



Kuesioner Pra Survey

Apakah yang menjadi pilihan anda untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. PLN (persero) UP. Semarang Timur dengan mengisi jawaban dengan memberi tanda (**V**) dari pilihan jawaban **YA** dan **TIDAK** pada kotak yang disediakan.

No.	Pelayanan	YA	TIDAK
1.	Peralatan listrik yang modern		
2.	Sarana fasilitas fisik		
3.	Papan informasi Tarif Dasar Listrik		
4.	Penampilan karyawan yang baik		
5.	Ketepatan waktu pelayanan		
6.	Kecepatan waktu pelayanan		
7.	Pelayanan selama 24 jam untuk gangguan		
8.	Pengontrolan petugas pada jaringan listrik		
9.	Perhatian perusahaan terhadap permasalahan pelanggan		
10.	Keprofesionalan petugas dalam menjalankan tugas		
11.	Kesedian petugas untuk membantu pelanggan		
12.	Pemberitahuan untuk pemadaman listrik		
13.	Pelayanan informasi melalui telepon		
14.	Pelayanan untuk pengaduan		
15.	Penjelasan jasa secara jelas dari petugas		
16.	Ketelitian petugas dalam mencatat meteran listrik		
17.	Ganti rugi akibat kesalahan petugas		
18.	Pemberitahuan dari petugas kapan pastinya jasa akan dilaksanakan		
19.	Keamanan dalam melakukan transaksi dengan petugas		
20.	Sikap sopan dan ramah petugas dalam memberikan pelayanan		
21.	Kesabaran petugas mendengar keluhan pelanggan		
22.	Sikap simpatik petugas dalam memberikan pelayanan		
23.	Petugas dapat memahami keinginan pelanggan dalam operasional		

Selain yang disebut diatas, saudara punya pendapat mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

.....

.....

.....

Hasil dari Pra Survey

No.	Pelayanan	Frekwensi Jawaban (YA)	Prosentase
1.	Peralatan listrik yang modern	28	93,33 %
2.	Sarana fasilitas fisik	23	76,66 %
3.	Papan informasi Tarif Dasar Listrik	13	43,33
4.	Penampilan karyawan yang baik	18	60 %
5.	Ketepatan waktu pelayanan	21	70 %
6.	Kecepatan pelayanan	23	76,66 %
7.	Pelayanan selama 24 jam untuk gangguan	27	90 %
8.	Pengontrolan petugas pada jaringan listrik	10	0,33 %
9.	Perhatian perusahaan terhadap permasalahan pelanggan	21	70 %
10.	Keprofesionalan petugas dalam menjalankan tugas	25	83,33 %
11.	Kesedian petugas untuk membantu pelanggan	17	56,66 %
12.	Pemberitahuan untuk pemadaman listrik	20	70 %
13.	Pelayanan informasi melalui telepon	21	70 %
14.	Pelayanan untuk pengaduan	27	90 %
15.	Penjelasan jasa secara jelas dari petugas	23	76,66 %
16.	Ketelitian petugas dalam mencatat meteran listrik	30	100 %
17.	Ganti rugi akibat kesalahan petugas	29	96,66 %
18.	Pemberitahuan dari petugas kapan pastinya jasa akan dilaksanakan	24	80 %
19.	Keamanan dalam melakukan transaksi dengan petugas	21	70 %
20.	Sikap sopan dan ramah petugas dalam memberikan pelayanan	16	53,33 %
21.	Kesabaran petugas mendengar keluhan pelanggan	20	66,66 %
22.	Sikap simpatik petugas dalam memberikan pelayanan	12	40 %
23.	Petugas dapat memahami keinginan pelanggan dalam operasional	21	70 %

Selain yang disebut diatas, saudara punya pendapat mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

.....

.....

.....

Dari 23 item pelayanan yang diberikan PT. PLN (persero) UP Semarang Timur. Dipilih 20 item yang menjadi variabel penelitian yaitu variabel yang memiliki prosentase lebih atau diatas 50 % yang meliputi :

No.	Pelayanan	Frekwensi Jawaban (YA)	Prosentase
1	Peralatan listrik yang modern	28	93,33 %
2	Sarana fasilitas fisik	23	76,66 %
4	Penampilan karyawan yang baik	18	60 %
5	Ketepatan waktu pelayanan	21	70 %
6	Kecepatan waktu pelayanan	23	76,66 %
7	Pelayanan selama 24 jam untuk gangguan	27	60 %
9	Perhatian perusahaan terhadap permasalahan pelanggan	21	70 %
10	Keprofesionalan petugas dalam menjalankan tugas	25	83,33 %
11	Kesedian petugas untuk membantu pelanggan	17	56,66 %
12	Pemberitahuan untuk pemadaman listrik	20	66,66 %
13	Pelayanan informasi melalui telepon	21	70 %
14	Pelayanan untuk pengaduan	27	63,33 %
15	Penjelasan jasa secara jelas dari petugas	23	76,66 %
16	Ketelitian petugas dalam mencatat meteran listrik	30	100 %
17	Ganti rugi akibat kesalahan petugas	29	96,66 %
18	Pemberitahuan dari petugas kapan pastinya jasa akan dilaksanakan	24	80 %
19	Keamanan dalam melakukan transaksi dengan petugas	21	70 %
20	Sikap sopan dan ramah petugas dalam memberikan pelayanan	16	53,33 %
21	Kesabaran petugas mendengar keluhan pelanggan	20	66,66 %
23	Petugas dapat memahami keinginan pelanggan dalam operasional	19	63,33 %

Sedangkan untuk pelayanan lainnya yang tidak disebutkan diatas yang menjadi pertimbangan responden meliputi :

1. Papan informasi Tarif Dasar Listrik
2. Pengontrolan petugas pada jaringan listrik
3. Sikap simpatik petugas dalam memberikan pelayanan



KUESIONER

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PADA PT. PLN (Persero) UP SEMARANG TIMUR

Kuesioner ini disusun untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang selama ini diberikan perusahaan PT. PLN (persero) UP Semarang Timur. Dengan pengisian kuesioner ini berarti anda telah memberikan masukan untuk keberhasilan peneliti. Kesanggupan dan kejujuran sangat membantu penelitian ini, kami ucapan terima kasih.

A. Karakteristik Responden

Petunjuk : Mohon kesediaan anda untuk memberikan jawaban pada tempat yang disediakan dan memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan menuliskan jawaban atau mengingkari hurufnya saja apabila jawaban berupa pilihan ganda.

1. Nama :
2. Alamat :
3. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. Pegawai swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar / Mahasiswa
 - e. Lain-lain.....
4. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Usia Tahun

A. Harapan Pelanggan

1. Pernyataan dalam kuesioner ini berkaitan dengan keinginan saudara dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. Berilah tanda (X) pada kolom yang anda pilih sesuai dengan harapan anda, sesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A. Tangible					
1. Perusahaan seharusnya memiliki peralatan listrik yang modern					
2. Fasilitas fisik perusahaan seharusnya sesuai dengan tipe/pelayanan.					
3. Penampilan pakaian petugas seharusnya baik.					
B. Reliability					
4. Ketepatan waktu pelayanan seharusnya sesuai dengan janji					
5. Pelayanan diberikan perusahaan seharusnya secara cepat					
6. Perusahaan seharusnya memberikan layanan secara 24 jam untuk gangguan					
7. Perhatian seharusnya diberikan perusahaan terhadap permasalahan pelanggan.					
8. Petugas seharusnya profesional dalam menjalankan tugas					
C. Responsiveness					
9. Petugas seharusnya bersedia untuk membantu pelanggan.					
10. Perusahaan seharusnya memberitahukan untuk pemadaman listrik.					
11. Perusahaan seharusnya memberikan pelayanan melalui telepon untuk informasi.					

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
12. Perusahaan seharusnya menyediakan pelayanan untuk pengaduan bagi pelanggan.					
13. Petugas seharusnya memberikan penjelasan mengenai jasa secara jelas.					
D. Assurance					
14. Petugas seharusnya lebih teliti dalam mencatat meteran listrik.					
15. Perusahaan seharusnya memberikan ganti rugi akibat kesalahan pelanggan.					
16. Petugas seharusnya memberitahukan kapan pastinya jasa akan dilaksanakan.					
17. Keamanan seharusnya diberikan perusahaan dalam melakukan transaksi.					
E. Empathy.					
18. Petugas seharusnya bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.					
19. Petugas seharusnya sabar mendengar setiap keluhan-keluhan pelanggan.					
20. Petugas seharusnya dapat memahami keinginan pelanggan dalam setiap operasional.					

B. Kenyataan kinerja Perusahaan.

1. Pernyataan dalam kuesioner ini berkaitan dengan pendapat saudara setelah menerima pelayanan akan kinerja perusahaan.
2. Berilah tanda (X) pada kolom yang anda pilih sesuai dengan pendapat anda, sesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

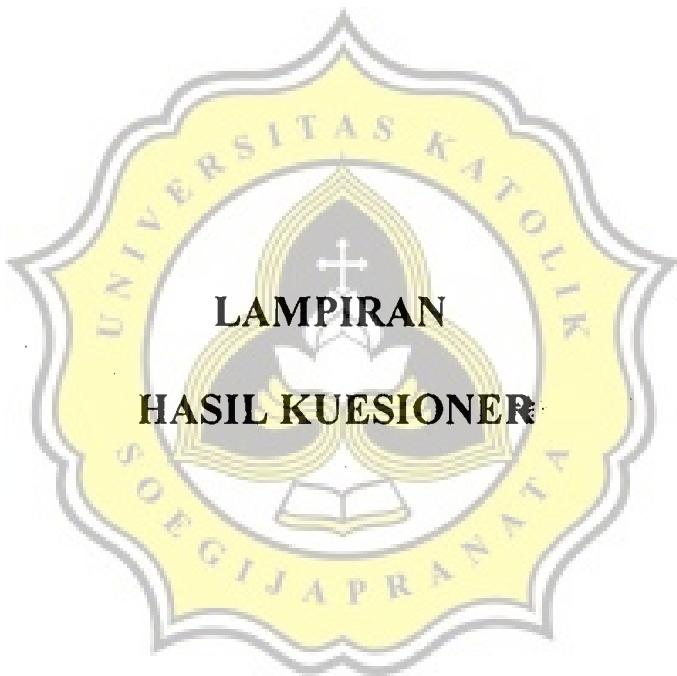
S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A. Tangible					
21. Perusahaan sudah memiliki peralatan listrik yang modern					
22. Fasilitas fisik perusahaan sudah sesuai dengan tipe/pelayanan.					
23. Penampilan pakaian petugas sudah baik.					
B. Reliability					
24. Ketepatan waktu pelayanan sudah sesuai dengan janji					
25. Pelayanan diberikan perusahaan sudah cepat					
26. Perusahaan sudah memberikan layanan secara 24 jam untuk gangguan					
27. Perhatian sudah diberikan perusahaan terhadap permasalahan pelanggan.					
28. Petugas sudah profesional dalam menjalankan tugas					
C. Responsiveness					
29. Petugas selalu bersedia untuk membantu pelanggan.					
30. Perusahaan selalu memberitahukan untuk pemadaman listrik.					
31. Perusahaan sudah memberikan pelayanan melalui telepon untuk informasi.					
32. Perusahaan sudah menyediakan pelayanan untuk pengaduan bagi pelanggan.					
33. Petugas selalu memberikan penjelasan mengenai jasa secara jelas.					
D. Assurance					
34. Petugas sudah teliti dalam mencatat meteran listrik.					
35. Perusahaan sudah memberikan ganti rugi akibat kesalahan pelanggan.					
36. Petugas selalu memberitahukan kapan pastinya jasa akan dilaksanakan.					
37. Keamanan sudah diberikan perusahaan dalam melakukan transaksi.					
E. Empathy.					
38. Petugas selalu bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.					
39. Petugas selalu sabar mendengar setiap keluhan-keluhan pelanggan.					
40. Petugas sudah dapat memahami keinginan pelanggan dalam setiap operasional.					



HARAPAN

No.	h1	h2	h3	jumlah	h4	h5	h6	h7	h8	jumlah	h9	h10	h11	h12	h13	jumlah	h14	h15	h16	h17	jumlah	h18	h19	h20	jumlah
1	4	4	3	11	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	4	17	4	4	4	
2	4	2	4	10	5	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19	4	3	5	4	4	16	4	4	4	
3	4	4	4	12	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	
4	4	5	5	14	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	
5	4	4	3	11	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	19	5	5	5	
6	4	4	4	12	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	
7	4	4	4	12	4	3	2	2	4	15	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	16	4	5	4	
8	3	4	4	11	4	4	3	3	5	19	4	3	3	3	4	17	4	3	4	5	16	5	4	4	
9	4	4	3	11	3	3	3	4	3	16	4	5	5	5	22	5	4	5	4	4	18	4	3	4	
10	4	3	4	11	4	4	5	3	5	21	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	15	4	4	4
11	4	4	4	12	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	20	4	5	4	3	4	16	4	4	4	
12	3	4	4	11	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	16	3	4	4	
13	4	5	4	13	4	5	5	4	5	23	4	5	3	4	20	4	5	4	4	4	17	4	4	5	
14	4	3	4	11	5	5	4	5	23	3	4	4	4	5	19	4	4	4	3	5	16	4	4	4	
15	4	4	4	12	4	4	5	4	22	4	2	5	4	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	14	
16	4	3	3	10	3	3	4	3	4	17	5	4	4	4	4	21	3	3	4	4	4	14	4	4	4
17	4	4	3	11	4	4	4	3	5	20	3	3	3	3	15	5	4	4	4	4	17	4	3	5	
18	5	5	5	15	4	5	5	4	5	23	5	4	4	4	21	5	4	4	3	4	16	4	4	4	
19	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	18	4	5	5	
20	4	4	2	10	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	15	4	4	4	
21	5	5	5	15	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	17	4	4	4	
22	4	4	4	12	4	5	4	4	5	22	5	4	3	3	5	20	5	5	4	4	4	19	4	3	5
23	4	3	3	10	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	16	4	4	4
24	4	4	5	13	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	
25	4	4	4	12	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	
26	5	4	4	13	3	5	5	3	4	20	4	4	4	4	3	19	5	4	4	4	4	17	4	4	4
27	4	4	4	12	3	4	4	4	19	4	3	5	3	4	19	4	4	4	4	4	16	4	4	4	
28	5	5	5	15	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15		
29	3	4	4	11	3	5	5	5	4	22	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	16	5	4	4	
30	4	4	5	13	4	4	4	4	20	3	5	4	3	5	20	5	4	3	3	3	15	4	4	4	
31	4	5	4	13	4	4	4	5	22	3	4	5	4	5	21	3	5	5	4	4	17	5	3	4	
32	4	3	4	11	4	5	4	5	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	17	4	3	3	

33	5	4	14	4	4	5	21	4	4	5	4	21	5	4	4	4	17	4	4	4	12		
34	4	5	3	12	4	4	5	4	4	5	4	21	4	4	5	4	23	4	4	5	4	13	
35	4	4	5	13	5	4	4	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	17	5	5	4	14
36	4	5	3	12	4	5	5	4	23	3	5	4	5	22	5	3	4	4	16	4	4	5	13
37	4	5	5	14	5	4	4	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	15	5	4	5	14
38	5	4	4	13	5	4	5	4	3	21	5	4	5	24	4	4	5	4	17	5	4	5	14
39	5	5	4	14	5	5	4	5	4	23	4	4	5	21	5	4	4	5	18	4	5	4	13
40	4	3	5	12	4	4	5	4	5	22	4	5	5	22	4	4	5	4	17	5	5	4	14
41	4	3	5	12	5	5	4	3	4	21	4	4	5	21	4	5	5	4	18	4	4	4	12
42	3	4	5	12	4	4	4	4	4	20	4	3	4	20	4	4	4	5	17	5	2	5	12
43	4	4	4	12	3	5	5	4	5	22	5	4	4	21	5	4	4	4	17	5	4	4	13
44	5	3	5	13	5	5	4	4	4	23	4	4	4	21	4	4	5	5	18	5	4	4	13
45	4	4	5	13	4	5	5	5	5	24	4	3	5	21	5	4	4	4	17	5	5	4	14
46	5	4	4	13	5	4	4	5	4	22	5	4	5	23	4	3	5	5	17	4	5	5	14
47	4	5	5	14	5	4	5	4	3	21	5	3	5	22	5	4	4	4	17	4	4	4	12
48	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	20	3	4	5	5	17	4	5	4	13
49	4	4	5	13	5	5	4	4	3	21	5	4	3	21	4	5	4	5	18	4	2	5	11
50	5	5	5	15	5	4	5	4	4	22	4	4	5	22	3	3	4	5	15	5	4	5	14
51	5	4	4	13	4	4	5	5	5	22	4	3	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	13
52	4	3	5	12	4	5	5	4	4	22	3	4	5	20	4	3	4	4	15	4	5	5	14
53	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24	5	4	3	20	5	3	5	5	18	5	4	4	13
54	4	4	5	13	5	4	4	5	4	22	4	4	5	21	4	4	5	4	17	4	4	4	12
55	4	4	5	13	5	4	5	4	4	22	5	4	3	20	3	5	4	3	15	4	5	4	13
56	4	5	4	13	5	4	5	4	3	21	4	4	5	22	4	4	3	3	16	4	5	4	13
57	4	5	4	13	4	5	4	4	4	21	5	5	4	22	5	4	4	4	17	5	5	5	15
58	4	4	5	13	5	4	5	3	4	21	4	4	4	20	4	4	5	3	16	4	3	4	11
59	5	4	4	13	5	4	4	3	4	20	3	4	4	20	5	4	4	5	18	4	4	4	12
60	4	5	5	14	3	5	5	4	4	21	4	4	5	23	5	4	4	4	16	5	5	4	14
61	4	4	4	12	5	5	4	5	5	24	4	5	4	21	4	3	5	4	18	4	4	4	12
62	4	3	4	11	5	5	4	4	4	23	5	4	4	21	4	3	5	4	16	5	5	4	13
63	4	4	3	11	5	5	5	4	4	24	4	3	4	19	4	4	4	3	15	5	4	4	13
64	3	4	4	11	5	4	4	5	22	4	4	4	20	5	5	4	4	18	4	4	3	11	
65	4	3	4	11	4	5	5	4	4	22	5	4	4	21	3	4	4	4	15	4	4	4	12
66	4	5	5	14	4	5	4	4	4	21	4	5	4	22	4	3	5	4	16	4	4	4	12
67	4	5	3	12	5	5	4	4	5	23	5	4	4	20	4	4	5	4	17	3	2	4	9
68	5	4	4	14	4	4	5	4	4	22	5	4	4	21	5	4	4	4	17	4	5	4	13
69	5	4	3	12	5	5	4	4	4	23	5	5	5	23	3	4	5	3	15	4	4	5	13

70	5	3	4	12	3	4	4	19	4	4	5	3	20	4	4	3	4	15	4	4	5	13	
71	4	3	4	11	5	5	4	3	4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	19	3	5	4	
72	5	4	5	14	4	4	5	5	3	21	4	4	5	4	22	4	4	5	4	17	4	5	
73	5	3	4	12	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	23	4	5	4	4	17	4	4	
74	4	4	4	12	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	5	2	
75	4	3	4	11	5	5	4	5	24	4	4	5	4	5	22	3	4	5	4	16	5	4	
76	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17	4	
77	5	3	4	12	5	4	4	5	4	22	4	4	5	4	22	5	3	4	4	16	5	4	
78	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	21	4	4	5	3	16	4	5	
79	5	4	4	13	5	5	5	4	24	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	5	
80	5	5	5	15	5	5	5	4	24	4	5	5	3	4	21	3	4	4	4	15	5	4	
81	4	4	2	10	4	4	4	4	20	4	4	4	5	22	4	4	5	3	16	4	3	5	
82	4	5	4	13	5	5	5	4	4	23	3	4	4	3	18	3	3	4	5	15	4	4	
83	4	4	3	11	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	4	4	3	4	15	4	
84	5	3	5	13	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	17	5	
85	5	4	4	14	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	21	5	4	5	4	18	4	5	
86	4	4	4	12	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	5	4	
87	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	5	
88	5	3	4	12	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	
89	4	5	5	14	5	5	5	4	4	23	5	5	3	4	22	5	4	5	4	18	5	4	
90	5	5	5	15	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	
91	4	4	4	12	4	5	5	3	4	21	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	4	4	
92	4	4	5	13	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	21	3	3	5	4	15	5	4	
93	5	4	4	13	5	5	5	4	4	24	5	4	4	3	4	20	4	4	5	4	17	4	
94	4	5	5	14	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	17	5	
95	4	4	4	12	3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	21	4	5	3	4	16	4	5	
96	5	3	5	13	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	17	5	4
97	4	4	4	12	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	22	3	4	4	4	15	4	4	
98	5	3	4	12	5	5	4	4	3	21	5	4	5	4	22	5	3	4	4	16	4	5	
99	4	4	5	13	4	4	5	4	5	22	4	4	3	4	4	19	5	5	4	5	19	5	
100	5	5	4	14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	15	4	
Total	426	406	417	1249	439	442	444	417	425	2167	419	409	421	419	422	2090	418	406	424	418	1666	431	416
Ratiz2	4.26	4.06	4.17	12.49	4.39	4.42	4.44	4.17	4.25	21.67	4.19	4.09	4.21	4.19	4.22	20.9	4.18	4.06	4.24	4.18	16.66	4.31	4.16

KINERJA

No.	k1	k2	k3	Jumlah	k4	k5	k6	k7	k8	Jumlah	k9	k10	k11	k12	k13	Jumlah	k14	k15	k16	k17	Jumlah	k18	k19	k20	Jumlah
1	4	5	4	13	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	22	4	3	4	5	16	4	3	3	10
2	3	3	4	10	4	3	5	4	4	20	4	3	4	4	4	20	4	4	5	3	16	4	4	4	12
3	3	4	3	10	3	5	4	4	4	20	3	2	3	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	3	11
4	4	4	3	11	3	5	4	4	4	20	2	4	5	5	5	21	4	4	3	4	15	3	3	5	11
5	3	4	2	9	2	4	4	3	3	16	3	5	5	4	4	21	3	4	3	4	15	3	3	5	11
6	3	2	3	8	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	15	4	4	4	12
7	4	4	5	13	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	4	22	5	4	3	5	17	4	5	3	12
8	4	3	5	12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	3	20	4	3	4	4	15	3	4	3	10
9	5	4	4	13	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	4	20	5	5	3	5	18	5	5	5	15
10	3	4	4	11	4	4	3	5	5	21	4	3	3	3	4	17	4	3	4	5	16	5	4	4	13
11	4	4	3	11	3	5	3	5	5	21	4	5	3	5	5	22	5	4	5	4	18	4	3	5	12
12	5	4	4	13	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	22	1	4	3	4	12	5	5	5	15
13	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17	5	4	3	3	4	22	3	5	5	5	18	5	5	5	14
14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17	4	4	5	5	18	4	4	4	12
15	4	3	4	11	4	2	4	5	5	20	4	2	4	3	3	16	3	3	5	3	14	5	4	3	12
16	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	4	5	3	5	17	4	5	5	14
17	4	4	5	13	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	5	22	3	5	5	5	18	4	4	4	12
18	3	4	3	10	3	4	2	3	3	15	2	4	3	4	5	18	5	4	4	2	14	4	4	4	12
19	4	5	5	14	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	17	4	5	5	14
20	4	3	4	11	4	5	4	4	4	22	5	4	5	4	5	22	4	4	4	5	18	3	3	4	10
21	4	4	4	12	4	5	5	4	4	22	5	4	5	4	4	23	3	5	5	4	15	4	4	4	12
22	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	4	22	2	4	3	4	13	3	4	2	9
23	5	4	4	13	4	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	19	4	3	4	5	16	5	4	1	10
24	4	4	3	11	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	4	23	4	3	5	4	16	4	4	3	10
25	4	4	5	13	5	3	3	4	4	19	2	5	3	4	4	23	3	4	3	4	14	4	4	4	12
26	3	3	3	9	3	4	4	3	4	18	4	5	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	13
27	4	4	3	11	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12
28	5	5	3	13	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13
29	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	16	5	2	2	9
30	4	5	5	14	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	4	4	4	12
31	5	5	5	15	5	5	5	4	5	24	4	1	5	5	4	19	4	4	2	4	14	5	4	5	14

32	5	4	5	14	1	5	5	21	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	20	5	4	4	13		
33	5	4	5	14	5	4	5	23	5	2	5	5	22	4	3	4	5	5	16	1	5	4	10		
34	5	5	1	11	1	5	4	4	18	3	5	5	4	22	4	4	3	5	5	16	5	4	4	13	
35	4	5	5	14	1	2	5	4	5	17	5	1	4	5	4	19	4	5	4	5	18	2	4	5	11
36	5	4	5	14	5	5	2	5	22	3	4	5	3	5	20	2	4	2	5	13	5	5	5	4	14
37	5	5	2	12	2	4	5	4	5	20	4	5	5	5	24	4	2	5	5	16	5	4	4	13	
38	5	4	5	14	5	2	4	4	5	20	1	2	5	4	4	16	4	5	1	5	15	5	4	5	14
39	5	1	5	11	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	23	1	4	5	5	15	2	4	4	10	
40	5	5	3	13	1	2	3	4	5	15	2	3	5	3	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	15
41	5	5	5	15	3	5	5	4	5	22	4	5	3	5	22	4	5	5	5	19	5	4	5	14	
42	5	5	4	14	1	5	5	5	21	5	5	4	5	24	4	2	3	5	14	5	4	5	14		
43	5	4	5	14	5	4	5	4	5	23	1	4	5	1	4	15	3	5	4	4	16	5	5	4	14
44	5	5	5	15	5	4	4	4	5	22	3	2	1	5	5	16	4	5	2	5	16	5	4	4	13
45	5	5	3	13	5	2	5	4	4	20	4	5	5	3	5	22	2	5	4	5	16	5	4	4	13
46	5	3	5	13	1	5	5	4	5	20	2	5	5	4	4	20	1	4	5	5	15	5	5	5	15
47	4	5	5	14	3	2	5	3	5	18	5	3	5	2	5	20	4	5	4	5	18	5	4	5	14
48	5	4	4	13	5	5	4	4	5	23	1	5	5	4	5	20	4	4	2	5	15	4	4	4	13
49	5	2	5	12	1	5	4	5	5	20	5	4	5	2	5	21	3	4	5	5	17	5	5	5	15
50	5	5	5	15	5	4	5	4	5	23	3	1	3	5	4	16	1	5	5	4	15	5	3	5	13
51	5	5	5	15	5	5	2	5	22	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	20	5	4	4	13	
52	5	4	5	14	5	5	5	4	5	24	2	5	5	1	5	18	4	4	1	5	14	5	4	5	14
53	4	5	5	14	4	5	3	5	5	22	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	18	5	5	4	14
54	5	5	5	15	2	4	5	4	5	20	1	3	5	5	5	19	2	4	5	5	16	5	5	5	15
55	5	5	4	14	5	5	5	2	4	21	5	5	3	5	23	1	3	5	4	13	5	4	5	14	
56	5	4	5	14	5	5	4	4	5	23	2	1	5	5	4	17	5	5	3	5	18	5	4	5	14
57	5	2	5	12	2	1	5	3	5	16	3	4	5	1	4	17	4	5	4	5	18	5	4	5	14
58	4	5	5	14	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	24	2	5	4	5	16	5	5	5	15
59	4	5	4	13	1	5	5	4	5	20	1	4	5	3	5	18	5	2	5	5	17	4	5	4	13
60	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	22	3	4	1	5	13	5	5	5	15	
61	5	5	3	13	5	4	5	4	5	23	5	2	5	5	22	5	3	2	5	15	5	4	5	14	
62	5	5	5	15	2	5	4	1	5	17	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	4	5	14
63	5	2	4	11	4	5	4	4	4	21	2	1	3	5	5	16	4	4	3	5	16	5	5	4	14
64	5	5	5	15	1	2	5	4	5	17	5	4	5	2	4	20	4	5	5	5	19	2	5	4	11
65	5	4	5	14	3	4	5	4	5	21	4	1	2	4	4	15	2	5	4	5	16	5	4	5	14
66	5	3	5	13	1	5	5	4	5	20	3	5	5	1	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
67	5	5	5	15	5	3	4	2	5	19	5	4	5	5	3	22	3	3	4	5	15	5	4	5	14



LAMPIRAN

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliabilitas dan Validitas Kinerja

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	74,5000	75,5000	,4588	,8743
K2	74,5333	74,5333	,5283	,8723
K3	74,5667	73,2195	,5114	,8723
K4	74,5667	73,2195	,5114	,8723
K5	74,2667	73,7195	,4850	,8732
K6	74,7000	74,5621	,4389	,8747
K7	74,6667	74,6437	,3666	,8776
K8	74,3000	74,4931	,5056	,8728
K9	74,6000	71,6276	,5323	,8716
K10	74,4333	72,5989	,5159	,8722
K11	74,4000	74,0414	,4536	,8743
K12	74,3000	73,8724	,5584	,8713
K13	74,1667	73,0402	,5373	,8715
K14	74,5667	73,8402	,3964	,8768
K15	74,5333	72,3264	,6725	,8677
K16	74,6667	72,8506	,5133	,8723
K17	74,2000	73,3379	,5597	,8710
K18	74,4000	75,0069	,4756	,8737
K19	74,5333	75,3609	,3897	,8762
K20	74,7000	73,4586	,3830	,8780

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 20

Alpha = ,8789

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Tangibel (Kinerja)

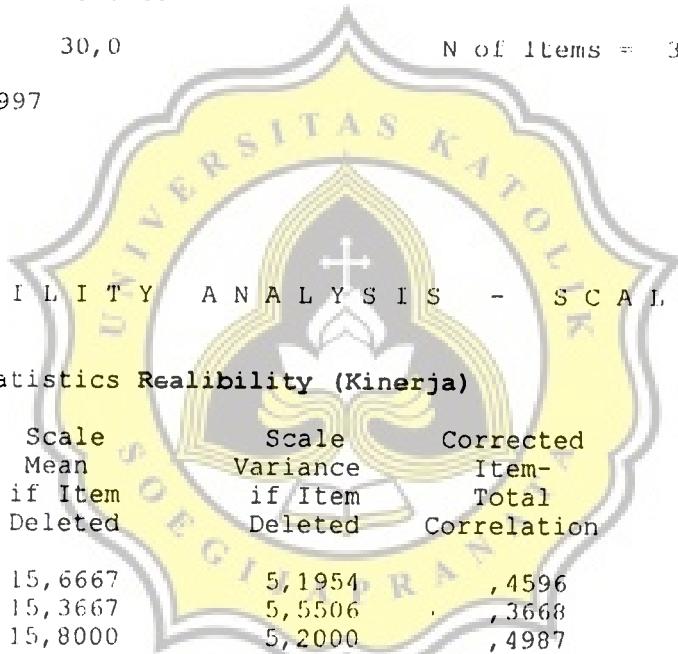
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	7,7000	1,3897	,5348	,3309
K2	7,7333	1,5816	,3594	,5669
K3	7,7667	1,2885	,3582	,5995

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,5997



R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Reliability (Kinerja)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K4	15,6667	5,1954	,4596	,6578
K5	15,3667	5,5506	,3668	,6952
K6	15,8000	5,2000	,4987	,6419
K7	15,7667	5,0126	,4437	,6671
K8	15,4000	5,2828	,5647	,6214

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 5

Alpha = ,7054

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Responsiveness (Kinerja)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K9	16,3000	5,8724	,3671	,7302
K10	16,1333	5,4299	,5510	,6486
K11	16,1000	6,0931	,4205	,7007
K12	16,0000	6,0690	,5505	,6581
K13	15,8667	5,6368	,5675	,6444

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 5

Alpha = ,7239

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Assurance (Kinerja)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K14	11,8000	3,2000	,4667	,6250
K15	11,7667	3,5644	,5769	,5592
K16	11,9000	3,5414	,4263	,6465
K17	11,4333	3,8402	,4254	,6447

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,6843

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Empathy (Kinerja)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K18	7,5667	2,1851	,4700	,4924
K19	7,7000	2,0103	,4638	,4803
K20	7,8667	1,5678	,3987	,6158

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,6207

Reliabilitas dan Validitas Harapan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H1	78,8333	46,0057	,4035	,8698
H2	78,9000	44,2310	,4776	,8674
H3	79,0000	43,5172	,5028	,8665
H4	78,7667	43,8402	,5345	,8652
H5	78,6333	44,9989	,3935	,8705
H6	78,6333	44,2402	,4411	,8689
H7	78,9333	44,1333	,4692	,8677
H8	78,5000	45,2241	,4734	,8676
H9	78,7333	43,2368	,5877	,8632
H10	78,8333	44,4885	,3842	,8716
H11	78,9333	44,6851	,4944	,8668
H12	78,8333	44,8333	,4535	,8682
H13	78,6667	45,0575	,3623	,8719
H14	78,5667	45,0816	,4516	,8682
H15	78,7000	44,4931	,5235	,8658
H16	78,7667	44,7368	,4307	,8690
H17	78,7000	44,7690	,5501	,8654
H18	78,7667	45,3575	,5139	,8668
H19	78,7667	44,5299	,5601	,8649
H20	78,6333	45,2057	,6150	,8649

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 20

Alpha = ,8733

Reliabilitas dan Validitas Harapan

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Tangible (Harapan)

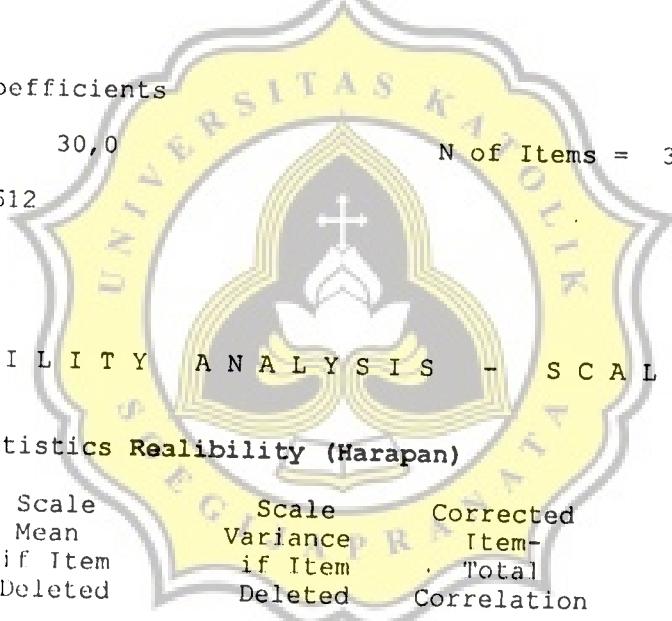
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H1	7,9000	1,5414	,4373	,6264
H2	7,9667	1,1368	,5120	,5096
H3	8,0667	1,0299	,5015	,5357

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,6612



R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Reliability (Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H4	16,9000	4,1621	,3572	,7379
H5	16,7667	3,6333	,5721	,6563
H6	16,7667	3,4264	,6011	,6423
H7	17,0667	3,6506	,5292	,6734
H8	16,6333	4,3092	,4247	,7127

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 5

Alpha = ,7333

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Responsiveness (Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H9	16,3333	3,6092	,5021	,6191
H10	16,4333	3,4954	,4496	,6445
H11	16,5333	3,9816	,4365	,6490
H12	16,4333	3,7713	,5034	,6218
H13	16,2667	3,8575	,3650	,6794

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 5

Alpha = ,6926

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Assurance (Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H14	12,5333	1,7057	,4208	,4973
H15	12,6667	1,7471	,3847	,5250
H16	12,7333	1,6506	,3571	,5515
H17	12,6667	1,8851	,3647	,5415

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,5996

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics Emphaty (Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H18	8,4000	,6621	,6180	,4028
H19	8,4000	,6621	,4747	,6111
H20	8,2667	,8920	,3951	,6907

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,6752