

## Frequency Table

### HA1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	36	72.0	72.0	72.0
4	13	26.0	26.0	98.0
3	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

### HA2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	26	52.0	52.0	52.0
4	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

### HA3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	29	58.0	58.0	58.0
4	20	40.0	40.0	98.0
3	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

### HA4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	23	46.0	46.0	46.0
4	25	50.0	50.0	96.0
3	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

### HA5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	27	54.0	54.0	54.0
4	21	42.0	42.0	96.0
3	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**HA6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	26	52.0	52.0	52.0
	4	21	42.0	42.0	94.0
	3	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HA7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	26	52.0	52.0	52.0
	4	23	46.0	46.0	98.0
	3	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HB1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	29	58.0	58.0	58.0
	4	20	40.0	40.0	98.0
	3	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HB2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	21	42.0	42.0	42.0
	4	27	54.0	54.0	96.0
	3	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HB3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	9	18.0	18.0	18.0
	4	22	44.0	44.0	62.0
	3	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HB4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	18	36.0	36.0	36.0
	4	28	56.0	56.0	92.0
	3	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HB5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	30	60.0	60.0	60.0
	4	19	38.0	38.0	98.0
	3	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HB6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	28	56.0	56.0	56.0
	4	19	38.0	38.0	94.0
	3	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HB7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10	20.0	20.0	20.0
	4	27	54.0	54.0	74.0
	3	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HC1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	22	44.0	44.0	44.0
	4	24	48.0	48.0	92.0
	3	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HC2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	22	44.0	44.0	44.0
	4	26	52.0	52.0	96.0
	3	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HC3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	18	36.0	36.0	36.0
	4	29	58.0	58.0	94.0
	3	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HC4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	21	42.0	42.0	42.0
	4	23	46.0	46.0	88.0
	3	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HC5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	38.0	38.0	38.0
	4	25	50.0	50.0	88.0
	3	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HC6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	23	46.0	46.0	46.0
	4	21	42.0	42.0	88.0
	3	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HC7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	26	52.0	52.0	52.0
	4	21	42.0	42.0	94.0
	3	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HD1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	38.0	38.0	38.0
	4	28	56.0	56.0	94.0
	3	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HD2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	25	50.0	50.0	50.0
	4	15	30.0	30.0	80.0
	3	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HD3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.0	32.0	32.0
	4	31	62.0	62.0	94.0
	3	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HD4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	20	40.0	40.0	40.0
	4	26	52.0	52.0	92.0
	3	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HD5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	17	34.0	34.0	34.0
	4	20	40.0	40.0	74.0
	3	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HD6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	24	48.0	48.0	48.0
	4	22	44.0	44.0	92.0
	3	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HD7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	27	54.0	54.0	54.0
	4	20	40.0	40.0	94.0
	3	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HE1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	22	44.0	44.0	44.0
	4	27	54.0	54.0	98.0
	3	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HE2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	13	26.0	26.0	26.0
	4	23	46.0	46.0	72.0
	3	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HE3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	23	46.0	46.0	46.0
	4	22	44.0	44.0	90.0
	3	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HE4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	13	26.0	26.0	26.0
	4	25	50.0	50.0	76.0
	3	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HE5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	15	30.0	30.0	30.0
	4	29	58.0	58.0	88.0
	3	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HE6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	24	48.0	48.0	48.0
	4	25	50.0	50.0	98.0
	3	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**HE7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	28	56.0	56.0	56.0
	4	19	38.0	38.0	94.0
	3	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

## Frequency Table

KA1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	9	18.0	18.0	18.0
	4	31	62.0	62.0	80.0
	3	7	14.0	14.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

KA2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	4	8.0	8.0	8.0
	4	17	34.0	34.0	42.0
	3	14	28.0	28.0	70.0
	2	14	28.0	28.0	98.0
	1	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

KA3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	14.0	14.0	14.0
	4	34	68.0	68.0	82.0
	3	7	14.0	14.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

KA4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10	20.0	20.0	20.0
	4	28	56.0	56.0	76.0
	3	9	18.0	18.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

KA5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	8	16.0	16.0	16.0
	4	22	44.0	44.0	60.0
	3	15	30.0	30.0	90.0
	2	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



**KA6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	7	14.0	14.0	14.0
4	34	68.0	68.0	82.0
3	8	16.0	16.0	98.0
2	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KA7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	6	12.0	12.0	12.0
4	15	30.0	30.0	42.0
3	21	42.0	42.0	84.0
2	6	12.0	12.0	96.0
1	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KB1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	7	14.0	14.0	14.0
4	20	40.0	40.0	54.0
3	18	36.0	36.0	90.0
2	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KB2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	5	10.0	10.0	10.0
4	26	52.0	52.0	62.0
3	18	36.0	36.0	98.0
2	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KB3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	10	20.0	20.0	20.0
4	20	40.0	40.0	60.0
3	19	38.0	38.0	98.0
2	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KB4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	1	2.0	2.0	2.0
	4	9	18.0	18.0	20.0
	3	18	36.0	36.0	56.0
	2	13	26.0	26.0	82.0
	1	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KB5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	5	10.0	10.0	10.0
	4	14	28.0	28.0	38.0
	3	23	46.0	46.0	84.0
	2	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KB6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	8	16.0	16.0	16.0
	4	24	48.0	48.0	64.0
	3	15	30.0	30.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KB7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10	20.0	20.0	20.0
	4	18	36.0	36.0	56.0
	3	19	38.0	38.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KC1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	14.0	14.0	14.0
	4	27	54.0	54.0	68.0
	3	10	20.0	20.0	88.0
	2	5	10.0	10.0	98.0
	1	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KC2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	14.0	14.0	14.0
	4	28	56.0	56.0	70.0
	3	11	22.0	22.0	92.0
	2	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KC3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10	20.0	20.0	20.0
	4	27	54.0	54.0	74.0
	3	10	20.0	20.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KC4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	8	16.0	16.0	16.0
	4	31	62.0	62.0	78.0
	3	9	18.0	18.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KC5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	9	18.0	18.0	18.0
	4	25	50.0	50.0	68.0
	3	15	30.0	30.0	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KC6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	6	12.0	12.0	12.0
	4	28	56.0	56.0	68.0
	3	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KC7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	8	16.0	16.0	16.0
4	18	36.0	36.0	52.0
3	22	44.0	44.0	96.0
2	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KD1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	1	2.0	2.0	2.0
4	11	22.0	22.0	24.0
3	14	28.0	28.0	52.0
2	14	28.0	28.0	80.0
1	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KD2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	3	6.0	6.0	6.0
4	21	42.0	42.0	48.0
3	20	40.0	40.0	88.0
2	5	10.0	10.0	98.0
1	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KD3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	7	14.0	14.0	14.0
4	24	48.0	48.0	62.0
3	13	26.0	26.0	88.0
2	3	6.0	6.0	94.0
1	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**KD4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	14.0	14.0	14.0
	4	24	48.0	48.0	62.0
	3	17	34.0	34.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KD5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	8	16.0	16.0	16.0
	4	25	50.0	50.0	66.0
	3	13	26.0	26.0	92.0
	2	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KD6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	5	10.0	10.0	10.0
	4	20	40.0	40.0	50.0
	3	19	38.0	38.0	88.0
	2	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KD7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	5	10.0	10.0	10.0
	4	12	24.0	24.0	34.0
	3	21	42.0	42.0	76.0
	2	8	16.0	16.0	92.0
	1	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KE1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	14.0	14.0	14.0
	4	18	36.0	36.0	50.0
	3	20	40.0	40.0	90.0
	2	2	4.0	4.0	94.0
	1	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KE2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	5	10.0	10.0	10.0
	4	22	44.0	44.0	54.0
	3	15	30.0	30.0	84.0
	2	4	8.0	8.0	92.0
	1	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KE3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	3	6.0	6.0	6.0
	4	14	28.0	28.0	34.0
	3	18	36.0	36.0	70.0
	2	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KE4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	14.0	14.0	14.0
	4	16	32.0	32.0	46.0
	3	16	32.0	32.0	78.0
	2	10	20.0	20.0	98.0
	1	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KE5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	3	6.0	6.0	6.0
	4	18	36.0	36.0	42.0
	3	21	42.0	42.0	84.0
	2	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KE6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	3	6.0	6.0	6.0
	4	27	54.0	54.0	60.0
	3	17	34.0	34.0	94.0
	2	1	2.0	2.0	96.0
	1	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**KE7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	2	4.0	4.0	4.0
	4	25	50.0	50.0	54.0
	3	14	28.0	28.0	82.0
	2	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

## Frequency Table

DA1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	21	42.0	42.0	42.0
	4	12	24.0	24.0	66.0
	3	12	24.0	24.0	90.0
	2	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

DA2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.0	32.0	32.0
	4	22	44.0	44.0	76.0
	3	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

DA3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	38.0	38.0	38.0
	4	17	34.0	34.0	72.0
	3	12	24.0	24.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

DA4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	11	22.0	22.0	22.0
	4	29	58.0	58.0	80.0
	3	9	18.0	18.0	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

DA5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	13	26.0	26.0	26.0
	4	21	42.0	42.0	68.0
	3	15	30.0	30.0	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



**DA6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.0	32.0	32.0
	4	24	48.0	48.0	80.0
	3	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DA7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	38.0	38.0	38.0
	4	18	36.0	36.0	74.0
	3	11	22.0	22.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DB1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	15	30.0	30.0	30.0
	4	23	46.0	46.0	76.0
	3	9	18.0	18.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DB2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	23	46.0	46.0	46.0
	4	21	42.0	42.0	88.0
	3	5	10.0	10.0	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DB3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.0	32.0	32.0
	4	19	38.0	38.0	70.0
	3	12	24.0	24.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DB4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	13	26.0	26.0	26.0
	4	21	42.0	42.0	68.0
	3	9	18.0	18.0	86.0
	2	4	8.0	8.0	94.0
	1	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DB5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	15	30.0	30.0	30.0
	4	28	56.0	56.0	86.0
	3	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DB6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	13	26.0	26.0	26.0
	4	30	60.0	60.0	86.0
	3	6	12.0	12.0	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DB7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	18	36.0	36.0	36.0
	4	23	46.0	46.0	82.0
	3	7	14.0	14.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DC1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	38.0	38.0	38.0
	4	21	42.0	42.0	80.0
	3	7	14.0	14.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DC2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	17	34.0	34.0	34.0
	4	19	38.0	38.0	72.0
	3	11	22.0	22.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DC3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	14	28.0	28.0	28.0
	4	29	58.0	58.0	86.0
	3	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DC4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	15	30.0	30.0	30.0
	4	24	48.0	48.0	78.0
	3	8	16.0	16.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DC5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	38.0	38.0	38.0
	4	22	44.0	44.0	82.0
	3	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DC6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	17	34.0	34.0	34.0
	4	25	50.0	50.0	84.0
	3	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DC7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	11	22.0	22.0	22.0
	4	26	52.0	52.0	74.0
	3	9	18.0	18.0	92.0
	2	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DD1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	17	34.0	34.0	34.0
	4	24	48.0	48.0	82.0
	3	5	10.0	10.0	92.0
	2	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DD2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	38.0	38.0	38.0
	4	21	42.0	42.0	80.0
	3	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DD3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	21	42.0	42.0	42.0
	4	23	46.0	46.0	88.0
	3	4	8.0	8.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DD4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	17	34.0	34.0	34.0
	4	20	40.0	40.0	74.0
	3	10	20.0	20.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DD5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	18	36.0	36.0	36.0
	4	18	36.0	36.0	72.0
	3	11	22.0	22.0	94.0
	2	2	4.0	4.0	98.0
	1	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DD6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.0	32.0	32.0
	4	23	46.0	46.0	78.0
	3	8	16.0	16.0	94.0
	2	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DD7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.0	32.0	32.0
	4	30	60.0	60.0	92.0
	3	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DE1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	12	24.0	24.0	24.0
	4	25	50.0	50.0	74.0
	3	12	24.0	24.0	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DE2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	18	36.0	36.0	36.0
	4	20	40.0	40.0	76.0
	3	8	16.0	16.0	92.0
	2	3	6.0	6.0	98.0
	1	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DE3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	20	40.0	40.0	40.0
	4	19	38.0	38.0	78.0
	3	9	18.0	18.0	96.0
	2	1	2.0	2.0	98.0
	1	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DE4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	20	40.0	40.0	40.0
	4	19	38.0	38.0	78.0
	3	9	18.0	18.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DE5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	14	28.0	28.0	28.0
	4	27	54.0	54.0	82.0
	3	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DE6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	14	28.0	28.0	28.0
	4	24	48.0	48.0	76.0
	3	10	20.0	20.0	96.0
	2	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**DE7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	14	28.0	28.0	28.0
	4	26	52.0	52.0	80.0
	3	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Data Responden Nasabah Bank Lippo Kantor Kas UNIKA**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>FAKULTAS</b>	<b>ALAMAT</b>
1	Lucky Irawati	Perempuan	Psikologi	Tinjomoyo no 1
2	Febriana D.A	Perempuan	Ekonomi / Manajemen	Pawiyatan Luhur no 15 a
3	Rosalinda Karina	Perempuan	Psikologi	Pawiyatan Luhur no 15 a
4	Anjariyanto	Laki-Laki	Ekonomi / Manajemen	Jl Cinde Selatan, Jomblang Rt 02 / x 158 Semarang
5	Agung Lestiono	Laki-Laki	Ekonomi / Manajemen	Taman Sri Rejeki selatan IV / 2 Semarang
6	Susi Hindarti	Perempuan	Ekonomi / Manajemen	Tinjomoyo no 1
7	Julius Dias	Laki-Laki	Psikologi	Tinjomoyo no 3
8	C. Bondan	Laki-Laki	Teknik Industri	Karang Rejo V / 5A
9	Yusuf Cacha	Laki-Laki	Ekonomi / Akuntansi	Keruing Timur III / 48 Semarang
10	Himawan Bayu Aji	Laki-Laki	Teknik Industri	Wismasari Selatan 4E Ngaliyan
11	Galuh	Perempuan	Psikologi	Wisma Nur
12	Ayu	Perempuan	Ekonomi / Manajemen	Genuk Perbalan V / 5
13	Billy	Laki-Laki	Ekonomi	Semarang
14	Intan Wirastuti	Perempuan	Ekonomi	Semarang
15	Happy	Perempuan	Sastra Inggris	Cimanuk V Semarang
16	Agung	Laki-Laki	Ekonomi / Akuntansi	Taman Seteran I / 3 Semarang
17	Yessy	Perempuan	Ekonomi / Manajemen	Tinjomoyo 2
18	Shanti	Perempuan	Teknik Pangan	Karang Rejo 4 / 4 no 8 B
19	Arief P	Laki-Laki	Teknik Sipil	Pusponjolo dalam VII/18
20	A. Danu AP	Laki-Laki	Teknik Industri	Karang Rejo Pentol II/17
21	Edwin	Laki-Laki	Ekonomi / Akuntansi	Tambak Mas
22	Nawang Sasi	Perempuan	Ekonomi / Manajemen	Gemah Jaya no 51

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>FAKULTAS</b>	<b>ALAMAT</b>
23	Eddo Wisnu Adhitama	Laki-Laki	Ekonomi / Manajemen	Cendana no 11 Banyumanik Semarang
24	Susilowati	Perempuan	Hukum	Tinjomoyo no 1
25	Yuni	Perempuan	Psikologi	Pawiyatan Luhur 9
26	Adri P	Laki-Laki	Sastra Inggris	Puspogiwang III / 46 Semarang
27	Silvia Indriastuti	Perempuan	Psikologi	Tinjomoyo no 1



**Data Responden dari Pihak Manajemen Bank Lippo Kantor Kas UNIKA**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jabatan</b>
1	Yuke Ratna	Perempuan	Kepala Kantor Kas
2	Erentinah Genevera	Perempuan	Supervisor
3	Nungky Oktarini	Perempuan	Teller



**HARAPAN**

No.	HA1	HA2	HA3	HA4	HA5	HA6	HA7	HB1	HB2	HB3	HB4	HB5	HB6	HB7	HC1	HC2	HC3	HC4	HC5	HC6	HC7	HD1	HD2	HD3	HD4	HD6	HD6	HD7	HE1	HE2	HE3	HE4	HE5	HE6	HE7	HA	HB	HC	HD	HE
42	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	30	30	30	34	32	
43	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	33	26	27	28	27		
44	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	35	26	34	33	35		
45	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	28	22	21	21			
46	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	3	3	3	3	3	3	3	28	28	23	28	29			
47	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	26	25	26	25			
48	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	33	32	32	32	34			
49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	34	33	30	35			
50	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	33	26	32	33	31			
<b>Rata-rata</b>	<b>4.70</b>	<b>4.52</b>	<b>4.56</b>	<b>4.42</b>	<b>4.50</b>	<b>4.46</b>	<b>4.50</b>	<b>4.56</b>	<b>4.38</b>	<b>3.80</b>	<b>4.28</b>	<b>4.58</b>	<b>4.50</b>	<b>3.94</b>	<b>4.36</b>	<b>4.40</b>	<b>4.30</b>	<b>4.26</b>	<b>4.34</b>	<b>4.46</b>	<b>4.32</b>	<b>4.30</b>	<b>4.26</b>	<b>4.32</b>	<b>4.08</b>	<b>4.40</b>	<b>4.48</b>	<b>4.42</b>	<b>3.98</b>	<b>4.36</b>	<b>4.02</b>	<b>4.18</b>	<b>4.46</b>	<b>4.50</b>	<b>31.66</b>	<b>30.04</b>	<b>30.42</b>	<b>30.16</b>	<b>29.92</b>	



KINERJA

No.	KA1	KA2	KA3	KA4	KA5	KA6	KA7	KB1	KB2	KB3	KB4	KB5	KB6	KB7	KC1	KC2	KC3	KC4	KC5	KC6	KC7	KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KD6	KD7	KE1	KE2	KE3	KE4	KE5	KE6	KE7	KA	KB	KC	KD	KE
42	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	18	21	27	25	27
43	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	24	27	30	30	29		
44	5	4	5	5	2	4	4	5	4	3	1	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	29	28	28	27	31		
45	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	3	3	3	3	21	21	21	21	21			
46	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	24	22	32	29	25		
47	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	24	23	23	22	18		
48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	5	5	5	5	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	25	18	31	20	18		
49	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	26	17	21	13	11		
50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	20	21	27	19	24			
<b>Rata-rata</b>	<b>3.92</b>	<b>3.18</b>	<b>3.92</b>	<b>3.90</b>	<b>3.66</b>	<b>3.94</b>	<b>3.34</b>	<b>3.58</b>	<b>3.70</b>	<b>3.78</b>	<b>2.60</b>	<b>3.32</b>	<b>3.74</b>	<b>3.70</b>	<b>3.68</b>	<b>3.76</b>	<b>3.68</b>	<b>3.90</b>	<b>3.84</b>	<b>3.80</b>	<b>3.64</b>	<b>2.58</b>	<b>3.40</b>	<b>3.58</b>	<b>3.72</b>	<b>3.74</b>	<b>3.48</b>	<b>3.12</b>	<b>3.48</b>	<b>3.40</b>	<b>3.10</b>	<b>3.36</b>	<b>3.32</b>	<b>3.58</b>	<b>3.40</b>	<b>26.86</b>	<b>24.42</b>	<b>26.50</b>	<b>23.62</b>	<b>23.62</b>

**DERAJAT KEPENTINGAN**

No.	DA1	DA2	DA3	DA4	DA5	DA6	DA7	DB1	DB2	DB3	DB4	DB5	DB6	DB7	DC1	DC2	DC3	DC4	DC5	DC6	DC7	DD1	DD2	DD3	DD4	DD5	DD6	DD7	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DA	DB	DC	DD	DE	
1	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	29	29	28	29	28
2	4	5	5	3	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	5	2	2	3	5	2	1	4	3	2	1	5	4	3	2	4	3	31	32	24	20	21
3	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	4	3	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	5	2	5	3	4	3	5	2	5	3	4	3	5	26	32	24	27	27	
4	2	3	3	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	23	30	31	31	31			
5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	5	31	26	28	23	27		
6	5	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	4	4	2	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	28	27	25	31	32			
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	5	4	26	23	23	26	25	
8	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	2	4	3	3	3	3	29	29	31	28	19		
9	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	32	26	28	33	31			
10	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	5	5	5	5	34	35	33	34	34		
11	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	33	33	34	30	32			
12	2	3	2	4	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	21	33	32	28	24			
13	2	4	5	4	5	4	3	3	4	5	2	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3	27	27	31	27	25		
14	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	28	31	27	27	25			
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	28	29	28	30			
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	26	24	27	28			
17	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	25	28	27	27	24			
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	28	27	26	25			
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	26	28	28	29			
20	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	29	23	28	29				
21	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	31	33	32	31	30				
22	3	5	5	4	3	5	5	2	5	2	5	4	4	2	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	24	29	24	27			
23	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	3	2	5	2	4	4	2	5	4	4	2	3	4	34	30	27	24	25			
24	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3	20	35	35	30	24			
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28	30	23	31	25			
26	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	1	4	4	3	2	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	26	23	25	33	30			
27	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	33	32	34	33	22				
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	21	29	28	24	31			
29	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28	31	29	28	31				
30	5	4	3	4	5	4	3	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	27	28	32	28	33				
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	24	24	24	27	30			
32	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	34	32	29	28	31			
33	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	20	35	32	20	27		
34	2	3	2	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	28	26	33	34	24		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	25	29	30	32	27		
36	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	25	29	30	33	32			
37	3	3	3	4	4	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	4	4	23	28	28	28	29			
38	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	33	33	31	35	30				
39	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	35	23	33	24	32				
40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	35	32	24	35	28				
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	5	4	3	3	3	3	21	25	22	30	24				

**DERAJAT KEPENTINGAN**

No.	DA1	DA2	DA3	DA4	DA5	DA6	DA7	DB1	DB2	DB3	DB4	DB5	DB6	DB7	DC1	DC2	DC3	DC4	DC5	DC6	DC7	DD1	DD2	DD3	DD4	DD5	DD6	DD7	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DA	DB	DC	DD	DE	
42	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	27	29	34	33	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	28	29	27	29	25		
44	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	34	22	28	26	33			
45	3	5	3	3	3	5	3	2	2	2	2	3	3	2	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	16	29	35	35			
46	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	29	35	35	35					
47	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	30	30	32	29	29				
48	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	34	24	22	23	27			
49	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	4	3	4	24	33	21	33	26			
50	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	33	25	32	34	31				
<b>Rata-rata</b>	<b>3.98</b>	<b>4.08</b>	<b>4.06</b>	<b>4.00</b>	<b>3.92</b>	<b>4.12</b>	<b>4.06</b>	<b>4.00</b>	<b>4.32</b>	<b>3.96</b>	<b>3.74</b>	<b>4.16</b>	<b>4.10</b>	<b>4.14</b>	<b>4.12</b>	<b>4.00</b>	<b>4.14</b>	<b>4.02</b>	<b>4.20</b>	<b>4.18</b>	<b>3.88</b>	<b>4.08</b>	<b>4.18</b>	<b>4.26</b>	<b>4.02</b>	<b>4.00</b>	<b>4.24</b>	<b>3.98</b>	<b>4.02</b>	<b>4.12</b>	<b>4.14</b>	<b>4.10</b>	<b>4.00</b>	<b>4.08</b>	<b>28.24</b>	<b>28.42</b>	<b>28.54</b>	<b>28.82</b>	<b>28.42</b>		

Dimensi	Tangible							Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy						
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7

**KINERJA**

Rata-rata	3.92	3.18	3.92	3.90	3.66	3.94	3.34	3.58	3.70	3.78	2.60	3.32	3.74	3.70	3.68	3.76	3.68	3.90	3.84	3.80	3.64	2.58	3.40	3.58	3.72	3.74	3.48	3.12	3.48	3.40	3.10	3.36	3.32	3.56	3.40
	3.69							3.49							3.79							3.37							3.37						

**HARAPAN**

Rata-rata	4.70	4.52	4.56	4.42	4.50	4.46	4.50	4.56	4.36	3.80	4.28	4.58	4.50	3.94	4.36	4.40	4.30	4.30	4.26	4.34	4.46	4.32	4.30	4.26	4.32	4.08	4.40	4.48	4.42	3.88	4.36	4.02	4.18	4.46	4.50
	4.52							4.29							4.36							4.31							4.27						

**Kinerja - Harapan**

Rata-rata	-0.78	-1.34	-0.64	-0.52	-0.84	-0.52	-1.16	-0.98	-0.68	-0.02	-1.68	-1.26	-0.76	-0.24	-0.68	-0.64	-0.42	-0.40	-0.42	-0.54	-0.82	-1.74	-0.90	-0.68	-0.60	-0.34	-0.92	-1.36	-0.94	-0.58	-1.26	-0.66	-0.86	-0.90	-1.10
	-0.83							-0.80							-0.56							-0.93							-0.90						

**DERAJAT KEPENTINGAN**

Rata-rata	3.98	4.08	4.06	4.00	3.92	4.12	4.08	4.00	4.32	3.96	3.74	4.16	4.10	4.14	4.12	4.00	4.14	4.02	4.20	4.18	3.88	4.08	4.18	4.26	4.02	4.00	4.04	4.24	3.96	4.02	4.12	4.14	4.10	4.00	4.08
	4.03							4.06							4.08							4.12							4.06						

**Dimensi**

s	Tangible							Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy						
	-3.10	-5.47	-2.60	-2.08	-3.29	-2.14	-4.73	-3.92	-2.94	-0.08	-6.28	-5.24	-3.12	-0.99	-2.80	-2.56	-1.74	-1.61	-1.76	-2.26	-3.18	-7.10	-3.76	-2.90	-2.41	-1.36	-3.72	-5.77	-3.72	-2.33	-5.19	-2.73	-3.53	-3.60	-4.48
Total	-23.42							-22.57							-15.91							-27.01							-25.59						
	-114.51																																		





Dimensi	Tangible							Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy						
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7
No	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
PERSEPSI MANAJEMEN	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.33	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Rata-rata	4.00							3.90							4.00							3.90							4.00						

HARAPAN																																				
No	4.70	4.52	4.56	4.42	4.50	4.46	4.50	4.56	4.38	3.80	4.28	4.58	4.50	3.94	4.36	4.40	4.30	4.30	4.26	4.34	4.46	4.32	4.30	4.26	4.32	4.08	4.40	4.48	4.42	3.98	4.36	4.02	4.18	4.46	4.50	
PERSEPSI MANAJEMEN	4.52	4.52	4.52	4.52	4.52	4.52	4.52	4.29	4.29	4.29	4.29	4.29	4.29	4.29	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.36	4.31	4.31	4.31	4.31	4.31	4.31	4.31	4.31
Rata-rata	4.52							4.29							4.36							4.31							4.27							

HARAPAN - PERSEPSI MANAJEMEN																																				
No	0.70	0.52	0.56	0.42	0.50	0.46	0.50	0.56	0.38	-0.20	0.95	0.58	0.50	-0.06	0.36	0.40	0.30	0.30	0.26	0.34	0.46	0.99	0.30	0.26	0.32	0.08	0.40	0.48	0.42	-0.02	0.36	0.02	0.18	0.46	0.50	
PERSEPSI MANAJEMEN	0.52	0.52	0.52	0.52	0.52	0.52	0.52	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.40	0.40	0.40	0.40	0.40	0.40	0.40	0.40
Rata-rata	0.52							0.39							0.36							0.40							0.27							

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Tangibles**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HA1	26.9600	5.4678	.5080	.7861
HA2	27.1400	5.2657	.6055	.7702
HA3	27.1000	5.2755	.5457	.7795
HA4	27.2400	4.8800	.6746	.7548
HA5	27.1600	5.5657	.3727	.8110
HA6	27.2000	4.8571	.6253	.7640
HA7	27.1600	5.4433	.4663	.7933

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .8059

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Reliability**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HB1	25.4800	6.5404	.4068	.7680
HB2	25.6600	6.1882	.5126	.7492
HB3	26.2400	5.4922	.5667	.7377
HB4	25.7600	5.8596	.5879	.7336
HB5	25.4600	6.2943	.5090	.7506
HB6	25.5400	6.0902	.4912	.7529
HB7	26.1000	5.9694	.4565	.7616

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .7787



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Empaty**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HE1	25.5000	7.9286	.5457	.8115
HE2	25.9400	7.2004	.5324	.8157
HE3	25.5600	7.3943	.5653	.8077
HE4	25.9000	6.8265	.6794	.7875
HE5	25.7400	7.5433	.5593	.8085
HE6	25.4600	7.5188	.6917	.7911
HE7	25.4200	7.7996	.4935	.8186

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .8291

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Tangibles**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KA1	21.9400	11.3229	.6275	.7570
KA2	22.6800	10.4261	.5596	.7699
KA3	21.9400	12.0984	.5448	.7733
KA4	21.9600	11.8351	.4797	.7820
KA5	22.2000	10.9796	.5752	.7644
KA6	21.9200	11.9935	.6253	.7637
KA7	22.5200	11.3976	.4074	.8019

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .7991

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Reliability**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KB1	20.8400	13.6473	.5506	.8194
KB2	20.7200	13.7976	.7200	.7993
KB3	20.6400	13.4596	.6551	.8039
KB4	21.8200	13.7833	.3843	.8548
KB5	21.1000	12.7041	.7154	.7925
KB6	20.6800	13.5282	.6274	.8078
KB7	20.7200	13.5527	.5639	.8173

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .8361

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Responsiveness**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KC1	22.8200	10.7629	.6342	.8242
KC2	22.7400	11.0535	.7000	.8125
KC3	22.6200	10.8527	.7422	.8057
KC4	22.6000	12.2041	.5453	.8357
KC5	22.6600	11.5759	.6521	.8207
KC6	22.7000	12.6633	.5117	.8403
KC7	22.8600	12.0820	.4793	.8463

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .8481

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Assurance**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KD1	21.0400	17.7127	.4544	.8742
KD2	20.2200	17.4404	.7251	.8324
KD3	20.0400	16.8963	.6321	.8440
KD4	19.9000	18.6224	.6097	.8479
KD5	19.8800	17.1690	.7756	.8260
KD6	20.1400	16.9392	.8018	.8222
KD7	20.5000	17.1531	.5567	.8566

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .8628

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Emphaty**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KE1	20.1400	15.9188	.7798	.8227
KE2	20.2200	15.8078	.7413	.8287
KE3	20.5200	17.8465	.5760	.8525
KE4	20.2600	17.4208	.5404	.8595
KE5	20.3000	17.8469	.6617	.8421
KE6	20.0600	17.9759	.6479	.8439
KE7	20.2200	18.6649	.5195	.8593

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .8639



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Tangibles**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DA1	24.2600	12.3596	.5709	.8332
DA2	24.1600	13.0759	.7311	.8059
DA3	24.1800	12.1506	.7529	.7983
DA4	24.2400	14.3902	.5150	.8356
DA5	24.3200	14.8343	.3445	.8592
DA6	24.1200	13.4955	.6828	.8138
DA7	24.1600	12.6269	.6769	.8112

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .8448

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Reliability**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DB1	24.4200	10.9424	.5686	.7442
DB2	24.1000	11.7653	.5093	.7571
DB3	24.4600	10.6616	.5811	.7412
DB4	24.6800	10.6710	.4058	.7914
DB5	24.2600	12.3188	.4732	.7647
DB6	24.3200	12.5894	.3854	.7776
DB7	24.2800	10.4506	.7266	.7134

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .7837

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Responsiveness**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DC1	24.4200	10.3302	.6077	.7741
DC2	24.5400	10.2943	.5843	.7791
DC3	24.4000	11.2653	.6583	.7719
DC4	24.5200	10.7037	.5573	.7837
DC5	24.3400	11.0045	.6132	.7751
DC6	24.3600	11.5004	.5381	.7878
DC7	24.6600	11.8208	.3355	.8236

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .8104

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Assurance**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DD1	24.7400	10.3596	.6872	.7390
DD2	24.6400	11.5412	.5725	.7643
DD3	24.5600	11.8433	.4784	.7801
DD4	24.8000	10.3265	.6779	.7406
DD5	24.8200	11.7016	.3571	.8093
DD6	24.7800	10.8690	.6033	.7566
DD7	24.5800	13.1465	.3527	.7984

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .7975

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics **Empathy**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DE1	24.4600	10.2127	.6338	.7145
DE2	24.4000	10.3265	.4060	.7651
DE3	24.3000	10.1327	.4904	.7430
DE4	24.2800	11.1037	.3503	.7713
DE5	24.3200	10.8343	.5709	.7301
DE6	24.4200	10.3710	.5411	.7316
DE7	24.3400	10.9229	.5298	.7366

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 7

Alpha = .7703

## KUESIONER

Nama :

Fakultas :

Alamat :

Kepada responden yang terhormat, kami mohon bantuan saudara agar kuesioner ini diisi sesuai dengan pendapat anda. Bagian ini berkenaan dengan **tanggapan anda dan harapan anda terhadap jasa yang diberikan oleh bank Lippo Kantor Kas UNIKA Semarang**. Kami mohon anda untuk memberikan tanggapan atas beberapa atribut yang disusun untuk mengetahui kondisi Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Semarang. Silakan anda memberikan tanda (√) pada tempat yang telah disediakan sesuai dengan pilihan anda. Atas kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

### Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
Bukti Langsung ( <b>TANGIBLES</b> )						
1	Seharusnya ruang tunggu bersih					

2	Seharusnya ruang tunggu memadai					
3	Seharusnya lokasi bank mudah dijangkau					
4	Seharusnya layout membuat nasabah mudah dalam melaksanakan transaksi					
5	Seharusnya penampilan karyawan rapi					
6	Seharusnya areal parkir cukup tersedia					
7	Seharusnya saluran komunikasi nasabah dan bank lancar					
<b>Kehandalan (RELIABILITY)</b>						
1	Seharusnya pelayanan dari karyawan bank cepat					
2	Seharusnya pelayanan dari karyawan bank teliti					
3	Seharusnya karyawan mengetahui betul pengetahuan tentang bank					
4	Seharusnya karyawan bank mampu mengaktifkan dan memperbaiki mesin ATM.					
5	Seharusnya ketepatan waktu pelayanan bank sesuai yang dijanjikan					
6	Seharusnya bank memberikan layanan yang sama pada nasabah tanpa membedakan apakah pelanggan lama atau baru					
7	Seharusnya bank tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama untuk layanan yang diberikan					
<b>Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)</b>						
1	Seharusnya jumlah karyawan bank yang melayani nasabah cukup					
2	Seharusnya karyawan mempunyai pengetahuan					

	yang cukup dalam menjawab pertanyaan nasabah					
3	Seharusnya karyawan bank dapat membantu di saat nasabah mengalami suatu permasalahan dalam bertransaksi					
4	Seharusnya karyawan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah					
5	Seharusnya ada kemudahan dalam mengakses setiap transaksi baik di bank ataupun di internet					
6	Seharusnya seluruh staff bank mempunyai tanggung jawab yang tinggi atas segala pelayanan yang dilakukan					
7	Seharusnya bank dapat mendeteksi kesalahan dan jika terjadi kesalahan mampu memperbaiki secara profesional					
<b>Jaminan (ASSURANCE )</b>						
1	Seharusnya pemberian layanan dari karyawan bank disampaikan dengan ramah dan sopan					
2	Seharusnya ada penanganan atas keluhan nasabah					
3	Seharusnya pembebanan biaya administrasi lebih murah dibandingkan dengan bank lain					
4	Seharusnya pelayanan oleh karyawan menunjukkan kinerja yang baik					
5	Seharusnya bank dapat menyakinkan nasabah atas pelayanan mereka dengan bukti yang real					
6	Seharusnya karyawan bank melakukan pelayanan bank tanpa kesalahan					

7	Seharusnya pelayanan bank dapat dipercaya sehingga nasabah aman dalam bertransaksi					
<b>Empati (EMPHATY)</b>						
1	Seharusnya komplain & keluhan nasabah ditanggapi dengan baik					
2	Seharusnya ada kepedulian dari bank untuk menjalin komunikasi yang baik dan efektif dengan nasabah					
3	Seharusnya bank memiliki waktu penuh dalam menanggapi masalah dari para nasabah					
4	Seharusnya bank menyediakan layanan on line gratis untuk menangani dan memberikan solusi atas keluhan nasabah					
5	Seharusnya bank dapat memberikan perhatian kepada nasabah per individual					
6	Seharusnya bank memahami kebutuhan nasabah dan ekspektasi mereka dalam hal layanan					
7	Seharusnya bank dapat menunjukkan itikad baik dalam menangani masalah nasabah					

## KUESIONER

Nama :  
Fakultas :  
Alamat :

Pernyataan berikut ini berkenaan dengan **Kenyataan Kinerja Bank Lippo Kantor Kas Unika Semarang**. Kami mohon Saudara memberikan tanggapan atas beberapa atribut yang disusun untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari Bank Lippo Kantor Kas Unika Semarang. Silahkan saudara memberikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan saudara, atas kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

### Keterangan

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
R : Ragu  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
<b>Bukti Langsung (TANGIBLES)</b>						
1	Ruang tunggu bersih					
2	Ruang tunggu memadai					
3	Sirkulasi dalam ruangan baik dan tersedia AC					
4	Lokasi bank mudah dijangkau					
5	Penampilan karyawan rapi					
6	Areal parkir cukup tersedia					
7	Saluran komunikasi antara nasabah dan pihak bank lancar					
<b>Kehandalan (RELIABILITY)</b>						
1	Pelayanan dari karyawan bank cepat					
2	Pelayanan dari karyawan teliti					
3	Karyawan mengetahui betul pengetahuan tentang bank					



NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
4	Karyawan bank mengetahui cara memperbaiki dan mengaktifkan mesin ATM					
5	Ketepatan waktu pelayanan bank sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Bank memberikan layanan yang sama pada nasabah tanpa membedakan nasabah lama atau baru					
7	Bank tidak membiarkan nasabah terlalu lama menunggu untuk layanan yang diberikan					
<b>Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)</b>						
1	Jumlah karyawan yang melayani nasabah cukup					
2	Karyawan mengetahui tentang pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan nasabah					
3	Karyawan dapat membantu nasabah saat mengalami suatu permasalahan dalam bertransaksi					
4	Karyawan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah					
5	Ada kemudahan untuk mengakses setiap transaksi baik di bank atau internet					
6	Bank dapat mendeteksi kesalahan dan jika terjadi kesalahan mampu memperbaiki secara professional					
7	Seluruh staff mempunyai tanggung jawab yang tinggi atas segala layanan yang diberikan					
<b>Jaminan (ASSURANCE)</b>						
1	Pembebanan biaya administrasi lebih murah dibandingkan bank lain					
2	Adanya penanganan atas keluhan pelanggan atau nasabah					
3	Pemberian layanan disampaikan dengan ramah dan sopan					
4	Pelayanan bank dapat dipercaya sehingga nasabah aman dalam bertransaksi					

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
5	Pelayanan oleh karyawan bank menunjukkan kinerja yang baik					
6	Bank dapat menyakinkan nasabah atas pelayanan mereka dengan bukti yang real					
7	Karyawan bank melakukan pelayanan bank tanpa kesalahan					
<b>Emphaty (EMPHATY)</b>						
1	Komplain dan keluhan nasabah ditanggapi dengan baik					
2	Ada kepedulian dari bank untuk menjalin komunikasi yang baik dan efektif dengan nasabah					
3	Bank memiliki waktu penuh dalam menanggapi masalah dari para nasabah					
4	Bank menyediakan layanan on line gratis untuk menangani dan memberikan solusi atas keluhan nasabah					
5	Bank dapat memberikan perhatian kepada nasabah per individual					
6	Bank memahami kebutuhan nasabah dan ekspektasi mereka dalam hal layanan					
7	Bank menunjukkan itikad baik dalam menangani masalah nasabah					

## II. DERAJAT KEPENTINGAN

Kepada responden yang terhormat kami mohon bantuan saudara agar kuesioner ini diisi sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap-tiap variabel yang ada. **Bagian ini berkenaan dengan prioritas utama yang dianggap nasabah penting untuk Bank agar dapat memaksimalkan pelayanan mereka.** tanggapan anda terhadap kenyataan jasa yang diberikan oleh Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Semarang kepada nasabahnya. Kami mohon anda untuk memberikan tanggapan atas beberapa atribut yang disusun untuk mengetahui keyakinan yang anda miliki sebagai nasabah Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Semarang. Silakan anda memberikan tanda (√) pada tempat yang telah disediakan sesuai dengan pilihan anda. Atas kesediaan saudara kami ucapkan terima kasih.

Keterangan :

STP : Sangat Tidak Penting

TP : Tidak

C : Cukup

P : Setuju

SP : Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	STP	TP	C	P	SP
<b>Bukti Langsung (TANGIBLES)</b>						
1	Seharusnya ruang tunggu bersih					
2	Seharusnya ruang tunggu memadai					
3	Seharusnya lokasi bank mudah dijangkau					
4	Seharusnya layout membuat nasabah mudah dalam melaksanakan transaksi					
5	Seharusnya penampilan karyawan rapi					
6	Seharusnya areal parkir cukup tersedia					
7	Seharusnya saluran komunikasi					

NO	PERNYATAAN	STP	TP	C	P	SP
<b>Kehandalan (RELIABILITY)</b>						
1	Seharusnya pelayanan dari karyawan bank cepat					
2	Seharusnya pelayanan dari karyawan bank teliti					
3	Seharusnya karyawan mengetahui betul pengetahuan tentang bank					
4	Seharusnya karyawan bank mampu mengaktifkan dan memperbaiki mesin ATM.					
5	Seharusnya ketepatan waktu pelayanan bank sesuai yang dijanjikan					
6	Seharusnya bank memberikan layanan yang sama pada nasabah tanpa membedakan apakah pelanggan lama atau baru					
7	Seharusnya bank tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama untuk layanan yang diberikan					
<b>Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)</b>						
1	Seharusnya jumlah karyawan bank yang melayani nasabah cukup					
2	Seharusnya karyawan mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan nasabah					
3	Seharusnya karyawan bank dapat membantu di saat nasabah mengalami suatu permasalahan dalam bertransaksi					
4	Seharusnya karyawan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah					
5	Seharusnya ada kemudahan dalam mengakses setiap transaksi baik di bank ataupun di internet					

NO	PERNYATAAN	STP	TP	C	P	SP
6	Seharusnya seluruh staff bank mempunyai tanggung jawab yang tinggi atas segala pelayanan yang dilakukan					
7	Seharusnya bank dapat mendeteksi kesalahan dan jika terjadi kesalahan mampu memperbaiki secara profesional					
<b>Jaminan (ASSURANCE )</b>						
1	Seharusnya pemberian layanan dari karyawan bank disampaikan dengan ramah dan sopan					
2	Seharusnya ada penanganan atas keluhan nasabah					
3	Seharusnya pembebanan biaya administrasi lebih murah dibandingkan dengan bank lain					
4	Seharusnya pelayanan oleh karyawan menunjukkan kinerja yang baik					
5	Seharusnya bank dapat menyakinkan nasabah atas pelayanan mereka dengan bukti yang real					
6	Seharusnya karyawan bank melakukan pelayanan bank tanpa kesalahan					
7	Seharusnya pelayanan bank dapat dipercaya sehingga nasabah aman dalam bertransaksi					
<b>Empati (EMPHATY)</b>						
1	Seharusnya komplain & keluhan nasabah ditanggapi dengan baik					
2	Seharusnya ada kepedulian dari bank untuk menjalin komunikasi yang baik dan efektif dengan nasabah					
3	Seharusnya bank memiliki waktu penuh dalam menanggapi masalah dari para nasabah					

NO	PERNYATAAN	STP	TP	C	P	SP
4	Seharusnya bank menyediakan layanan on line gratis untuk menangani dan memberikan solusi atas keluhan nasabah					
5	Seharusnya bank dapat memberikan perhatian kepada nasabah per individual					
6	Seharusnya bank memahami kebutuhan nasabah dan ekspektasi mereka dalam hal layanan					
7	Seharusnya bank dapat menunjukkan itikad baik dalam menangani masalah nasabah					

## KUESIONER UNTUK PIHAK MANAJEMEN

Nama :

Jabatan :

### PERSEPSI MANAJEMEN

Pernyataan berikut ini berkenaan dengan **Persepsi Manajemen**. Kami mohon Bapak / Ibu mempersepsikan harapan nasabah dengan cara penilaian yaitu Sangat Setuju (SS) apabila pihak manajemen mempersepsikan harapan nasabah seperti pada pernyataan, dan Sangat Tidak Setuju (STS) apabila pihak manajemen mempersepsikan harapan nasabah tidak seperti pada pernyataan. Berilah tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan penilaian Bapak / Ibu

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<b>Bukti Langsung (TANGIBLES)</b>						
1	Nasabah mengharapkan ruang tunggu bersih					
2	Nasabah mengharapkan ruang tunggu memadai					
3	Nasabah mengharapkan sirkulasi dalam ruangan baik dan tersedia AC					
4	Nasabah mengharapkan lokasi bank mudah dijangkau					
5	Nasabah mengharapkan penampilan karyawan rapi					
6	Nasabah mengharapkan areal parkir cukup tersedia					
7	Nasabah mengharapkan saluran komunikasi antara nasabah dan pihak bank lancar					

NO	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<b>Kehandalan (RELIABILITY)</b>						
1	Nasabah mengharapkan pelayanan dari karyawan bank cepat					
2	Nasabah mengharapkan pelayanan dari karyawan teliti					
3	Nasabah mengharapkan karyawan mengetahui betul pengetahuan tentang bank					
4	Nasabah mengharapkan karyawan bank mengetahui cara memperbaiki dan mengaktifkan mesin ATM					
5	Nasabah mengharapkan ketepatan waktu pelayanan bank sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Nasabah mengharapkan bank memberikan layanan yang sama pada nasabah tanpa membedakan nasabah lama atau baru					
7	Nasabah mengharapkan bank tidak membiarkan nasabah terlalu lama menunggu untuk layanan yang diberikan					
<b>Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)</b>						
1	Nasabah mengharapkan jumlah karyawan yang melayani nasabah cukup					
2	Nasabah mengharapkan karyawan mengetahui tentang pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan nasabah					
3	Nasabah mengharapkan karyawan dapat membantu nasabah saat mengalami suatu permasalahan dalam bertransaksi					
4	Nasabah mengharapkan karyawan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah					
5	Nasabah mengharapkan ada kemudahan untuk mengakses setiap transaksi baik di bank atau internet					
6	Nasabah mengharapkan bank dapat mendeteksi kesalahan dan jika terjadi kesalahan mampu memperbaiki secara professional					



NO	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
7	Nasabah mengharapkan seluruh staff mempunyai tanggung jawab yang tinggi atas segala layanan yang diberikan					
<b>Jaminan (ASSURANCE)</b>						
1	Nasabah mengharapkan pembebanan biaya administrasi lebih murah dibandingkan bank lain					
2	Nasabah mengharapkan adanya penanganan ataskeluhan pelanggan atau nasabah					
3	Nasabah mengharapkan pemberian layanan disampaikan dengan ramah dan sopan					
4	Nasabah mengharapkan pelayanan bank dapat dipercaya sehingga nasabah aman dalam bertransaksi					
5	Nasabah mengharapkan pelayanan oleh karyawan bank menunjukkan kinerja yang baik					
6	Nasabah mengharapkan bank dapat menyakinkan nasabah atas pelayanan mereka dengan bukti yang real					
7	Nasabah mengharapkan karyawan bank melakukan pelayanan bank tanpa kesalahan					
<b>Emphaty (EMPHATY)</b>						
1	Nasabah mengharapkan komplain dan keluhan nasabah ditanggapi dengan baik					
2	Nasabah mengharapkan ada kepedulian dari bank untuk menjalin komunikasi yang baik dan efektif dengan nasabah					
3	Nasabah mengharapkan bank memiliki waktu penuh dalam menanggapi masalah dari para nasabah					
4	Nasabah mengharapkan bank menyediakan layanan on line gratis untuk menangani dan memberikan solusi atas keluhan nasabah					
5	Nasabah mengharapkan bank dapat memberikan perhatian kepada nasabah per individual					

NO	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
6	Nasabah mengharapkan bank memahami kebutuhan nasabah dan ekspektasi mereka dalam hal layanan					
7	Nasabah mengharapkan bank menunjukkan itikad baik dalam menangani masalah nasabah					