sering membayar tagihan telepon kurang dari Rp. 75. 000,-.	SS	S	TS	STS
3. Telepon rumah saya selalu bisa digunakan dengan baik.	SS	S	TS	STS
4. Telepon rumah saya pernah mati selama sehari-hari.	SS	S	TS	STS
5. Kualitas sambungan telepon yang jernih membuat saya sering menggunakan telepon.	SS	S	TS	STS
6. Saya menggunakan telepon rumah dalam waktu yang singkat.	SS	S	TS	STS
7. Jarang terdengar suara lain selain lawan bicara pada waktu saya menelepon.	SS	S	TS	STS
8. Saya pernah mengalami kejadian tiba-tiba telepon mati pada saat sedang saya gunakan.	SS	S	TS	STS
9. Orang-orang di rumah saya sering menggunakan telepon kurang dari 10 menit.	SS	S	TS	STS
10. Saya merasa puas dengan kualitas sambungan telepon rumah saya.	SS	S	TS	STS
11. Saya sering berulang kali mengadakan gangguan telepon rumah.	SS	S	TS	STS
12. Saya sering menggunakan telepon rumah lebih dari 10 menit.	SS	S	TS	STS
13. Saya jarang menggunakan telepon rumah karena tagihannya mahal.	SS	S	TS	STS
14. Saya hanya cukup sekali mengadakan gangguan telepon rumah dan langsung ditangani.	SS	S	TS	STS
15. Saya sering mengobrol lewat telepon.	SS	S	TS	STS
16. Jarang terdengar suara-suara gemerisik pada waktu menelepon.	SS	S	TS	STS
17. Sering terdengar suara lain selain lawan bicara sewaktu saya menelepon.	SS	S	TS	STS
18. Saya lebih senang menggunakan telepon rumah untuk berkomunikasi.	SS	S	TS	STS

- | | | | | |
|--|----|---|----|-----|
| 19. Karyawan Telkom segera menangani keluhan yang saya ajukan. | SS | S | TS | STS |
| 20. Meskipun telah diperbaiki, tetapi telepon rumah saya tetap tidak nyaman dipakai. | SS | S | TS | STS |
| 21. Jarang terjadi gangguan pada telepon rumah saya. | SS | S | TS | STS |
| 22. Saya jarang membayar tagihan telepon kurang dari Rp. 75. 000,-. | SS | S | TS | STS |
| 23. Saya mendapatkan jawaban yang memuaskan pada saat mengajukan aduan gangguan telepon. | SS | S | TS | STS |
| 24. Saya pernah mengajukan aduan berkenaan dengan gangguan telepon rumah saya. | SS | S | TS | STS |
| 25. Meskipun harus membayar tagihan telepon yang mahal, saya lebih senang menggunakan telepon rumah. | SS | S | TS | STS |
| 26. Saya jarang menggunakan telepon rumah lebih dari 10 menit. | SS | S | TS | STS |
| 27. Tagihan rekening pembayaran telepon selalu memuaskan saya. | SS | S | TS | STS |
| 28. Saya jarang mengobrol lewat telepon. | SS | S | TS | STS |





**LAMPIRAN D
DATA PENELITIAN**

** Halaman 1

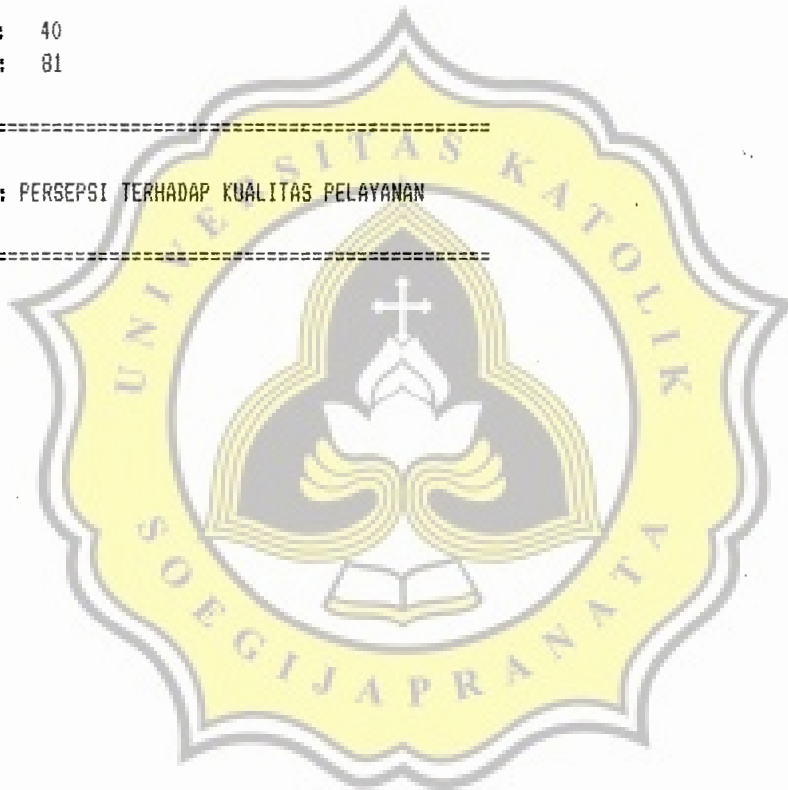
Paket : SPS (Seri Program Statistik)
Program : Keterangan Berkas Butir
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardininosih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi ISM/IN, Hak Cipta (c) 2000, Dilindungi UU

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawivatan Luhur IV-1, Semarang 50234

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Nama Berkas : LB3

Jumlah Butir : 40
Jumlah Kasus : 81

Nama Konstrak : PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN



** Halaman 3

(sambung)

=====
Kasus Butir Nomor
Nomor 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34
=====

91 4 4 4 2 3 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 1 4 1 4 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3

=====
(bersambung)



(sambungan)

Kasus Nomor	Butir 35	Nomor 36	37	38	39	40	Tot
1	2	2	2	3	2	2	96
2	2	1	2	2	1	2	82
3	3	3	3	2	3	3	108
4	3	3	3	3	3	3	118
5	3	3	3	3	3	3	120
6	3	3	3	4	3	3	119
7	3	3	3	3	2	2	106
8	2	3	3	2	2	2	99
9	3	2	2	2	2	2	104
10	3	3	3	3	3	4	129
11	3	3	3	3	2	3	105
12	2	1	3	2	3	3	97
13	2	3	3	2	2	3	107
14	2	2	3	3	3	3	110
15	2	2	2	2	1	1	80
16	2	2	3	2	2	2	101
17	2	2	2	2	2	2	92
18	1	1	2	2	2	2	85
19	2	3	2	2	1	1	94
20	3	3	3	3	3	3	111
21	2	2	2	2	2	2	98
22	2	3	3	3	2	2	106
23	2	3	3	3	3	3	120
24	2	2	2	2	2	2	86
25	3	3	3	3	3	3	122
26	3	2	3	2	4	3	107
27	3	4	3	4	3	4	121
28	2	2	2	3	2	3	96
29	3	3	3	3	3	3	116
30	3	3	3	3	3	3	121
31	3	3	3	3	4	3	120
32	2	2	2	2	2	2	104
33	3	3	3	3	3	3	119
34	2	1	2	1	1	1	74
35	2	3	3	3	3	2	98
36	2	2	2	2	2	2	88
37	3	3	4	3	1	1	90
38	2	3	2	3	2	2	100
39	3	3	3	3	3	3	119
40	2	2	3	2	3	3	89



(bersambung)

Halaman 5

(sambungan)

Kasus Nomor	Butir 35	Nomor 36	37	38	39	40	Tot
41	1	1	1	1	1	1	44
42	2	3	3	2	3	3	102
43	4	1	4	3	3	3	126
44	3	2	2	2	2	2	89
45	2	2	2	1	1	1	80
46	2	2	2	2	3	2	93
47	2	2	3	2	2	2	98
48	2	2	2	2	2	2	96
49	2	2	2	2	2	1	101
50	2	2	2	2	2	2	85
51	4	4	4	4	4	4	156
52	3	2	3	3	2	3	106
53	3	3	3	3	2	3	108
54	2	1	2	2	2	2	90
55	3	2	3	3	3	3	109
56	2	3	3	3	2	2	111
57	3	3	3	2	3	4	111
58	3	3	3	2	3	3	125
59	2	1	2	2	2	2	86
60	3	4	3	4	4	4	121
61	2	2	2	2	2	2	117
62	3	2	3	3	3	3	132
63	1	1	2	3	2	2	106
64	4	3	3	3	3	3	135
65	2	1	3	1	2	2	92
66	2	2	1	1	1	1	75
67	1	2	3	3	2	2	93
68	2	2	2	2	2	2	86
69	3	3	3	3	3	3	110
70	2	2	3	3	3	2	96
71	3	3	3	3	3	3	122
72	3	3	3	3	3	3	121
73	2	1	2	1	3	3	100
74	3	2	3	3	2	3	111
75	3	3	3	3	3	3	102
76	2	2	2	2	2	2	90
77	2	2	2	2	3	3	100
78	3	2	4	3	4	3	108
79	3	3	3	3	3	3	124
80	2	3	2	4	3	2	113

(bersambung)



** Halaman 6

(sambungan)

Kasus Butir Nomor
Nomor 35 36 37 38 39 40 Tot

01 3 3 3 3 3 4 127



** Halaman 1

Paket : SPS (Seri Program Statistik)
Program : Keterangan Berkas Butir
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN. Hak Cipta (c) 2000, Dilindungi UU

=====

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawivatan Luhur IV-1, Semarang 50234

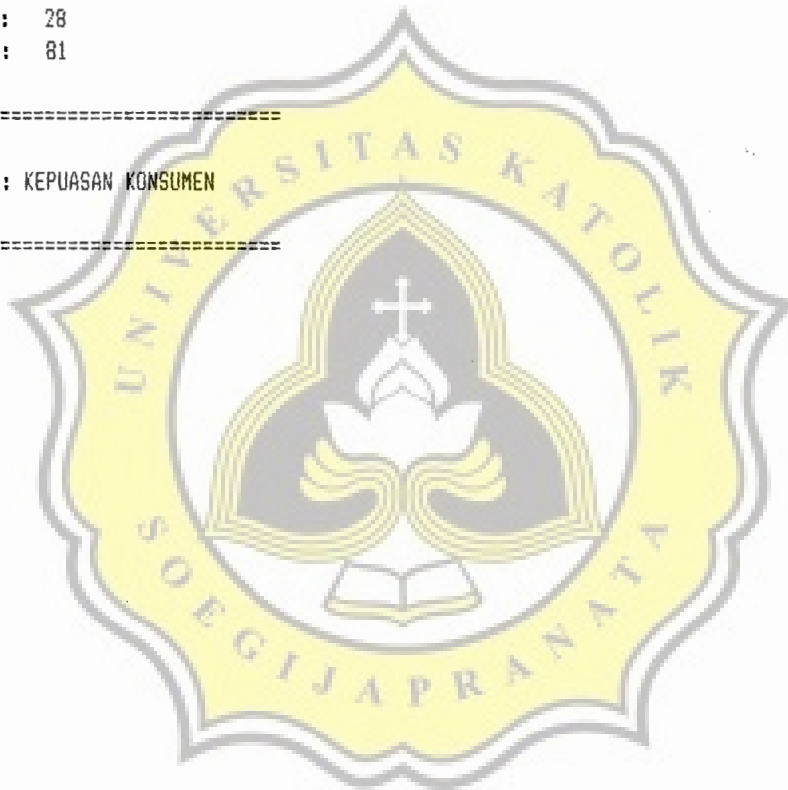
Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Nama Berkas : LB

Jumlah Butir : 28
Jumlah Kasus : 81

=====

Nama Konstrak : KEPUASAN KONSUMEN

=====



** TABEL DATA BUTIR : 1b

Kasus Nomor	Butir Nomor																												Tot	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	67	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	63
3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	69	
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	81	
5	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	69	
6	2	2	3	2	3	1	4	1	2	3	3	1	1	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	68	
7	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	4	3	1	3	64	
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	58		
9	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	72	
10	3	4	3	4	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	84
11	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	1	3	4	2	1	3	3	1	2	3	2	1	4	2	1	3	65	
12	2	1	3	2	2	2	4	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	4	2	4	3	3	3	73	
13	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	68	
14	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	59	
15	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	55	
16	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	65	
17	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	62	
18	2	4	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	57	
19	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	62	
20	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	75
21	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	67	
22	3	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	3	51	
23	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	90
24	2	3	1	1	4	3	4	1	3	1	1	4	4	1	4	1	1	4	2	1	1	1	1	2	1	3	4	3	4	65
25	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	71
26	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	66
27	4	1	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	81
28	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	65
29	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	80
30	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	76
31	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	74
32	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	67
33	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	85	
34	1	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	4	4	1	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	68
35	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	68
36	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	60
37	3	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	50	
38	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	83	
39	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	81
40	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	67	

(bersambung)

(saatungan)

Kasus Nomor	Butir Nomor																												Tot	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
41	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	48	
42	2	1	1	4	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	60	
43	2	1	3	2	3	1	4	1	1	3	3	1	1	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	1	1	3	67	
44	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	63	
45	1	2	4	1	4	1	1	1	4	3	3	3	1	2	1	1	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	60	
46	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	58	
47	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	68	
48	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	66	
49	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	1	4	3	2	2	4	4	2	3	2	3	1	3	78	
50	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	62	
51	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	97
52	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	68	
53	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	65	
54	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	62	
55	2	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	1	2	78	
56	4	2	4	4	2	1	4	3	1	3	3	2	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	73	
57	3	4	4	4	4	2	2	4	1	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	74	
58	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2	1	4	1	2	2	1	1	70	
59	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	57	
60	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	100	
61	2	2	4	4	3	2	3	2	2	4	3	2	1	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	1	3	2	2	76	
62	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	81	
63	3	1	4	4	4	1	1	2	1	4	4	4	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	1	1	4	79	
64	4	1	4	4	4	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	1	3	2	83	
65	2	1	4	4	2	1	4	4	1	3	4	4	4	1	1	2	3	4	2	4	4	4	4	2	1	1	1	1	73	
66	1	2	3	2	4	1	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	1	4	2	3	3	4	2	2	4	1	1	1	61	
67	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	4	2	68	
68	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	66	
69	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	69	
70	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	67	
71	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	71	
72	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	76	
73	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	3	2	2	4	2	2	2	69	
74	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	4	3	1	3	1	1	4	3	1	1	3	2	1	4	4	3	4	67	
75	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	69	
76	2	1	2	2	4	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	4	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	60	
77	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	67	
78	2	3	3	3	3	1	4	3	1	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	
79	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	1	3	1	3	1	66	
80	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	4	1	1	3	1	4	3	4	2	3	3	2	2	3	1	1	3	1	67	

(tersambung)

(sambungan)

Kasus Nomor	Butir Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Tot
81		3	4	3	4	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	84





LAMPIRAN E
UJI NORMALITAS

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Uji Asumsi
Program : Uji Normalitas Sebaran
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN: Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

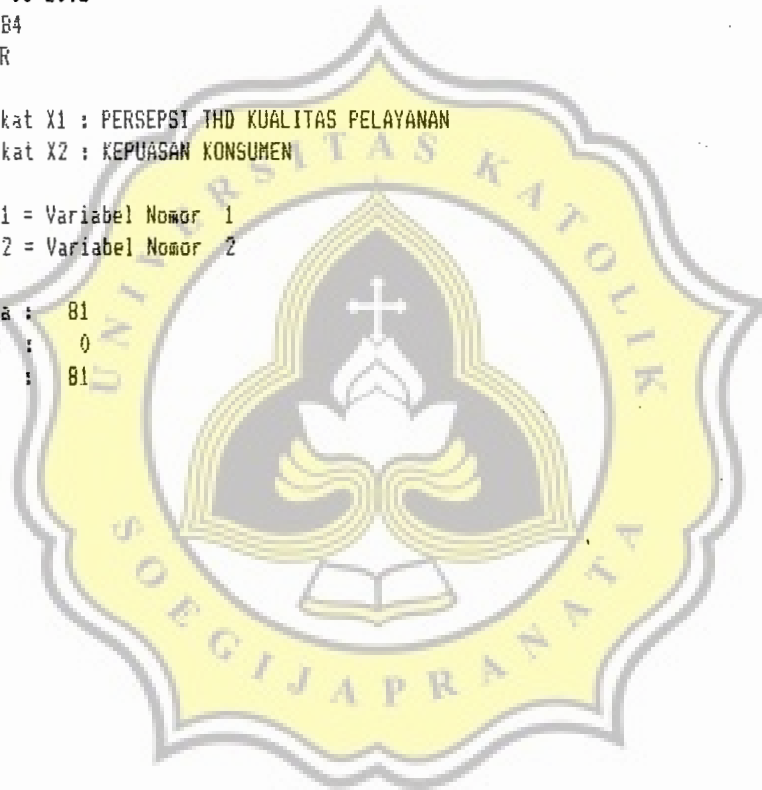
Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Privanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234
=====

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Tgl. Analisis : 07-03-2002
Nama Berkas : LB4
Nama Dokumen : NOR

Nama Variabel Terikat X1 : PERSEPSI THD KUALITAS PELAYANAN
Nama Variabel Terikat X2 : KEPUASAN KONSUMEN

Variabel Terikat X1 = Variabel Nomor 1
Variabel Terikat X2 = Variabel Nomor 2

Jumlah Kasus Semula : 81
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 81



** TABEL RANGKUMAN - VARIABEL X1

Klas	fo	fh	fo-fh	(fo-fh) ²	$\frac{(fo-fh)^2}{fh}$
10	1	0.66	0.34	0.11	0.17
9	1	2.24	-1.24	1.55	0.69
8	5	6.42	-1.42	2.00	0.31
7	16	12.90	3.10	9.64	0.75
6	18	18.28	-0.28	0.08	0.00
5	18	18.28	-0.28	0.08	0.00
4	16	12.90	3.10	9.64	0.75
3	4	6.42	-2.42	5.83	0.91
2	1	2.24	-1.24	1.55	0.69
1	1	0.66	0.34	0.11	0.17
Total	81	81.00	0.00	--	4.44

Kaidah : $p > 0.050 \rightarrow$ sebarannya normal

Kai Kuadrat = 4.444 db = 9 p = 0.880
 Sebarannya : normal

** KECECOKAN KURVE : VARIABEL X1

Klas	fo	fh	
10	1	1.00	: ooo*o
9	1	2.00	: oooo *
8	5	6.00	: oooooooooooooooooo *
7	16	13.00	: oo*oooooooooooooooo
6	18	18.00	: oo *
5	18	18.00	: oo *
4	16	13.00	: oo*oooooooooooooooo
3	4	6.00	: oooooooooooooooooo *
2	1	2.00	: oooo *
1	1	1.00	: ooo*o

Rerata = 104.395 S.B. = 16.751 p = 0.880
 Kai Kuadrat = 4.444 o = 0.980 o = 0.880

4.20 = ooooo

** TABEL RANGKUMAN - VARIABEL X2

Klas	fo	fh	fo-fh	(fo-fh) ²	$\frac{(fo-fh)^2}{fh}$
9	2	0.80	1.20	1.44	1.79
8	1	3.05	-2.05	4.18	1.37
7	11	9.01	1.99	3.97	0.44
6	12	17.17	-5.17	26.75	1.56
5	25	20.95	4.05	16.43	0.78
4	17	17.17	-0.17	0.03	0.00
3	11	9.01	1.99	3.97	0.44
2	2	3.05	-1.05	1.09	0.36
1	0	0.80	-0.80	0.64	0.80
Total	81	81.00	0.00	--	7.55

Kaidah : $p > 0.050$ → sebarannya normal

Kai Kuadrat = 7.551 db = 8 p = 0.479
 Sebarannya : normal

** KECECOKAN KURVE : VARIABEL X2

Klas	fo	fh	
9	2	1.00	: ootoo
8	1	3.00	: oo *
7	11	9.00	: ooooooooooooooooooooo
6	12	17.00	: ooooooooooooooooooooo*
5	25	21.00	: ooo*
4	17	17.00	: ooooooooooooooooooooooooooooo*
3	11	9.00	: ooooooooooooooooooooo
2	2	3.00	: ooo *
1	0	1.00	: *

Rerata = $\frac{69.551}{9} = 7.728$ S.B. = $\frac{9.409}{9} = 1.045$
 Kai Kuadrat = 7.551 p = 0.479 0.70.03



LAMPIRAN F
UJI LINIERITAS

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Uji Asumsi
Program : Uji Linieritas
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN. Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Privanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
Alamat : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234
=====

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Tgl. Analisis : 07-03-2002
Nama Berkas : LB4
Nama Dokumen : LIN

Nama Variabel Bebas X : PERSEPSI THD KUALITAS PELAYANAN
Nama Variabel Terikat Y : KEPUASAN KONSUMEN

Variabel Bebas X = Variabel Nomor : 1
Variabel Terikat Y = Variabel Nomor : 2

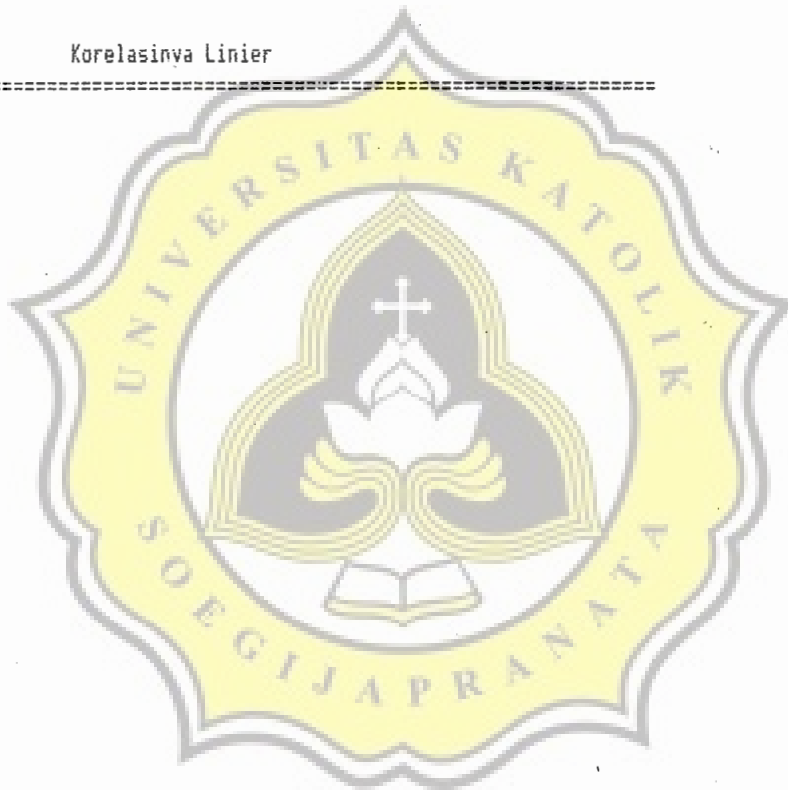
Jumlah Kasus Semula : 81
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 81



TABEL RANSKUMAN ANALISIS LINIERITAS : X1 dengan X2

Sumber	Derajat	R ²	db	Var	F	p
Regresi	Ke1	0.514	1	0.514	83.445	0.000
Residu		0.486	79	0.006	--	--
Regresi	Ke2	0.523	2	0.262	42.806	0.000
Beda	Ke2-Ke1	0.010	1	0.010	1.568	0.212
Residu		0.477	78	0.006	--	--

Korelasinya Linier





**LAMPIRAN G
ANALISIS DATA**

Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Analisis Dwivariat
Program : Korelasi Momen Tangkar Pearson
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningasih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN. Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si
Nama Lembaga : Fakultas Psikologi - UNIKA Soegijapranata
A l a m a t : Jln. Pawiyatan Luhur IV-1, Semarang 50234

=====

Nama Peneliti : LESTARI BUDIASTUTI
Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI
Tgl. Analisis : 07-03-2002
Nama Berkas : LB4
Nama Dokumen : KOR

Nama Variabel Bebas X : PERSEPSI THD KUALITAS PELAYANAN
Nama Variabel Terikat Y : KEPUASAN KONSUMEN

Variabel Bebas X = Variabel Nomor : 1
Variabel Terikat Y = Variabel Nomor : 2

Jumlah Kasus Semula : 81
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 81

RANGKUMAN HASIL ANALISTS

=====

Jumlah Kasus : N = 81

Sigma X : $\Sigma X = 8456$

Sigma X Kuadrat : $\Sigma X^2 = 905212$

Sigma Y : $\Sigma Y = 5630$

Sigma Y Kuadrat : $\Sigma Y^2 = 398402$

Sigma XY : $\Sigma XY = 596781$

Kcef. Korelasi : r = 0.717

Koef. Determin. : $r^2 = 0.514$

Peluang Galat : p = 0.000

$p < 0.001$ SS

=====

TABEL DATA DAN OPERASINYA

Kasus	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	96	67	9216	4489	6432
2	82	63	6724	3969	5166
3	108	69	11664	4761	7452
4	118	81	13924	6561	9558
5	120	69	14400	4761	8280
6	119	68	14161	4624	8092
7	106	64	11236	4096	6784
8	99	58	9801	3364	5742
9	104	72	10816	5184	7488
10	129	84	16641	7056	10836
11	105	65	11025	4225	6825
12	97	73	9409	5329	7081
13	107	68	11449	4624	7276
14	110	59	12100	3481	6490
15	80	55	6400	3025	4400
16	101	65	10201	4225	6565
17	92	62	8464	3844	5704
18	85	57	7225	3249	4845
19	94	62	8836	3844	5828
20	111	75	12321	5625	8325
21	98	67	9604	4489	6566
22	106	51	11236	2601	5406
23	120	90	14400	8100	10800
24	86	65	7396	4225	5590
25	122	71	14884	5041	8662
26	107	66	11449	4356	7062
27	121	81	14641	6561	9801
28	96	65	9216	4225	6240
29	116	90	13456	6400	9280
30	121	76	14641	5776	9196
31	120	74	14400	5476	8880
32	104	67	10816	4489	6968
33	119	85	14161	7225	10115
34	74	68	5476	4624	5032
35	98	58	9604	4624	6654
36	88	60	7744	3600	5280
37	90	60	8100	3600	5400
38	100	83	10000	6889	8300
39	119	81	14161	6561	9639
40	89	67	7921	4489	5963

(bersambung)

(sambungan)

Kasus	X	Y	X ²	Y ²	XY
41	44	48	1936	2304	2112
42	102	60	10404	3600	6120
43	126	67	15876	4489	8442
44	89	63	7921	3969	5607
45	80	60	6400	3600	4800
46	93	58	8649	3364	5394
47	98	68	9604	4624	6664
48	96	66	9216	4356	6336
49	101	78	10201	6084	7878
50	85	62	7225	3844	5270
51	158	97	24964	9409	15326
52	106	68	11236	4624	7208
53	108	65	11664	4225	7020
54	90	62	8100	3844	5580
55	109	78	11881	6084	8502
56	111	73	12321	5329	8103
57	111	74	12321	5476	8214
58	125	70	15625	4900	8750
59	86	57	7396	3249	4902
60	121	100	14641	10000	12100
61	117	76	13689	5776	8892
62	132	81	17424	6561	10692
63	106	79	11236	6241	8374
64	135	85	18225	6889	11205
65	92	73	8464	5329	6716
66	75	61	5625	3721	4575
67	93	68	8649	4624	6324
68	86	66	7396	4356	5676
69	110	69	12100	4761	7590
70	96	67	9216	4489	6432
71	122	71	14884	5041	8662
72	121	76	14641	5776	9196
73	100	69	10000	4761	6900
74	111	67	12321	4489	7437
75	102	69	10404	4761	7038
76	90	60	8100	3600	5400
77	100	67	10000	4489	6700
78	108	76	11664	5776	8208
79	124	66	15376	4356	8184
80	113	67	12769	4489	7571

(bersambung)

** Halaman 4

(sambungan)

Kasus	X	Y	X ²	Y ²	XY
81	127	84	16129	7056	10668
Total	8456	5630	905212	398402	596781





LAMPIRAN H
SURAT IJIN PENELITIAN



FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1, Bendan Duwur Semarang - 50234

Telp. (024) 8316142 - 8441555 (Hunting)

Fax. (024) 8415429 E-Mail: unika@semarang.wasantara.net.id Po. Box. 8033/SM

Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

Nomor : B.2.01/953/UKS.07/V/2001

3 Mei 2001

Lamp. : -

Hal : Penelitian

Kepada : Yth. Kepala Kantor Daerah Telekomunikasi Regional IV
Jl. Pahlawan
di-
Semarang

Dengan hormat kami mohon bantuan Bapak/Ibu, dapat kiranya
memberikan ijin kepada mahasiswa/i :

Nama : Lestari Budiastuti
NIM / NIRM : 96.40.2251/96.6.111.08000.50137
Tempat/ Tgl.Lahir : Manado, 31 Oktober 1978
Alamat : Jl. Tugurejo A - 13 / 2
Semarang

untuk mengadakan Penelitian di Kecamatan Tugu Semarang, dalam
rangka penyusunan Skripsi Tingkat Sarjana dengan Judul "*Kepuasan
Konsumen PT Telkom Ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas
Pelayanan*"

Atas bantuan serta kerja sama Bapak/Ibu , kami mengucapkan terima
kasih.



Dekan,

[Signature]
Dra. M. Sih Setija Utami, M.Kes.

Tembusan : Yth.

- Mhs yang bersangkutan

M

T-2001

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan ini bawah ini

Nama : M. Arif Hidayat
NIK : 730256
Jabatan : Supervisor STO Tugu

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini

Nama : Lestari Budiastuti
NIM : 96402251
Fakultas : Psikologi UNIKA Soegijopranata

Dalam rangka memenuhi tugas akhirnya mahasiswa tersebut telah melaksanakan survei dan penelitian mengenai kepuasan pelanggan Telkom di wilayah STO Tugu, mulai tanggal 15 Januari 2002 sampai dengan 20 Mei 2002.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 15 Oktober 2002
Supervisor Multifungsi STO Tugu



M. Arif Hidayat
NIK: 730256