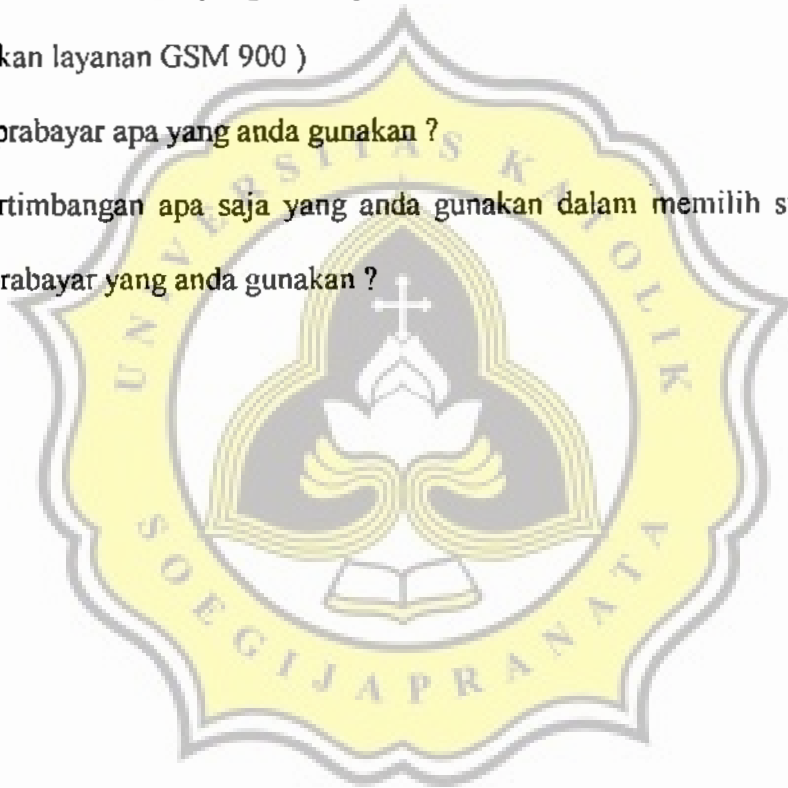


# LAMPIRAN 1



## **PERTANYAAN PRASURVEY**

1. Sistem teknologi layanan telepon seluler mana yang anda gunakan ( GSM 900, GSM 1800, AMPS, atau yang lain ) ?
2. Jenis layanan telepon seluler apa yang anda gunakan, prabayar atau pascabayar ?  
( apabila menggunakan layanan GSM 900 )
3. Layanan GSM 900 prabayar apa yang anda gunakan ?
4. Pertimbangan – pertimbangan apa saja yang anda gunakan dalam memilih suatu layanan GSM 900 prabayar yang anda gunakan ?



No. Responden : .....

## KUESIONER PENGUKURAN KUALITAS JASA LAYANAN GSM 900 PRABAYAR

Jenis layanan GSM 900 prabayar yang anda gunakan saat ini adalah :

( Lingkari salah satu jawaban yang benar )

- a. Simpati                      b. Mentari                      c. Pro XL

### I. IDENTITAS RESPONDEN

1. NAMA			
2. USIA	tahun		
3. JENIS KELAMIN	:	Laki - laki / Perempuan	
4. Telah Menggunakan Jenis Layanan GSM 900 Prabayar ini selama :			
a. < 6 bulan	b. 6 - 11 bulan	c. 1 - 2 tahun	d. > 2 tahun

### PETUNJUK CARA PENGISIAN :

Anda dimohon untuk dapat mengisi setiap jawaban sesuai dengan yang anda harapkan, rasakan atau yang telah anda dapatkan dari layanan GSM 900 prabayar yang anda gunakan saat ini ( Simpati, Mentari, atau Pro XL ) dengan cara **melingkari** salah satu pilihan angka. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang ingin diketahui adalah pendapat anda tentang layanan GSM 900 prabayar yang anda gunakan saat ini. Penilaian dapat anda lakukan berdasarkan skala dibawah ini :

<b>Sangat Tidak</b>		<b>Sangat Setuju</b>
<b>Setuju Sekali</b>	<b>Netral</b>	<b>Sekali</b>
( STSS )	( N )	( SSS )
1 ——— 2 ——— 3 ———	4 ——— 5 ———	6 ——— 7

## II. UKURAN HARAPAN ( EXPECTATION )

Bagian kedua dari kuesioner ini berkenaan dengan keinginan atau harapan anda terhadap layanan GSM 900 prabayar yang anda gunakan saat ini. Saya mohon anda dapat mengungkapkan sejauh mana jasa – jasa layanan GSM 900 anda **harus** memiliki karakteristik yang diungkapkan dalam setiap pernyataan.

NO.	RELIABILITY ( kehandalan )	STSS	N	SSS
1.	Layanan GSM 900 prabayar yang anda gunakan seharusnya mempunyai jangkauan wilayah yang luas di seluruh nusantara.	1	2 3 4 5 6 7	
2.	Kualitas sambungan telepon seharusnya jernih dan jelas didengar.	1	2 3 4 5 6 7	
3.	Seharusnya bebas biaya roaming.	1	2 3 4 5 6 7	
4.	Seharusnya mempunyai sinyal yang kuat dan jarang terjadi blank spot.	1	2 3 4 5 6 7	
5.	Akses hubungan telepon harus mudah, cepat, dan tepat.	1	2 3 4 5 6 7	
6.	Fasilitas pengiriman dan penerimaan SMS harus cepat dan akurat.	1	2 3 4 5 6 7	

NO.	TANGIBLES ( bukti fisik )	STSS	N	SSS
7.	Bentuk dan tampilan simcard maupun kartu voucher isi ulang harus menarik dan variatif.	1	2 3 4 5 6 7	
8.	Harga voucher isi ulang harus sesuai dengan nilai pulsanya.	1	2 3 4 5 6 7	
9.	Seharusnya mempunyai features atau fasilitas dan teknologi yang canggih.	1	2 3 4 5 6 7	
10.	Seharusnya mempunyai gerai atau counter penjualan voucher dan simcard di berbagai tempat.	1	2 3 4 5 6 7	
11.	Tarif pulsa telepon harus ekonomis.	1	2 3 4 5 6 7	

NO.	RESPONSIVENESS ( daya tanggap )	STSS	N	SSS
12.	Seharusnya tanggap terhadap keluhan dan saran dari pelanggan.	1	2 3 4 5 6 7	
13.	Perbaikan kerusakan jaringan telepon seluler harus dilakukan dengan segera, cepat, dan tepat.	1	2 3 4 5 6 7	
14.	Customer service harus memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan mudah dimengerti.	1	2 3 4 5 6 7	

NO.	ASSURANCE ( jaminan / kepastian )	STSS	N	SSS
15.	Seharusnya biaya pulsa yang dikeluarkan sesuai dengan penggunaan.	1	2 3 4 5 6 7	

16.	Perubahan ketentuan yang berlaku seharusnya diinformasikan dengan baik dan segera.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Harus memiliki kemampuan dalam menjawab semua keluhan dan pertanyaan pelanggan dengan baik dan benar tanpa berbelit – belit.	1	2	3	4	5	6	7

NO.	EMPHATY ( <i>empati</i> )	STSS	N	SSS				
18.	Seharusnya memiliki kemudahan dalam mengontrol pemakaian pulsa kapan saja.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Seharusnya memiliki kemudahan dalam pembelian dan pengisian voucher isi ulang.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Harus menempatkan karyawan yang dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan bila pelanggan mempunyai masalah.	1	2	3	4	5	6	7

### III. UKURAN PERSEPSI / KINERJA ( PERFORMANCE )

Bagian ketiga berkaitan dengan perasaan anda terhadap layanan GSM 900 Prabayar anda saat ini atau berkenaan dengan kinerja jasa yang selama ini telah diberikan kepada anda / yang telah anda dapatkan. Anda dimohon untuk menilai sejauh mana layanan GSM 900 Prabayar yang anda gunakan benar – benar memiliki karakteristik yang diungkapkan dalam setiap pernyataan pada tiap dimensi.

NO.	RELIABILITY ( <i>kehandalan</i> )	STSS	N	SSS				
1.	Layanan GSM 900 Prabayar anda sudah memiliki jangkauan wilayah yang luas di seluruh nusantara.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Kualitas sambungan teleponnya jernih dan jelas didengar.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Sudah bebas biaya roaming.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Mempunyai sinyal yang kuat dan jarang terjadi blank spot.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Memiliki kemudahan, kecepatan dan ketepatan akses hubungan telepon.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Fasilitas pengiriman dan penerimaan SMS yang dimiliki sudah cepat dan akurat.	1	2	3	4	5	6	7

NO.	TANGIBLES ( <i>bukti fisik</i> )	STSS	N	SSS				
7.	Bentuk dan tampilan simcard maupun kartu voucher isi ulangnya menarik dan variatif.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Harga voucher isi ulang yang sesuai dengan nilai pulsananya.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Mempunyai features atau fasilitas dan teknologi yang canggih.	1	2	3	4	5	6	7

10.	Mempunyai gerai atau counter penjualan voucher dan simcard di berbagai tempat.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Tarif pulsa telepon yang ditetapkan ekonomis.	1	2	3	4	5	6	7

NO.	RESPONSIVENESS ( <i>daya tanggap</i> )	STSS	N	SSS				
12.	Selalu tanggap terhadap keluhan dan saran dari pelanggan.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Perbaikan kerusakan pada jaringan telepon selalu dilakukan dengan segera, cepat, dan tepat.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Customer service mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan mudah dimengerti.	1	2	3	4	5	6	7

NO.	ASSURANCE ( <i>jaminan / kepastian</i> )	STSS	N	SSS				
15.	Biaya pulsa yang dikeluarkan sesuai dengan penggunaan.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Perubahan ketentuan yang berlaku telah diinformasikan dengan baik dan segera.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Memiliki kemampuan dalam menjawab semua keluhan dan pertanyaan pelanggan dengan baik dan benar tanpa berbelit – belit.	1	2	3	4	5	6	7

NO.	EMPHATY ( <i>empati</i> )	STSS	N	SSS				
18.	Adanya kemudahan dalam mengontrol pemakaian pulsa kapan saja.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Memiliki kemudahan dalam pembelian dan pengisian voucher isi ulang.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Mampu menempatkan karyawan yang dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan bila pelanggan mempunyai masalah.	1	2	3	4	5	6	7

#### IV. UKURAN DERAJAT KEPENTINGAN ( IMPORTANCE )

Serangkaian pernyataan berikut ini berhubungan dengan penilaian anda terhadap tingkat penting atau tidaknya suatu unsur – unsur / indikator layanan GSM 900 Prabayar.

Penilaian berdasarkan pilihan jawaban dibawah ini :

Sangat Tidak

Sangat

Penting Sekali

Netral

Penting Sekali

( STPS )

( N )

( SPS )

1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5 ——— 6 ——— 7

NO.	RELIABILITY ( <i>kehandalan</i> )	STPS	N	SPS
1.	Jangkauan wilayah yang luas di seluruh nusantara.	1	2 3 4 5 6 7	
2.	Kualitas sambungan telepon seluler yang jernih dan jelas didengar.	1	2 3 4 5 6 7	
3.	Bebas biaya roaming.	1	2 3 4 5 6 7	
4.	Sinyal yang kuat dan jarang terjadi blank spot.	1	2 3 4 5 6 7	
5.	Kemudahan, kecepatan dan ketepatan akses hubungan telepon.	1	2 3 4 5 6 7	
6.	Failitas pengiriman dan penerimaan SMS yang cepat dan akurat.	1	2 3 4 5 6 7	

NO.	TANGIBLES ( <i>bukti fisik</i> )	STPS	N	SPS
7.	Bentuk dan tampilan simcard maupun kartu voucher isi ulang yang menarik dan variatif.	1	2 3 4 5 6 7	
8.	Harga voucher isi ulang yang sesuai dengan nilai pulsanya.	1	2 3 4 5 6 7	
9.	Features / fasilitas dan teknologi yang canggih.	1	2 3 4 5 6 7	
10.	Gerai atau counter penjualan voucher dan simcard dimana – mana.	1	2 3 4 5 6 7	
11.	Tarif pulsa yang ekonomis.	1	2 3 4 5 6 7	

NO.	RESPONSIVENESS ( <i>daya tanggap</i> )	STPS	N	SPS
12.	Tanggap terhadap keluhan dan saran dari pelanggan.	1	2 3 4 5 6 7	
13.	Perbaikan kerusakan pada jaringan telepon dengan segera, cepat, dan tepat.	1	2 3 4 5 6 7	
14.	Kemampuan customer service dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan mudah dimengerti.	1	2 3 4 5 6 7	

NO.	ASSURANCE ( <i>jaminan / kepastian</i> )	STPS	N	SPS
15.	Kesesuaian biaya pulsa yang dikeluarkan dengan penggunaan.	1	2 3 4 5 6 7	
16.	Penginformasian perubahan ketentuan yang berlaku dilakukan dengan baik dan segera.	1	2 3 4 5 6 7	
17.	Kemampuan dalam menjawab semua keluhan dan pertanyaan pelanggan dengan baik dan benar tanpa berbelit – belit.	1	2 3 4 5 6 7	

NO.	EMPHATY ( <i>empati</i> )	STPS	N	SPS				
18.	Kemudahan pengontrolan pemakaian pulsa kapan saja.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Kemudahan dalam pembelian dan pengisian voucher isi ulang.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Penempatan karyawan yang dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan bila pelanggan mempunyai masalah.	1	2	3	4	5	6	7





# LAMPIRAN 2



## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics KINERJA - RELIABILITY

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	19.7667	5.2885	.4919	.7069
K2	19.5667	5.8402	.5523	.7139
K3	19.2000	4.6483	.4872	.7103
K4	19.8000	4.7172	.5125	.6999
K5	19.6667	4.9885	.4204	.7287
K6	19.5000	4.9483	.5543	.6882

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .7444

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics KINERJA - TANGIBLES

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K7	15.3000	3.2517	.7150	.6872
K8	15.1333	4.1195	.7257	.7061
K9	15.0667	4.0644	.5479	.7489
K10	15.0333	3.8954	.4689	.7845
K11	15.3333	4.7816	.4397	.7814

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7848

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics KINERJA - RESPONSIVENESS

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K12	7.9333	.5471	.4008	.5042
K13	7.8667	.4644	.3854	.5545
K14	7.9333	.6161	.4652	.4478

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .5973

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics KINERJA - ASSURANCE

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K15	8.3667	.8609	.7005	.5447
K16	8.0667	.9609	.6713	.5742
K17	8.3000	1.7345	.5306	.7952

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .7569

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics KINERJA - EMPATHY

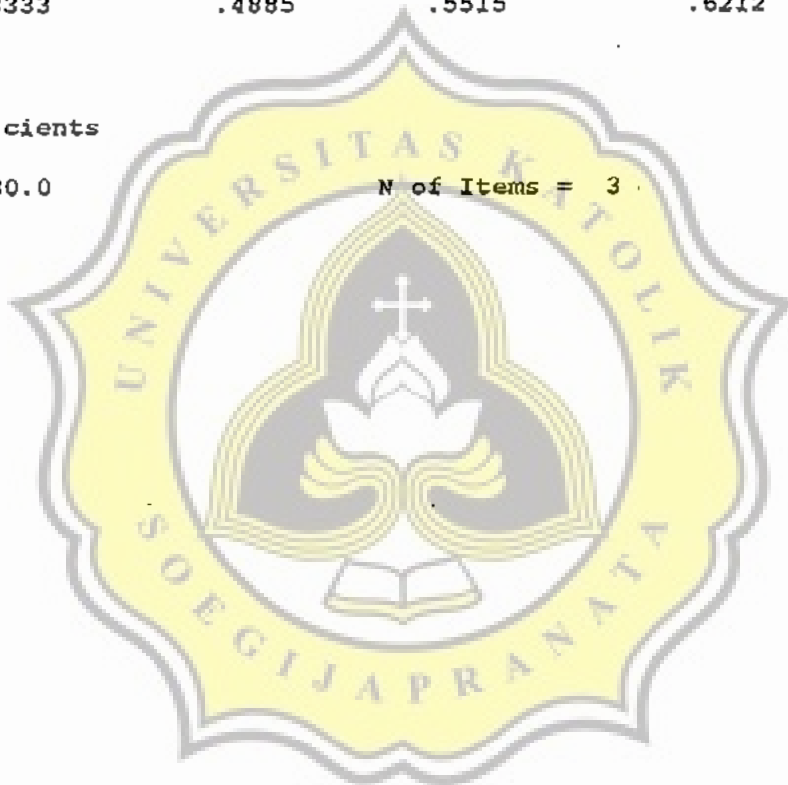
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K18	7.9333	.4782	.5638	.6058
K19	7.7000	.4931	.5102	.6713
K20	7.8333	.4885	.5515	.6212

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .7213



## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics HARAPAN - RELIABILITY

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H1	19.9000	1.8862	.6100	.8364
H2	20.0667	1.9264	.6266	.8338
H3	19.9667	1.9644	.7823	.8177
H4	20.1333	1.7747	.6044	.8403
H5	19.9667	1.9644	.7823	.8177
H6	20.1333	1.5678	.6532	.8413

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8548

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics HARAPAN - TANGIBLES

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H7	16.1667	1.3161	.7128	.8198
H8	16.1667	1.7299	.6889	.8363
H9	16.2000	1.6828	.5652	.8525
H10	16.1667	1.3851	.8559	.7790
H11	16.2333	1.3575	.6507	.8400

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8567

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics HARAPAN - RESPONSIVENESS

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H12	7.8333	.2126	.5695	.5189
H13	7.9333	.2023	.4523	.6818
H14	7.9000	.2310	.5090	.5970

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .6904

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics HARAPAN - ASSURANCE

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H15	8.2333	.5299	.8590	.7289
H16	8.1333	.6023	.6771	.8931
H17	8.3000	.5621	.7446	.8344

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .8740

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics HARAPAN - EMPATHY

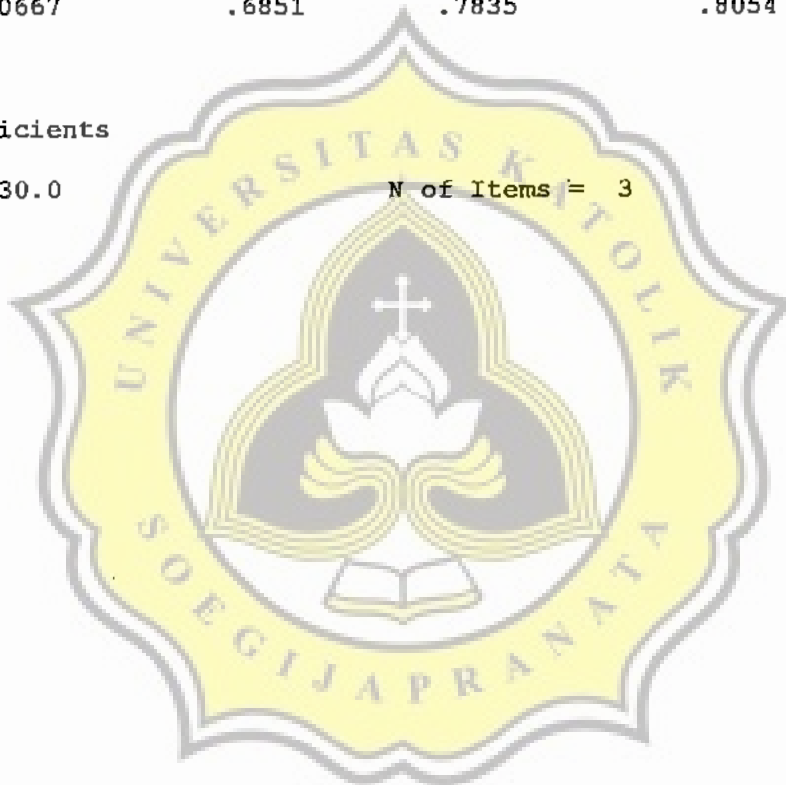
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H18	8.1333	.6023	.6838	.8855
H19	8.0667	.5471	.8154	.7563
H20	8.0667	.6851	.7835	.8054

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .8701



## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics DERAJAT KEPENTINGAN - RELIABILITY

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DP1	22.7333	6.0644	.5899	.7852
DP2	22.5000	6.3966	.5521	.7934
DP3	22.4000	5.7655	.7195	.7561
DP4	22.5333	6.1195	.5837	.7865
DP5	22.2667	5.7885	.6867	.7630
DP6	22.5667	6.8057	.3628	.8326

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8165

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics DERAJAT KEPENTINGAN - TANGIBLES

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DP7	16.6667	3.0575	.5825	.6987
DP8	16.5000	3.2931	.5295	.7186
DP9	16.5333	3.2230	.6006	.6952
DP10	16.5667	3.0816	.5432	.7142
DP11	16.4000	3.5586	.4011	.7606

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7614



## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics DERAJAT KEPENTINGAN - RESPONSIVENESS

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DP12	7.4333	1.0816	.6485	.4591
DP13	7.4667	1.0851	.6270	.4915
DP14	7.4333	1.8402	.3644	.7945

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .7116

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics DERAJAT KEPENTINGAN - ASSURANCE

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DP15	7.9333	.6161	.4317	.4701
DP16	7.9333	.5471	.3868	.5294
DP17	8.0667	.5471	.4074	.4958

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .5974

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics DERAJAT KEPENTINGAN - EMPATHY

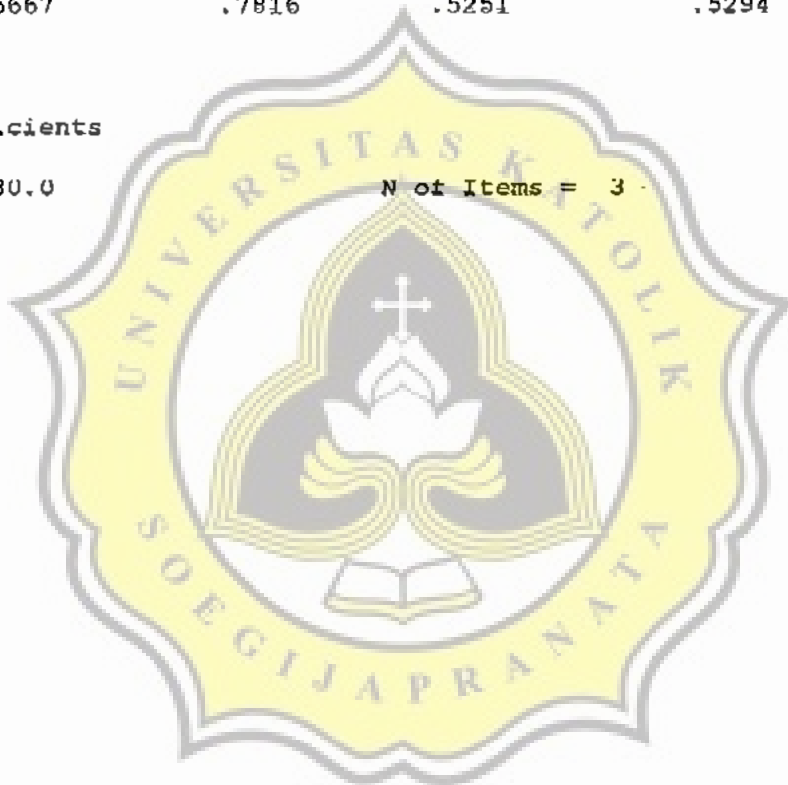
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DP18	8.0000	1.1724	.4660	.5882
DP19	7.6667	1.1954	.4804	.5769
DP20	7.6667	.7816	.5251	.5294

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .6648



# LAMPIRAN 3









NO.	RELIABILITY							TANGIBLES							RESPONSIVENESS					ASSURANCE					EMPHATY				TOTAL			
	1	2	3	4	5	6	Jml	7	8	9	10	11	Jml	12	13	14	Jml	15	16	17	Jml	18	19	20	Jml							
1	7	6	4	6	6	6	36	6	6	6	6	30	6	6	5	17	6	7	6	6	6	6	6	19	6	6	6	18	119			
2	6	6	5	6	6	8	36	5	6	7	7	31	6	5	6	17	6	5	5	5	6	6	6	18	6	6	6	18	117			
3	6	7	5	7	5	5	36	7	5	5	5	29	6	7	7	20	6	6	6	6	6	6	6	18	6	7	6	19	121			
4	7	7	5	7	5	5	36	5	6	6	6	28	7	7	7	21	6	6	6	6	6	6	6	18	5	6	6	17	120			
5	7	7	6	7	6	6	39	7	6	6	6	31	5	7	6	18	5	6	5	6	5	6	6	18	6	6	6	18	125			
6	6	7	5	7	6	6	37	6	6	5	6	29	7	6	6	18	7	7	7	7	7	7	6	21	7	6	7	20	126			
7	7	6	5	5	7	7	37	5	5	6	6	28	6	6	6	18	6	7	7	7	7	6	20	6	7	5	18	122				
8	6	6	5	5	6	7	36	6	7	7	6	33	6	6	7	19	7	5	6	6	6	5	17	5	7	5	17	122				
9	7	5	5	6	7	5	36	6	7	5	6	29	7	6	5	18	6	8	5	6	6	5	17	5	7	6	18	117				
10	7	7	5	6	6	5	36	6	7	7	6	32	5	5	6	18	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	18	120				
11	6	6	5	7	6	7	37	7	6	5	7	31	6	5	6	17	6	6	6	7	6	6	17	6	5	7	18	122				
12	7	6	5	7	5	6	36	6	5	6	7	31	6	4	7	17	6	6	6	5	6	6	18	6	5	7	18	118				
13	6	6	5	6	7	7	37	7	6	6	6	31	7	7	4	18	6	6	7	5	5	6	18	7	5	6	18	122				
14	7	5	4	7	7	6	36	7	5	6	7	31	6	7	5	18	6	6	5	6	6	7	17	7	6	6	19	121				
15	6	7	5	6	7	7	38	6	7	7	8	32	4	6	5	15	7	7	7	6	7	7	20	6	6	6	19	124				
16	6	7	5	7	7	6	38	6	7	7	7	32	6	4	6	16	7	6	6	6	6	6	19	6	6	6	19	124				
17	7	7	6	7	6	6	39	5	6	6	6	28	7	6	6	19	6	7	6	7	6	6	20	6	5	6	17	123				
18	6	6	5	6	6	6	36	5	6	6	8	30	7	6	7	20	7	6	6	7	6	7	20	7	6	7	20	126				
19	7	6	6	6	7	6	38	7	7	6	7	34	6	5	7	18	6	6	7	7	7	7	20	4	6	6	17	127				
20	6	7	5	7	7	7	39	7	7	6	7	34	6	6	7	19	5	7	7	6	5	6	18	5	5	6	16	126				
21	7	7	6	7	7	7	41	6	7	5	8	30	5	5	6	16	6	6	5	6	6	17	5	7	6	18	122					
22	7	6	4	6	6	6	36	6	6	6	6	29	5	6	5	16	6	6	4	6	6	4	16	6	6	6	17	113				
23	6	6	5	7	6	7	37	6	6	7	6	31	6	6	4	16	6	6	5	6	5	6	17	6	6	6	18	119				
24	6	6	6	6	6	6	36	5	5	7	5	28	7	5	7	19	5	6	5	6	5	6	18	7	5	6	18	117				
25	7	7	6	7	5	7	39	6	6	7	6	31	6	5	6	17	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	18	123				
26	6	7	4	7	7	7	38	7	5	6	6	29	6	4	4	14	6	6	4	6	6	4	16	6	6	6	19	116				
27	6	6	5	6	7	7	37	7	6	6	5	29	7	6	8	16	6	6	7	4	6	7	17	5	6	5	18	118				
28	7	7	4	7	6	8	37	7	7	5	8	32	6	7	6	19	6	6	7	7	7	7	20	7	6	6	19	127				
29	7	7	6	7	7	6	40	6	6	6	7	31	4	7	7	18	5	6	5	6	5	6	16	7	7	6	20	125				
30	6	6	5	5	6	7	36	6	7	7	6	33	6	6	5	17	7	5	6	6	6	4	18	5	6	4	16	118				
31	7	6	6	6	7	7	39	6	6	7	6	31	6	6	7	19	4	6	6	6	6	6	18	6	6	6	19	124				
32	6	6	4	6	6	7	36	7	6	5	7	30	5	7	5	17	6	6	7	7	6	6	19	4	6	6	19	124				
33	7	7	4	7	7	7	38	6	5	6	7	30	6	6	6	17	6	6	6	6	6	6	19	6	6	6	17	118				
34	6	5	4	7	7	7	36	7	6	6	6	32	6	6	7	18	4	4	4	7	6	4	17	6	6	5	17	121				
35	7	7	5	7	7	7	39	7	7	6	6	32	6	6	4	16	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	18	123				
36	7	7	5	6	7	6	38	7	6	7	6	32	6	6	8	18	7	7	7	6	6	7	20	6	6	7	20	128				
37	6	7	6	7	6	7	38	6	6	6	7	31	7	6	8	18	6	6	7	7	7	7	20	6	8	4	17	126				
38	7	7	5	6	7	7	39	5	6	6	6	30	7	6	7	20	7	6	7	6	7	6	20	6	6	6	18	127				
39	6	7	6	6	6	7	38	6	6	6	8	31	6	6	5	17	6	6	7	7	6	7	20	5	6	5	16	122				
40	6	7	4	7	7	6	37	6	7	5	6	30	6	7	7	20	6	6	7	7	7	7	20	7	5	6	18	126				
Jumlah	260	258	201	258	255	254	1488	247	245	240	250	1227	241	237	237	716	242	243	245	245	243	241	730	241	236	242	719	4877				
Rata-2	6,500	6,450	5,025	6,450	6,375	6,350	37,160	6,175	6,125	6,000	6,250	6,125	6,025	5,925	5,925	17,875	6,050	6,075	6,125	6,125	6,025	6,025	18,260	6,025	5,900	6,050	17,976	121,926				
Rata - rata per dimensi																6,135						6,988						6,982				

NO.	RELIABILITY							TANGIBLES							RESPONSIVENESS					ASSURANCE					EMPHATY					TOTAL																		
	1	2	3	4	5	6	Jml	7	8	9	10	11	Jml	12	13	14	Jml	15	16	17	Jml	18	19	20	Jml																							
1	7	6	7	6	6	6	38	6	7	6	6	31	6	6	5	17	7	7	6	20	6	7	6	19	126																							
2	6	6	6	6	6	6	36	6	6	7	6	31	6	6	6	17	6	5	5	18	7	6	7	20	120																							
3	6	7	7	7	7	6	40	7	6	7	6	31	6	6	6	19	7	6	7	20	6	7	6	19	128																							
4	7	6	6	6	5	5	36	6	6	6	7	31	7	7	6	20	6	6	6	18	7	6	6	19	123																							
5	7	6	6	6	6	6	37	7	6	6	6	31	5	6	6	17	5	6	6	18	6	7	7	20	123																							
6	6	7	7	7	6	6	39	6	6	6	6	30	7	6	6	19	7	7	7	21	7	6	7	20	128																							
7	7	6	6	5	7	6	37	5	6	6	7	30	6	6	6	18	7	6	6	19	6	7	5	18	122																							
8	6	6	6	5	6	7	36	6	7	6	7	33	6	6	6	18	7	5	7	19	5	6	5	16	122																							
9	7	5	7	6	6	5	36	6	7	5	6	30	7	6	5	18	6	5	7	18	5	7	6	18	120																							
10	7	7	7	6	6	5	38	6	6	7	6	31	5	5	6	16	6	6	6	18	6	6	6	18	121																							
11	6	6	6	6	6	7	37	7	6	6	6	32	6	5	6	17	6	6	6	19	7	5	6	18	123																							
12	7	6	5	6	5	6	36	6	5	6	6	29	6	5	7	18	5	6	5	16	6	7	7	20	118																							
13	6	6	6	6	7	5	36	7	6	6	6	31	7	7	5	19	6	6	7	20	7	5	6	18	124																							
14	6	5	6	7	6	6	36	6	5	6	7	30	6	6	5	18	6	5	6	17	7	6	6	19	120																							
15	6	7	7	6	6	7	39	6	7	6	6	32	6	6	5	17	7	7	6	20	7	6	6	19	127																							
16	5	7	7	6	6	6	37	6	7	6	7	31	6	6	6	18	6	6	6	18	6	6	7	19	123																							
17	6	7	7	7	6	6	39	5	6	7	5	28	6	6	6	18	7	6	7	20	6	5	6	17	122																							
18	6	6	6	6	6	6	36	5	6	6	6	30	7	6	6	18	7	6	6	19	7	6	6	19	124																							
19	7	6	7	6	6	6	38	7	6	6	7	33	6	5	7	18	6	7	7	20	6	6	6	19	128																							
20	5	6	6	6	7	7	37	7	6	6	7	32	6	7	6	19	5	7	6	18	5	5	6	16	122																							
21	6	6	6	5	6	7	36	6	7	5	6	30	5	5	6	16	6	5	6	17	5	7	6	18	117																							
22	7	6	7	6	6	6	38	6	6	5	6	29	5	6	5	16	7	6	6	19	6	6	5	17	119																							
23	6	6	6	7	6	7	38	6	6	6	6	30	6	6	6	18	6	5	6	17	6	6	6	18	121																							
24	6	6	5	6	6	6	36	5	5	7	5	28	7	5	7	19	5	6	5	16	7	5	6	18	116																							
25	7	7	7	7	5	6	39	6	6	6	7	31	6	5	6	17	6	6	6	18	6	6	6	18	123																							
26	6	7	6	6	6	7	38	7	5	6	6	29	6	4	4	14	6	6	6	18	6	6	7	19	118																							
27	6	6	5	6	7	7	37	6	6	6	7	30	7	6	6	19	6	7	4	17	5	6	5	16	118																							
28	7	7	6	7	6	6	39	7	6	5	6	31	6	7	6	19	6	7	6	19	6	6	6	18	126																							
29	6	7	7	5	5	6	36	6	6	6	7	31	7	7	7	21	5	6	5	15	6	7	6	19	123																							
30	6	6	6	5	6	7	36	6	6	6	7	31	6	6	5	17	7	5	6	18	5	6	6	17	119																							
31	5	6	7	6	7	7	38	6	6	7	6	31	6	6	7	19	6	6	6	18	6	6	6	19	125																							
32	6	6	6	6	6	6	37	7	6	5	6	30	5	7	5	17	6	6	7	19	6	5	6	17	120																							
33	6	7	7	7	6	6	39	6	5	6	7	30	6	6	7	19	6	6	6	17	6	6	6	18	123																							
34	5	5	6	6	6	7	35	7	6	6	7	33	6	6	6	18	5	7	6	18	6	5	6	17	121																							
35	6	7	6	7	7	6	39	6	7	6	5	30	6	6	6	18	6	6	6	18	6	6	6	18	123																							
36	6	6	7	6	6	6	37	6	6	7	6	31	6	6	6	18	7	7	6	20	7	7	6	20	126																							
37	5	6	7	7	6	7	38	6	6	6	7	31	7	6	6	19	7	7	6	20	6	6	7	19	127																							
38	6	6	6	6	7	5	36	5	6	6	6	30	7	6	7	20	7	6	7	20	6	6	6	18	124																							
39	6	6	6	6	6	6	37	6	6	6	7	31	6	6	5	17	6	7	7	20	5	6	5	16	121																							
40	6	6	7	7	7	6	39	6	5	6	6	29	6	7	7	20	6	7	7	20	7	5	6	18	126																							
Jumlah	246	249	254	246	245	249	1489	245	244	241	247	246	1223	245	238	239	722	247	246	246	739	244	241	244	729	4902																						
Rata-2	6,150	6,225	6,350	6,150	6,125	6,225	37,226	6,125	6,100	6,025	6,175	6,150	30,675	6,125	5,950	5,975	18,060	6,175	6,150	6,150	18,475	6,100	6,025	6,100	18,225	122,650																						
Rata - rata per dimensi												6,204												6,017												6,158												6,075



NO.	RELIABILITY							TANGIBLES							RESPONSIVENESS							ASSURANCE							EMPHATY							TOTAL				
	1	2	3	4	5	6	Jml	7	8	9	10	11	Jml	12	13	14	15	Jml	16	17	18	19	Jml	20	19	18	17	Jml	18	19	20	Jml	18	19	20		Jml			
1	6	6	7	6	6	7	38	5	7	6	6	6	30	8	6	5	6	7	6	7	7	7	20	5	5	5	7	7	7	20	5	5	7	18	123					
2	6	7	6	6	7	6	38	6	7	7	6	7	33	6	6	6	7	7	7	7	7	7	21	5	7	5	7	7	7	21	5	7	6	18	128					
3	6	6	6	7	6	5	36	6	7	7	6	5	31	6	7	7	7	7	7	6	6	6	19	6	7	6	7	6	6	19	6	7	6	19	126					
4	7	7	7	6	5	6	38	5	5	6	6	6	28	7	6	7	7	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	18	122					
5	7	7	6	6	6	6	38	7	5	6	6	6	30	5	7	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	19	123						
6	7	7	6	7	6	6	39	6	6	6	5	6	28	7	6	6	6	6	6	6	6	17	7	6	7	6	6	6	17	7	6	7	20	124						
7	6	6	6	5	7	7	37	5	5	7	6	7	30	6	6	6	6	7	7	7	7	6	20	6	6	6	6	6	6	20	6	6	6	19	124					
8	6	6	5	5	6	7	35	6	7	7	7	7	34	8	6	7	7	7	7	7	5	19	7	6	6	5	7	7	19	6	6	5	17	124						
9	6	7	7	6	7	5	38	7	7	7	5	6	32	7	6	5	6	6	6	6	6	17	6	5	6	6	6	6	17	5	7	6	18	123						
10	6	6	6	6	6	5	35	6	6	5	6	6	29	5	5	6	6	6	6	6	6	16	6	6	6	6	6	6	16	6	6	6	17	116						
11	6	6	5	7	6	7	37	6	6	7	6	7	30	6	5	6	6	6	6	6	6	17	6	7	6	6	6	6	17	6	6	6	18	122						
12	6	7	7	7	5	6	38	6	5	6	7	7	31	6	6	7	7	7	7	7	6	19	7	6	6	6	6	6	18	7	6	7	20	128						
13	7	7	6	6	7	5	38	6	6	7	6	6	31	7	7	4	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	18	7	5	6	18	123						
14	6	6	7	7	7	7	39	6	5	7	7	6	31	6	7	5	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	19	6	6	6	18	125						
15	6	7	6	6	6	7	38	6	7	6	6	6	31	4	6	5	6	6	6	6	6	16	7	6	6	6	6	6	19	7	7	6	20	123						
16	7	6	6	6	6	7	39	6	7	6	7	5	31	6	7	6	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	19	125						
17	6	7	7	7	7	6	38	5	6	6	6	7	30	7	6	6	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	17	124						
18	7	6	6	6	6	6	37	5	6	6	6	7	30	7	7	7	7	7	7	7	6	21	7	6	6	6	6	6	19	7	6	6	19	126						
19	7	6	7	6	6	6	38	7	7	6	7	7	34	6	6	7	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	18	4	6	7	17	126						
20	6	7	7	7	6	7	40	7	7	6	6	7	33	6	6	6	6	6	6	6	6	18	5	7	6	6	6	6	18	5	5	6	18	125						
21	7	7	7	7	7	7	42	5	7	6	6	6	30	5	5	6	6	6	6	6	6	16	6	6	6	6	6	6	18	5	7	6	18	124						
22	7	6	7	6	6	6	38	7	6	6	6	6	31	5	6	6	6	6	6	6	6	16	7	6	6	6	6	6	18	7	6	6	18	121						
23	6	6	7	7	6	6	38	6	6	6	5	6	29	6	5	5	6	6	6	6	6	16	7	5	6	6	6	6	18	6	7	7	20	121						
24	7	5	6	6	6	8	36	5	5	6	5	6	27	7	6	7	6	6	6	6	6	20	5	6	6	6	6	6	18	7	5	6	18	117						
25	7	6	6	7	5	6	37	6	6	6	7	6	31	6	5	6	6	6	6	6	6	17	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	18	121						
26	6	7	7	7	6	6	39	7	5	6	6	6	28	6	6	4	6	6	6	6	6	16	6	6	6	6	6	6	17	6	6	7	20	121						
27	6	6	7	6	7	7	39	6	6	6	5	5	28	7	6	6	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	17	5	6	5	16	118						
28	7	7	5	7	6	6	38	7	7	5	6	7	32	6	7	6	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	18	127						
29	7	6	6	6	7	6	38	6	6	6	7	31	6	6	7	7	6	6	6	6	6	20	5	6	6	6	6	6	18	7	7	6	20	126						
30	6	6	7	5	6	6	36	6	7	7	6	6	32	6	6	5	7	7	7	7	6	18	7	6	6	6	6	6	18	5	6	5	16	118						
31	7	5	6	6	7	7	38	6	6	7	6	6	31	6	6	7	6	6	6	6	6	19	5	6	6	6	6	6	17	6	6	7	19	124						
32	6	6	7	6	6	7	38	7	5	7	6	6	30	5	7	5	6	6	6	6	6	17	6	6	6	6	6	6	18	7	6	5	18	122						
33	7	7	7	5	6	6	38	6	5	6	7	6	30	6	6	6	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	18	124						
34	6	6	6	6	5	5	34	7	7	6	6	7	33	6	6	7	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	16	6	6	7	19	121						
35	7	7	6	7	6	6	39	7	6	6	5	6	31	6	6	5	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	18	124						
36	7	6	7	6	7	6	39	7	6	7	6	6	32	6	6	6	6	6	6	6	6	18	7	6	6	6	6	6	20	7	6	7	20	128						
37	6	5	6	7	6	5	35	6	6	6	7	6	31	7	7	6	6	6	6	6	6	20	7	6	6	6	6	6	20	6	7	7	20	126						
38	7	6	7	6	5	6	37	5	7	6	6	7	31	7	6	7	6	6	6	6	6	20	7	6	6	6	6	6	20	6	6	6	18	126						
39	6	6	6	6	6	7	37	6	6	6	5	7	30	6	6	5	6	6	6	6	6	17	6	6	6	6	6	6	19	5	6	5	16	119						
40	6	6	7	7	7	6	39	6	7	5	6	6	30	6	7	7	6	6	6	6	6	20	6	6	6	6	6	6	19	7	5	6	18	126						
Jumlah	258	252	256	251	247	245	1508	243	248	245	241	250	1227	243	247	239	248	243	245	246	241	736	248	243	245	246	241	246	244	246	244	731	4932							
Rata-2	6,450	6,300	6,400	6,275	6,175	6,125	37,725	6,075	6,200	6,125	6,025	6,250	30,675	6,075	6,175	5,975	6,225	6,200	6,075	6,125	6,025	18,400	6,200	6,075	6,125	6,150	6,100	6,100	6,100	6,275	18,275	123,300								
Rata - rata per dimensi								6,288								6,136								6,076								6,133								6,092

KINERJA ( MENTARI )

NO.	RELIABILITY							TANGIBLES							RESPONSIVENESS							ASSURANCE							EMPHATY							TOTAL																																																																																																			
	1	2	3	4	5	6	Jml	7	8	9	10	11	Jml	12	13	14	Jml	15	16	17	18	Jml	19	20	18	19	20	Jml																																																																																																											
1	6	6	6	6	7	7	38	8	7	6	6	7	32	6	7	7	20	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	18	127																																																																																																										
2	6	6	7	6	6	7	38	5	6	7	7	6	31	7	6	7	20	7	7	8	5	18	7	6	7	6	7	20	127																																																																																																										
3	6	7	7	7	6	5	38	6	6	6	5	5	28	6	6	5	17	7	7	6	6	19	7	7	7	6	20	123																																																																																																											
4	6	6	7	6	5	6	38	5	6	5	6	6	28	7	7	7	21	7	7	5	5	17	5	6	6	6	17	119																																																																																																											
5	6	7	6	6	6	6	37	7	6	6	6	6	31	6	7	6	19	5	6	6	6	17	6	7	7	7	20	124																																																																																																											
6	6	6	6	7	6	5	36	6	6	5	6	6	29	7	6	6	19	6	7	7	6	20	6	6	6	6	18	122																																																																																																											
7	7	6	7	5	6	6	37	5	5	6	6	7	29	8	6	6	18	6	6	6	6	18	6	7	5	5	18	120																																																																																																											
8	6	6	5	5	5	6	33	6	6	6	6	6	30	6	5	7	18	7	6	6	6	19	5	6	5	6	16	118																																																																																																											
9	7	5	5	6	6	5	34	6	7	5	5	6	29	6	7	5	18	6	7	6	7	19	5	6	6	6	17	117																																																																																																											
10	6	7	5	6	6	5	35	6	5	7	7	5	30	5	5	6	16	6	6	6	6	18	6	7	7	20	119																																																																																																												
11	6	6	7	7	6	7	39	8	6	6	5	7	30	5	5	6	18	6	6	6	7	19	6	5	6	7	17	121																																																																																																											
12	5	6	7	5	5	6	34	6	5	5	6	6	28	8	6	7	19	5	6	5	6	16	6	6	7	19	116																																																																																																												
13	8	6	5	6	6	7	37	7	6	8	6	6	31	7	7	6	20	6	7	7	5	18	6	5	6	6	17	123																																																																																																											
14	7	5	6	6	6	6	36	7	5	8	7	6	31	6	8	5	17	6	5	6	5	17	7	7	6	20	121																																																																																																												
15	6	7	5	6	6	7	37	6	6	7	8	6	31	5	6	5	16	6	6	7	6	19	7	6	6	6	19	122																																																																																																											
16	6	5	7	6	7	6	37	8	7	6	7	5	31	6	4	7	17	7	7	6	6	19	6	6	6	7	19	123																																																																																																											
17	7	7	6	7	6	6	39	5	6	7	6	5	29	7	6	6	18	6	6	6	6	19	6	6	6	6	18	124																																																																																																											
18	5	6	7	6	6	8	36	5	6	8	6	7	30	6	6	6	18	7	6	6	7	19	7	6	6	7	20	123																																																																																																											
19	7	6	5	6	7	6	37	6	7	6	6	6	31	6	5	6	17	5	6	6	7	20	5	6	7	6	18	123																																																																																																											
20	6	6	7	6	6	7	38	7	6	6	6	7	32	6	6	5	17	5	6	6	6	19	6	5	6	6	17	121																																																																																																											
21	7	7	6	7	7	7	41	6	7	5	6	6	30	5	5	6	16	6	7	6	7	19	5	7	6	6	18	124																																																																																																											
22	7	6	7	6	6	6	38	6	6	5	6	6	29	6	6	5	17	6	7	6	7	19	6	6	6	5	17	120																																																																																																											
23	6	6	6	7	6	7	38	8	6	7	7	6	32	5	6	4	18	6	6	5	6	17	6	6	6	6	18	121																																																																																																											
24	6	6	7	6	6	6	37	5	5	5	5	5	25	7	5	7	18	5	5	5	5	18	6	5	6	6	17	114																																																																																																											
25	5	5	6	6	5	7	34	6	6	6	6	6	30	6	5	6	17	6	6	6	6	18	5	6	6	7	18	117																																																																																																											
26	6	7	6	6	7	6	38	7	5	6	6	6	30	6	6	4	18	6	6	5	6	17	6	6	6	6	18	119																																																																																																											
27	6	6	5	6	5	7	36	6	6	6	5	5	28	7	6	6	19	6	7	7	6	20	6	6	6	5	17	119																																																																																																											
28	7	7	6	6	6	6	38	7	6	5	6	7	31	6	7	6	19	6	6	7	7	20	7	6	6	6	19	127																																																																																																											
29	5	7	5	7	5	6	35	6	6	6	6	6	30	6	6	4	18	5	6	7	5	18	7	7	6	6	20	119																																																																																																											
30	5	6	7	5	6	7	36	6	7	6	6	6	32	6	6	5	17	7	5	6	7	18	5	6	5	5	16	118																																																																																																											
31	7	6	6	6	5	6	36	6	6	7	6	6	31	5	6	7	18	6	6	6	6	18	6	7	7	6	20	123																																																																																																											
32	6	6	7	6	6	7	38	7	6	5	7	7	32	5	7	5	17	6	6	5	5	17	7	6	6	6	19	123																																																																																																											
33	7	7	7	7	6	6	40	6	5	6	6	6	29	6	6	7	19	6	5	7	7	18	6	6	6	6	18	124																																																																																																											
34	6	5	6	6	6	6	36	7	6	6	6	6	31	4	4	7	15	5	6	6	6	17	6	5	6	6	17	116																																																																																																											
35	5	7	7	6	7	6	38	6	7	6	6	6	31	6	6	6	18	5	6	6	6	17	6	6	6	6	18	122																																																																																																											
36	7	6	6	6	7	6	38	7	6	7	6	7	33	6	7	6	19	7	6	7	6	19	7	6	6	6	19	128																																																																																																											
37	6	6	6	7	6	6	37	6	6	6	7	6	31	7	7	4	18	6	6	7	6	19	6	7	6	6	19	124																																																																																																											
38	7	6	6	5	6	7	36	5	6	8	6	6	29	6	6	7	18	7	6	6	6	19	6	6	6	6	18	121																																																																																																											
39	6	7	7	6	6	7	38	6	6	6	6	7	31	6	6	5	17	6	6	6	6	18	5	6	6	5	16	121																																																																																																											
40	6	7	7	5	6	6	37	8	7	5	6	7	31	7	6	7	20	7	7	7	7	20	7	5	6	6	18	126																																																																																																											
Jumlah	246	248	246	244	242	248	1476	242	241	238	243	244	1208	241	238	235	714	243	245	243	242	243	242	243	243	243	728	4857																																																																																																											
Rata-2	6,150	6,200	6,200	6,100	6,050	6,200	36,900	6,050	6,025	5,950	6,075	6,100	30,200	6,025	5,950	5,875	17,860	6,075	6,125	6,075	6,050	6,075	6,075	6,075	6,075	18,200	121,425																																																																																																												
Rata - rata per Dimensi																											6,150																											6,040																											6,960																											6,092																											6,087

NO.	RELIABILITY							TANGIBLES							RESPONSIVENESS							ASSURANCE							EMPHATY							TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	Jml	7	8	9	10	11	Jml	12	13	14	Jml	15	16	17	18	19	20	Jml	21	22	23	24	25	26	Jml	27	28	29	30		31
1	6	6	6	7	6	6	37	6	7	7	6	7	33	6	7	7	20	7	7	7	6	7	6	20	7	7	7	6	7	6	18	7	6	5	18	128	
2	7	7	6	8	7	7	40	6	7	6	6	6	31	6	5	6	17	6	5	5	5	6	6	16	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	19	123	
3	7	6	7	6	7	6	39	7	6	7	5	7	32	6	6	5	17	7	6	7	6	7	7	20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	126		
4	6	6	6	6	5	5	34	6	6	6	7	6	31	7	7	6	20	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	121		
5	7	7	7	7	6	7	41	6	6	5	6	6	29	5	6	6	17	5	6	7	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	123		
6	6	6	6	7	7	6	38	6	6	6	5	6	29	7	6	6	19	7	7	7	7	7	7	21	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	20	127	
7	7	6	6	5	6	6	36	5	6	7	6	7	31	6	6	6	18	7	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	122		
8	6	6	7	5	5	6	36	6	7	6	5	6	30	6	6	6	18	7	5	7	5	7	19	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	17	120		
8	7	5	5	6	6	6	36	6	7	5	5	6	29	7	6	5	18	6	5	7	5	7	18	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	18	118		
10	7	7	7	7	7	5	40	6	6	7	6	6	31	5	5	6	16	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	123		
11	6	6	6	6	6	7	37	7	6	6	5	7	31	6	5	6	17	6	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	122		
12	6	7	5	7	5	5	36	6	5	6	7	6	30	6	5	7	18	5	6	6	5	6	6	16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	20	119	
13	6	7	6	6	6	5	38	6	6	5	6	6	29	7	7	5	19	6	7	7	7	7	20	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	18	122		
14	7	5	6	7	6	6	37	6	5	6	7	6	30	6	7	5	18	6	6	5	6	6	17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	19	121		
15	6	7	7	6	6	7	39	6	7	6	6	6	32	6	6	5	17	7	7	7	7	7	20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	20	128		
16	5	6	7	6	5	6	36	6	6	7	6	6	30	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	20	121	
17	7	7	7	7	6	7	41	5	6	6	6	5	28	6	6	6	18	7	6	7	6	6	6	20	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	126	
18	6	6	5	6	6	6	35	5	6	6	6	7	30	6	6	7	20	7	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	19	123		
19	6	6	5	6	6	6	36	7	6	6	6	6	32	6	5	7	18	6	7	7	6	7	20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	20	125	
20	5	6	6	6	7	7	37	7	6	6	7	6	32	6	6	6	19	5	7	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	16	122		
21	6	6	6	5	6	6	38	6	7	6	6	6	31	5	5	6	16	6	5	6	5	6	17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	19	119		
22	7	7	7	6	6	6	38	6	6	6	6	6	30	5	6	5	16	7	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	122		
23	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	7	6	31	6	6	6	18	6	5	6	5	6	17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	120		
24	6	6	5	6	6	6	36	6	6	7	7	6	32	7	5	7	19	5	6	5	6	6	16	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	120		
25	6	6	6	6	7	5	36	6	6	6	6	6	30	6	5	7	18	7	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	121		
26	6	7	6	6	6	7	38	6	6	5	7	6	31	6	5	4	15	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	121		
27	6	6	5	6	7	7	37	6	5	6	7	7	31	7	6	6	19	6	6	7	5	6	18	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	16	121		
28	7	7	6	6	6	6	38	7	6	5	6	7	31	6	7	6	19	6	7	6	7	6	19	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	17	124		
29	6	7	7	5	5	6	36	6	6	6	6	6	30	7	7	7	21	5	6	5	6	6	16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	19	122		
30	6	6	6	5	6	7	36	6	5	6	7	6	30	6	6	5	17	7	5	6	6	6	18	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	17	124		
31	5	6	6	6	7	7	37	6	6	6	6	6	31	6	6	6	18	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	17	118		
32	6	6	6	6	7	7	38	7	6	5	7	6	31	5	7	5	17	6	6	6	6	6	19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	17	122		
33	6	7	7	7	6	6	39	5	6	6	6	6	29	6	6	7	19	6	6	6	6	6	17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	122		
34	5	5	6	6	6	7	35	7	7	5	6	6	31	6	6	6	18	5	7	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	17	119		
35	6	7	6	7	7	6	39	6	7	7	6	6	32	6	6	6	18	6	6	6	6	6	18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	126		
36	6	6	7	7	6	6	38	6	6	5	7	6	30	6	6	6	18	7	7	7	7	7	20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	20	126		
37	5	6	7	7	6	7	38	7	6	5	7	6	31	7	6	6	19	7	6	6	6	6	19	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	19	127		
38	7	6	5	6	7	5	36	6	6	6	6	6	31	7	6	7	20	7	6	7	6	6	20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	16	126		
39	7	6	6	6	6	6	38	6	6	6	6	6	30	6	6	5	17	6	7	7	6	6	20	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	16	121		
40	6	6	7	7	7	6	39	7	5	6	6	6	30	6	6	7	20	6	6	7	7	7	20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	127		
Jumlah	247	250	246	248	246	250	1487	245	244	241	247	246	1223	245	240	240	726	248	246	247	248	241	244	741	244	241	244	241	244	244	244	244	729	4905			
Rata-2	6,175	6,250	6,150	6,200	6,150	6,250	37,175	6,125	6,100	6,025	6,175	6,150	30,675	6,125	6,000	6,000	18,126	6,200	6,150	6,175	6,150	6,025	6,100	6,025	6,100	6,025	6,100	6,025	6,100	6,025	6,100	18,225	122,625				
Rata - rata per dimensi																																	6,116	6,042	6,175	6,076	







NO.	RELIABILITY							TANGIBLES							RESPONSIVENESS					ASSURANCE					EMPHATY					TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	Jml	7	8	9	10	11	Jml	12	13	14	Jml	15	16	17	Jml	18	19	20	Jml						
1	6	6	7	6	7	7	39	5	7	6	6	6	30	6	6	5	17	6	7	7	20	5	6	7	18						
2	6	7	6	6	7	7	38	6	7	7	6	7	33	6	6	6	18	7	7	6	20	5	6	6	17						
3	6	6	6	7	6	6	37	6	7	7	6	5	31	6	6	7	19	7	6	6	19	6	6	6	18						
4	7	7	7	6	6	6	39	5	6	6	6	6	28	7	6	7	20	6	6	6	18	6	6	6	18						
5	6	6	6	6	6	6	36	7	5	6	6	6	30	5	7	6	18	6	6	6	18	6	7	6	19						
6	7	6	6	6	6	6	38	6	6	6	5	6	28	7	6	6	19	7	5	5	17	7	6	7	20						
7	6	6	6	5	7	7	37	5	5	7	6	7	30	6	6	6	18	7	7	6	20	6	7	6	19						
8	6	6	5	5	6	7	35	6	7	7	6	7	33	6	6	7	19	7	5	7	18	6	6	5	17						
9	6	7	7	6	7	5	38	6	7	7	5	6	31	7	6	5	18	6	5	6	17	5	7	6	18						
10	6	6	6	6	6	5	35	6	6	6	6	6	28	5	5	6	18	6	6	6	18	6	6	6	17						
11	6	6	5	6	6	7	36	6	6	6	5	7	30	6	5	6	17	6	7	7	20	6	5	6	17						
12	6	7	7	7	5	6	38	6	5	6	7	7	31	6	6	7	19	7	6	5	18	7	6	5	19						
13	7	7	6	6	6	7	38	6	6	7	6	6	31	7	6	6	19	6	6	6	18	7	5	6	16						
14	6	6	7	6	6	7	38	6	5	7	7	6	31	6	7	5	18	6	7	6	19	6	6	6	18						
15	6	7	6	6	6	7	38	6	6	6	6	6	31	5	6	6	18	6	6	7	19	7	7	6	20						
16	7	6	6	6	6	7	38	6	7	6	6	6	31	6	7	6	18	6	6	6	18	6	6	6	18						
17	6	7	7	7	6	6	39	5	6	6	7	30	7	6	6	18	6	6	6	19	6	5	6	17							
18	7	6	6	6	6	6	37	5	6	6	5	6	28	7	7	6	20	7	6	6	19	7	6	6	19						
19	7	6	7	6	6	6	38	7	7	6	7	6	33	6	6	7	18	6	5	6	17	4	6	7	17						
20	6	7	6	6	6	7	38	6	7	6	6	7	32	6	6	6	18	5	7	6	16	5	5	6	16						
21	6	7	6	6	6	7	39	5	7	6	6	6	30	5	5	6	18	6	5	6	17	5	7	6	18						
22	6	6	6	6	6	6	36	7	6	6	6	6	31	5	6	5	18	6	6	6	17	6	6	5	18						
23	6	6	6	7	7	6	38	6	6	6	5	6	28	6	5	5	18	6	6	5	17	7	6	6	18						
24	7	5	6	6	6	6	36	5	5	6	5	6	27	7	6	7	20	5	5	6	16	6	5	6	17						
25	7	6	6	6	6	6	37	6	6	6	6	6	31	6	5	6	17	6	6	6	18	6	6	6	18						
26	6	7	7	6	6	6	38	7	5	6	6	5	28	6	6	5	17	6	5	6	17	6	7	6	19						
27	6	6	6	6	7	7	38	6	6	6	5	5	28	7	6	6	18	6	6	5	17	5	6	5	16						
28	7	5	7	6	6	6	38	7	7	5	6	6	31	6	6	6	18	6	6	5	17	6	6	6	18						
29	7	6	6	6	7	6	38	6	6	6	6	6	30	6	7	7	20	5	6	5	16	7	7	6	20						
30	6	6	7	5	6	6	36	6	7	7	6	6	32	6	6	5	17	7	7	5	18	5	6	5	16						
31	7	5	6	6	6	7	38	6	6	6	6	6	31	6	6	7	19	5	6	6	17	6	6	7	19						
32	6	6	6	7	6	6	38	7	5	5	6	6	28	5	7	5	17	6	6	6	16	7	6	6	18						
33	7	7	7	5	6	6	38	6	6	6	6	6	28	6	6	7	18	6	6	6	18	6	6	6	18						
34	6	6	6	6	6	6	36	5	7	6	6	7	31	6	6	7	19	5	6	6	17	6	5	6	17						
35	7	7	6	7	6	6	39	5	7	6	6	6	28	6	7	5	18	6	6	6	18	6	6	6	18						
36	7	6	7	6	7	6	39	5	6	7	6	6	28	6	6	6	18	5	7	6	18	7	6	6	19						
37	6	5	6	7	6	5	36	6	6	6	6	6	30	6	6	6	18	5	7	6	18	6	6	6	19						
38	7	6	7	6	6	5	37	5	7	6	6	7	31	7	6	6	19	6	7	6	19	6	7	6	19						
39	6	6	6	6	6	7	37	6	6	6	5	7	30	6	6	5	17	6	7	6	18	5	6	5	16						
40	6	6	7	7	7	6	39	6	7	5	6	6	30	6	6	7	19	6	6	7	19	7	5	6	18						
Jumlah	255	250	252	245	251	247	1500	235	248	246	237	246	1211	244	242	241	727	242	241	239	722	240	242	237	719						
Rata-2	6,375	6,250	6,300	6,125	6,275	6,175	37,500	5,875	6,200	6,125	5,925	6,150	30,275	6,100	6,050	6,025	18,175	6,050	6,025	5,975	18,050	6,000	6,050	5,925	17,975						
Rata - rata per dimensi													6,055						6,058						6,017						5,992

## PERHITUNGAN SKJ ( SIMPATI )

### DIMENSI RELIABILITY

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
1	6,500	6,150	0,350
2	6,450	6,225	0,225
3	5,025	6,350	-1,325
4	6,450	6,150	0,300
5	6,375	6,125	0,250
6	6,350	6,225	0,125
<b>Total</b>	<b>37,150</b>	<b>37,225</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,192</b>	<b>6,204</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,013</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>30,596</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-0,398</b>	

### DIMENSI TANGIBLES

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
7	6,175	6,125	0,050
8	6,125	6,100	0,025
9	6,000	6,025	-0,025
10	6,250	6,175	0,075
11	6,125	6,150	-0,025
<b>Total</b>	<b>30,675</b>	<b>30,575</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,135</b>	<b>6,115</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>0,020</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>24,878</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>0,498</b>	

### DIMENSI RESPONSIVENESS

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
12	6,025	6,125	-0,100
13	5,925	5,950	-0,025
14	5,925	5,975	-0,050
<b>Total</b>	<b>17,875</b>	<b>18,050</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>5,958</b>	<b>6,017</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,058</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,781</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-0,857</b>	



## DIMENSI ASSURANCE

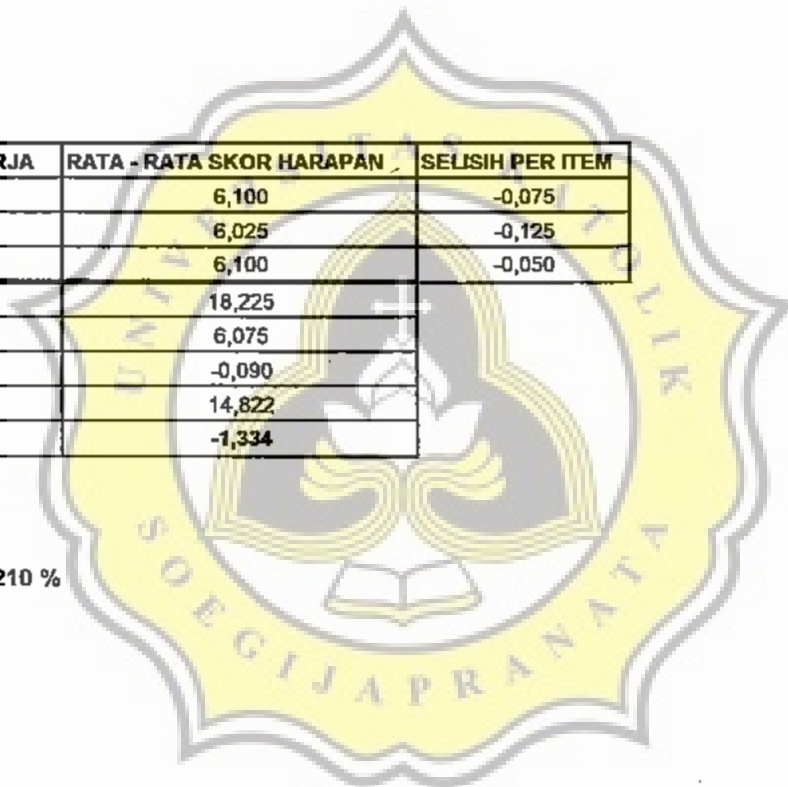
NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
15	6,050	6,175	-0,125
16	6,075	6,150	-0,075
17	6,125	6,150	-0,025
<b>Total</b>	<b>18,250</b>	<b>18,475</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,083</b>	<b>6,158</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,075</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,923</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,119</b>	

## DIMENSI EMPHATY

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
18	6,025	6,100	-0,075
19	5,900	6,025	-0,125
20	6,050	6,100	-0,050
<b>Total</b>	<b>17,975</b>	<b>18,225</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>5,992</b>	<b>6,075</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,090</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,822</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,334</b>	

TOTAL KESELURUHAN = - 3,210 %

SKJ SIMPATI = - 0,642 %



## PERHITUNGAN SKJ ( MENTARI )

### DIMENSI RELIABILITY

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
1	6,150	6,175	-0,025
2	6,200	6,250	-0,050
3	6,200	6,150	0,050
4	6,100	6,200	-0,100
5	6,050	6,150	-0,100
6	6,200	6,250	-0,050
<b>Total</b>	<b>36,900</b>	<b>37,175</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,150</b>	<b>6,196</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,046</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>30,736</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,414</b>	

### DIMENSI TANGIBLES

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
7	6,050	6,125	-0,075
8	6,025	6,100	-0,075
9	5,950	6,025	-0,075
10	6,075	6,175	-0,100
11	6,100	6,150	-0,050
<b>Total</b>	<b>30,200</b>	<b>30,575</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,040</b>	<b>6,115</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,075</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>24,918</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,869</b>	

### DIMENSI RESPONSIVENESS

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
12	6,025	6,125	-0,100
13	5,950	6,000	-0,050
14	5,875	6,000	-0,125
<b>Total</b>	<b>17,850</b>	<b>18,125</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>5,950</b>	<b>6,042</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,092</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,762</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,358</b>	

## DIMENSI ASSURANCE

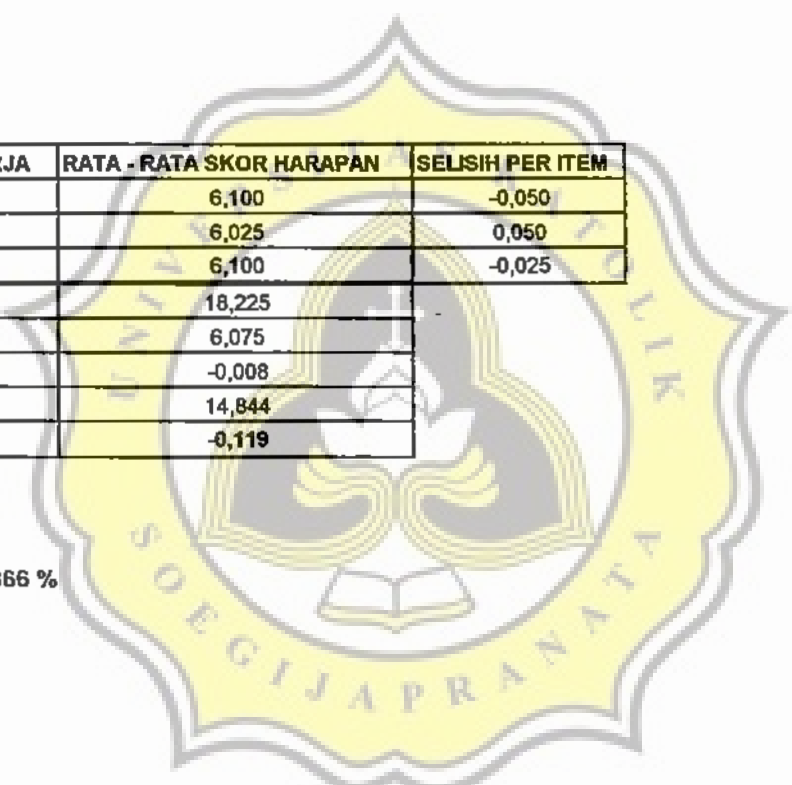
NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
15	6,075	6,200	-0,125
16	6,125	6,150	-0,025
17	6,075	6,150	-0,075
<b>Total</b>	<b>18,275</b>	<b>18,500</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,092</b>	<b>6,167</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,075</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,741</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,106</b>	

## DIMENSI EMPHATY

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
18	6,050	6,100	-0,050
19	6,075	6,025	0,050
20	6,075	6,100	-0,025
<b>Total</b>	<b>18,200</b>	<b>18,225</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,067</b>	<b>6,075</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,008</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,844</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-0,119</b>	

**TOTAL KESELURUHAN = - 5,866 %**

**SKJ MENTARI = - 1,173 %**



## PERHITUNGAN SKJ ( PRO XL )

### DIMENSI RELIABILITY

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
1	6,100	6,150	-0,050
2	6,150	6,225	-0,075
3	6,250	6,175	0,075
4	6,050	6,200	-0,150
5	6,050	6,200	-0,150
6	6,200	6,225	-0,025
<b>Total</b>	<b>36,800</b>	<b>37,175</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,133</b>	<b>6,196</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,062</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>30,744</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,906</b>	

### DIMENSI TANGIBLES

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
7	6,075	6,150	-0,075
8	6,000	6,125	-0,125
9	6,125	6,175	-0,050
10	6,075	6,100	-0,025
11	5,975	6,200	-0,225
<b>Total</b>	<b>30,250</b>	<b>30,750</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,050</b>	<b>6,150</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,100</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>24,821</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-2,482</b>	

### DIMENSI RESPONSIVENESS

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
12	5,925	6,150	-0,225
13	5,925	6,025	-0,100
14	6,050	6,000	0,050
<b>Total</b>	<b>17,900</b>	<b>18,175</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>5,967</b>	<b>6,058</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,092</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,901</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,371</b>	

## DIMENSI ASSURANCE

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
15	6,025	6,075	-0,050
16	6,075	6,150	-0,075
17	5,950	6,125	-0,175
<b>Total</b>	<b>18,050</b>	<b>18,350</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,017</b>	<b>6,117</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,100</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,798</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,480</b>	

## DIMENSI EMPHATY

NO.	RATA - RATA SKOR KINERJA	RATA - RATA SKOR HARAPAN	SELISIH PER ITEM
18	5,950	6,125	-0,175
19	6,175	6,125	0,050
20	6,025	6,150	-0,125
<b>Total</b>	<b>18,150</b>	<b>18,400</b>	
<b>Rata - 2</b>	<b>6,050</b>	<b>6,133</b>	
<b>Selisih Kinerja dan Harapan</b>		<b>-0,083</b>	
<b>Skor Derajat Kepentingan ( % )</b>		<b>14,737</b>	
<b>Skor Kualitas Jasa ( % )</b>		<b>-1,223</b>	

TOTAL KESELURUHAN = - 8,462 %

SKJ PRO XL = -1,692 %

# LAMPIRAN 4







TABEL NILAI-NILAI  $r$  PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
			29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
7	0,754	0,874						
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
			34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
12	0,576	0,708						
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
			39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
17	0,482	0,606						
18	0,468	0,590	41	0,308	0,398	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389			
			44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537						
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
			50	0,279	0,361			

**JURUSAN MANAJEMEN UNIKA SOEGIJAPRANATA**

**CATATAN KONSULTASI**

MATERI	TGL.	KETERANGAN	PARAF PEMBIMBING
Hasil Penelitian I	I 29/05'02	Hasil penelitian Acc. Kes dan Saran → per item Diagram kartesius ?	
	II 4/09'02	Perumusan msth dan Landasan teori ditambah mengenai D. Kartesius ! Saran → per dms	
	III 7/9'02	- Kesimpulan Acc - Saran diperbaiki - Buat Abstrak !	
	IV 10/09'02	Acc ujian	
	V		
	VI		

**BUKU KONSULTASI SKRIPSI**



**FAKULTAS EKONOMI****Universitas Katolik Soegijapranata**

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang, 50234 Telp. 316142-441555 (Hunting) Fax. 415429-445265  
 Http:// [www.unika.ac.id](http://www.unika.ac.id) E-Mail: [Unika@unika.ac.id](mailto:Unika@unika.ac.id) Po.Box 8033/SM  
 Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : F.11/037/UKS.06/IX/2002

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang menerangkan bahwa ;

**N a m a** : INEKE WULAN SARI  
**NIM** : 97.30.3297  
**Fakultas / Jurusan** : EKONOMI / MANAJEMEN  
**Alamat** : JL. MUARAMAS VI/84 SEMARANG  
**Telpon** : 024-3513595

Pada Bulan Januari – Agustus 2002 yang bersangkutan melakukan pengumpulan data di lingkungan Fakultas Ekonomi guna penyusunan skripsi dengan judul :

**PERBANDINGAN SERVICE QUALITY LAYANAN OPERATOR TELEPON SELULER GSM-900 PRABAYAR BERDASARKAN LIMA DIMENSI KUALITAS JASA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIKA SOEGIJAPRANATA SEMARANG**

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 10 September 2002



Pjs Dekan

**DRS. R. BOWO HARCAHYO, MBA**

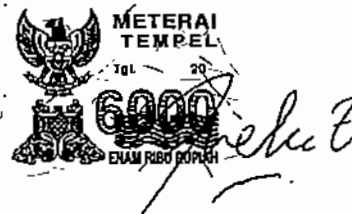
**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ineke Wulan Sari  
NIM : 97.30.3297  
NIRM : 97.6.111.02016.50291  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan / atau pemalsuan data maupun bentuk – bentuk kecurangan lainnya, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, September 2002



Ineke Wulan Sari