



DAFTAR PERTANYAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah data pribadi Saudara di bawah ini :

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :
5. Pekerjaan :
6. Pendidikan Terakhir :



Pada bagian ini kami minta pada Saudara/i untuk memberikan penilaian mengenai **Pelayanan yang Saudara/i Harapkan** dengan cara memilih salah satu jawaban yang Saudara/i anggap memenuhi kriteria dengan cara memberikan tanda Check (√).

- STS : Sangat Tidak Setuju S : Setuju
 TS : Tidak Setuju SS : Sangat Setuju
 N : Netral

PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	BUKTI FISIK					
1	Kerapian penampilan karyawan dalam melayani pelanggan.					
2	Karyawan mempunyai kemampuan kerja yang baik dalam melayani pelanggan.					
3	Perusahaan memberikan kelengkapan alat-alat kerja kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.					
	KEANDALAN					
4	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan.					
5	Karyawan mempunyai kemampuan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi.					
6	Karyawan mampu untuk melayani apa yang menjadi keluhan pelanggan.					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	DAYA TANGGAP					
7	Memberikan tanggapan atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.					
8	Karyawan berkomunikasi dengan baik dalam menanggapi keluhan pelanggan.					
9	Karyawan mempunyai kecepatan untuk menanggapi keluhan konsumen.					
	JAMINAN					
10	Perusahaan menjamin pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawannya.					
11	Perusahaan menjamin atas perbaikan yang telah dilakukan oleh karyawannya.					
12	Karyawan mampu untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan atas pekerjaan yang telah dilakukan.					
	EMPATI					
13	Karyawan mampu untuk menjelaskan berbagai solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan.					
14	Karyawan mempunyai kemampuan yang baik untuk berkomunikasi dengan pelanggan.					
15	Karyawan mempunyai kemampuan untuk memberikan solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan.					

Pada bagian ini kami minta pada Saudara/i untuk memberikan penilaian mengenai **Pelayanan yang Saudara/i Terima** dengan cara memilih salah satu jawaban yang Saudara/i anggap memenuhi kriteria dengan cara memberikan tanda Check (√).

- STS : Sangat Tidak Setuju S : Setuju
 TS : Tidak Setuju SS : Sangat Setuju
 N : Netral

PELAYANAN YANG DITERIMA

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	BUKTI FISIK					
1	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom mempunyai penampilan yang rapi dalam melayani pelanggan ?					
2	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom mempunyai kemampuan kerja yang baik dalam melayani pelanggan ?					
3	Setujukah saudara bahwa PT. Telkom memberikan kelengkapan alat-alat kerja kepada karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan ?					
	KEANDALAN					
4	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan ?					
5	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom mempunyai kemampuan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi ?					
6	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom mampu untuk melayani apa yang menjadi keluhan pelanggan ?					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
DAYA TANGGAP						
7	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom memberikan tanggapan atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan ?					
8	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom berkomunikasi dengan baik dalam menanggapi keluhan pelanggan ?					
9	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom mempunyai kecepatan untuk menanggapi keluhan konsumen ?					
JAMINAN						
10	Setujukah saudara bahwa PT. Telkom menjamin pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawannya ?					
11	Setujukah saudara bahwa PT. Telkom menjamin atas perbaikan yang telah dilakukan oleh karyawannya ?					
12	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom memberikan kepercayaan kepada pelanggan atas pekerjaan yang telah dilakukannya ?					
EMPATI						
13	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom memberikan penjelasan berbagai solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan ?					
14	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan ?					
15	Setujukah saudara bahwa karyawan PT. Telkom memberikan solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan ?					

DAFTAR NAMA DAN ALAMAT RESPONDEN

NAMA	ALAMAT
1. SUSILO EDY	Jl. Pekunden Timur II / 4
2. SULISTIYONO	Griya Pandana Blok C / 12
3. DANANG SUSILO	Jl. Kaliwiru IX / 7
4. SAPTOWENI	Jl. Kumudasmoro Dalam No. 5
5. MADIYANTO	Jl. Anjasmoro Raya 38
6. RUSIYANTI	Jl. Zebra II/ 3
7. ENDANG SUGIARTI	Jl. Pusponjolo Selatan III / 351
8. RICHARD	Jl. Merbau Selatan Dalam III / 284
9. SURATNO	Kp. Ngaglik Baru No. 30
10. SUTARNO	Jl. Lamongan barat VI / 5
11. SLAMET WAHYUDI	Kp. Bustanan 248
12. E. SUWARNI	Jl. Lebdosari IV / 28
13. AGUS MARYANTO	Jl. Kamiluto VII / 7
14. ENY MARDIYAH	Pedurangan Kidul RT. 04 RW 01
15. SRI BUDI UTAMI	Jl. Lamper Krajan No. 1620C
16. A. BUDI	Jl. Wismasari Selatan 5
17. SRI ETY P.	Jl. Taman Karonsih II No. 11-22
18. NUNUNG LESTARI	Jl. Poncowolo Timur II Raya 447
19. M.I. NOVENI	Jl. Elang Sari Utara II / 6
20. NOERHADI	Jl. Kumudasmoro Dalam 11
21. GIYANTO	Perum Korpri A II / 16
22. SUTARDJO	Jl. Mintojiwo Dalam I / 4
23. SITI NGAISAH	Jl. Lamongan VI / 10C
24. PRAPTI RAHAYU	Jl. Tanggul Mas Timur IX / 357
25. M. NANANG	Jl. Purnasari II A / 37
26. NIKA SUPARNIATI	Jl. Muradi I / 11
27. ASKAR	Jl. Ronggolawe I / 44
28. SASMITO BASUKI	Jl. Tanjung Sari No. 22
29. DIAN W.	Jl. Ronggolawe III / 12
30. IDA ARIESANTI	Jl. Pekunden Tengah No. 1089
31. FEBTI AMALIA ILFA	Jl. Damar Utara Dalam II / 152
32. TJATUR W.	Jl. Bukit Agung L 26
33. FALENTINA SRI P.	Gemah Timur No. 5
34. ATIKA B. A.	Jl. Ngesrep Timur IV / 46
35. DWI S. NUGRAHENI	Jl. Truntum VI No. 2
36. ROBBY TEJO S.	Jl. Ayodyapala No. 32
37. DEWI T.	Perum BPI Blok L No. 8
38. ARSA WAHYU N.	Jl. Zebra Mukti Timur No. 119
39. NURFIAH BUDIARTI	Jl. Gaharu Raya No. 33
40. ETIK SUMARDANI	Jl. Gemah Sari VII / 305

NAMA	ALAMAT
41. IKA P.	Jl. Satria Barat H.355 B
42. DWI N.	Jl. Mangga Dalam Selatan 28
43. RUDI ISMANTO	Jl. Slamet 27
44. PUNGKI BUDI P.	Jl. Kaliwiru V / 6
45. PUTUT SUTOPO	Jl. Sri Rejeki VII / 6
46. NY. NARAGUNG	Jl. Kelinci V / 31
47. EDI HARTANTO	Jl. Demang Banyu No. 130
48. IKA SISWIASIH	Pedurungan Kidul V / 114
49. BASTONI	Jl. Kelud Raya 34
50. FRANSISKA S.	Jl. Kaliwiru V / 8
51. ANDI PRASTYO	Jl. Selo Mas Barat II / 11
52. ALBERT YAPUTRA	Jl. Kayu Mas Barat B / 72
53. D. YOGA A.	Jl. Meranti Barat Dalam V / 78
54. REIZA ARDIYANTO	Jl. Kedondong Dalam IV / 15
55. DENI	Jl. Puri Anjasmoro A II / 4
56. IWAN S	Perwira Diponegoro VIII / 82
57. DIAN ALEC	Jl. Kelud Selatan VI / 10
58. NY. K. WIBOWO	Jl. Kimar IV / 27
59. NY. WIDIATMONO	Jl. Kimar III / 7
60. ADITYA A.	Jl. Jomblang Sari II / 2
61. DJATMIKO	Jl. Banteng IA / 7a
62. ADRI WIDIATMOKO	Jl. Kimar III / 44
63. AGUSTIN S.	Jl. Rorojonggrang II / 2
64. AGUNG S	Jl. Ksatrian RT. 2 RW V
65. ALEXANDER APRI	Jl. Ronggolawe III / 13
66. ADI NUGROHO	Jl. Ronggolawe IV / 1
67. WANDA ISMAYA	Jl. Gergaji Balekambang IX / 19
68. MAROHMA M.	Jl. Gergaji Balekambang IX / 2
69. NY. SISWANTO	Jl. Banteng IV / 8
70. NY. SURANI	Jl. Gempal Sari RT. RW IV
71. ENDANG S.	Jl. Srinindito I / 6
72. YUNINDAR R.	Jl. Abimanyu III / 4
73. YENI N.	Jl. Sri Rejeki Utara VII / 7
74. ADI FIRMANTO	Jl. Ngesrep Barat IV / 51
75. N. HARDJOKO	Jl. Bukit Permata Raya A1 / 3
76. RIRIN	Jl. Kalingga III / 18
77. ANDRITA M. N.	Jl. Mars III / 44
78. RINDARTO	Jl. Tegal Sari Barat VII / 2
79. ITA PUJIATI	Jl. Ronggolawe III / 18
80. DANANG	Jl. Watugunung V / 199
81. IRIANTI	Jl. Kimar II / 282c
82. ADJIE	Jl. Kimar II / 282a
83. DONIE M.	Jl. Bulu Stalan IV / 628 B
84. AGUSTINUS OKI	Jl. Ronggolawe IV / 3
85. FELIX DIMAS	Jl. Cinde Selatan III / 145

NAMA	ALAMAT
86. SIGIT PITOKO	Jl. Anjasmoro VI / 54
87. ARI NUGRAHA	Jl. Ronggolawe III / 31
88. MOCH. MOCHTADI	Rumah Dinas PLN No. 2
89. AGUNG BUDIONO	Jl. Ronggolawe Barat IB
90. TANJUNG S	Jl. Mars II / Y5
91. ANTON A.	Spondol Asri G1
92. STEVANUS W	Jl. Puspanjolo Dalam XI / 18
93. IRAWAN YUDI	Jl. Ronggolawe III / 28
94. RONALD SIANIPAR	Jl. Ronggolawe IV / 7
95. SUWITO	Jl. Ronggolawe III / 8
96. SUDARMONO	Jl. Sidomukti VII / 8
97. ERIK AGUS	Jl. Ronggolawe III / 19
98. BENI B	Jl. Menoreh Tengah IX / 16
99. MOESLEMAN	Jl. Jayengan 24
100. DEDY K	Jl. Hanoman Raya 7A

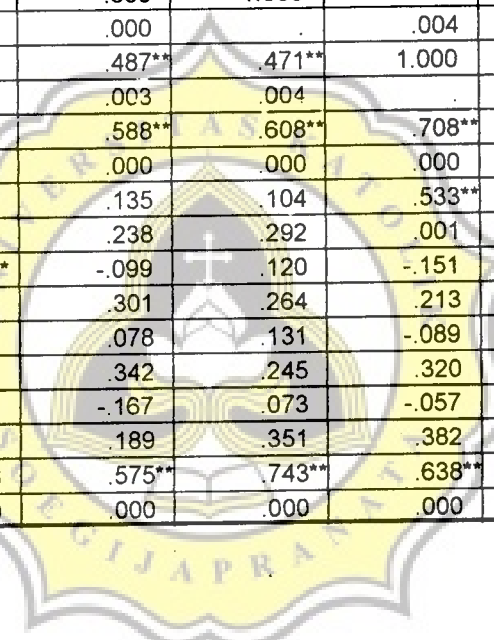


Correlations^a

	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Pearson Correlation	1.000	.340*	.366*	.290	.147	.211
Sig. (1-tailed)		.033	.023	.060	.220	.131
Pearson Correlation	.340*	1.000	.304	.432**	.182	-.088
Sig. (1-tailed)	.033		.051	.009	.167	.323
Pearson Correlation	.366*	.304	1.000	.430**	.357*	.258
Sig. (1-tailed)	.023	.051		.009	.026	.085
Pearson Correlation	.290	.432**	.430**	1.000	.295	.397*
Sig. (1-tailed)	.060	.009	.009		.057	.015
Pearson Correlation	.147	.182	.357*	.295	1.000	.441**
Sig. (1-tailed)	.220	.167	.026	.057		.007
Pearson Correlation	.211	-.088	.258	.397*	.441**	1.000
Sig. (1-tailed)	.131	.323	.085	.015	.007	
Pearson Correlation	.128	.066	.032	.167	.000	.206
Sig. (1-tailed)	.250	.364	.432	.189	.500	.137
Pearson Correlation	.357*	.103	.201	.036	.360*	.160
Sig. (1-tailed)	.027	.294	.143	.426	.025	.199
Pearson Correlation	.446**	.321*	.389*	.175	.282	.372*
Sig. (1-tailed)	.007	.042	.017	.178	.066	.021
Pearson Correlation	.368*	.226	.211	.219	.129	.147
Sig. (1-tailed)	.023	.115	.131	.122	.249	.219
Pearson Correlation	.518**	.036	.333*	.198	.206	.334*
Sig. (1-tailed)	.002	.426	.036	.147	.138	.036
Pearson Correlation	.403*	.108	.132	.230	-.039	.084
Sig. (1-tailed)	.014	.285	.243	.110	.419	.330
Pearson Correlation	-.165	.124	.061	-.109	-.045	-.097
Sig. (1-tailed)	.192	.257	.375	.283	.407	.306
Pearson Correlation	.311*	.034	.166	-.017	-.049	.211
Sig. (1-tailed)	.047	.429	.190	.464	.399	.131
Pearson Correlation	.313*	.224	.179	-.006	-.068	.165
Sig. (1-tailed)	.046	.117	.172	.488	.361	.191
Pearson Correlation	.680**	.449**	.580**	.479**	.410*	.494**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Correlations^a

	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Pearson Correlation	.128	.357*	.446**	.368*	.518**	.403*
Sig. (1-tailed)	.250	.027	.007	.023	.002	.014
Pearson Correlation	.066	.103	.321*	.226	.036	.108
Sig. (1-tailed)	.364	.294	.042	.115	.426	.285
Pearson Correlation	.032	.201	.389*	.211	.333*	.132
Sig. (1-tailed)	.432	.143	.017	.131	.036	.243
Pearson Correlation	.167	.036	.175	.219	.198	.230
Sig. (1-tailed)	.189	.426	.178	.122	.147	.110
Pearson Correlation	-.000	.360*	.282	.129	.206	-.039
Sig. (1-tailed)	.500	.025	.066	.249	.138	.419
Pearson Correlation	.206	.160	.372*	.147	.334*	.084
Sig. (1-tailed)	.137	.199	.021	.219	.036	.330
Pearson Correlation	1.000	.242	.256	.273	.084	-.127
Sig. (1-tailed)	.	.099	.086	.073	.329	.252
Pearson Correlation	.242	1.000	.680**	.487**	.588**	.135
Sig. (1-tailed)	.099	.	.000	.003	.000	.238
Pearson Correlation	.256	.680**	1.000	.471**	.608**	.104
Sig. (1-tailed)	.086	.000	.	.004	.000	.292
Pearson Correlation	.273	.487**	.471**	1.000	.708**	.533**
Sig. (1-tailed)	.073	.003	.004	.	.000	.001
Pearson Correlation	.084	.588**	.608**	.708**	1.000	.548**
Sig. (1-tailed)	.329	.000	.000	.000	.	.001
Pearson Correlation	-.127	.135	.104	.533**	.548**	1.000
Sig. (1-tailed)	.252	.238	.292	.001	.001	.
Pearson Correlation	-.322*	-.099	.120	-.151	-.158	.154
Sig. (1-tailed)	.041	.301	.264	.213	.202	.208
Pearson Correlation	.032	.078	.131	-.089	.086	.091
Sig. (1-tailed)	.433	.342	.245	.320	.325	.316
Pearson Correlation	-.139	-.167	.073	-.057	-.030	.249
Sig. (1-tailed)	.232	.189	.351	.382	.437	.093
Pearson Correlation	.478	.575**	.743**	.638**	.709**	.520**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000



Correlations^a

	P13	P14	P15	X
Pearson Correlation	-.165	.311*	.313*	.680**
Sig. (1-tailed)	.192	.047	.046	.000
Pearson Correlation	.124	.034	.224	.449**
Sig. (1-tailed)	.257	.429	.117	.000
Pearson Correlation	.061	.166	.179	.580**
Sig. (1-tailed)	.375	.190	.172	.000
Pearson Correlation	-.109	-.017	-.006	.479**
Sig. (1-tailed)	.283	.464	.488	.000
Pearson Correlation	-.045	-.049	-.068	.410**
Sig. (1-tailed)	.407	.399	.361	.000
Pearson Correlation	-.097	.211	.165	.494**
Sig. (1-tailed)	.306	.131	.191	.000
Pearson Correlation	-.322*	.032	-.139	.478
Sig. (1-tailed)	.041	.433	.232	.000
Pearson Correlation	-.099	.078	-.167	.575**
Sig. (1-tailed)	.301	.342	.189	.000
Pearson Correlation	.120	.131	.073	.743**
Sig. (1-tailed)	.264	.245	.351	.000
Pearson Correlation	-.151	-.089	-.057	.638**
Sig. (1-tailed)	.213	.320	.382	.000
Pearson Correlation	-.158	.086	-.030	.709**
Sig. (1-tailed)	.202	.325	.437	.000
Pearson Correlation	.154	.091	.249	.520**
Sig. (1-tailed)	.208	.316	.093	.000
Pearson Correlation	1.000	.105	.521**	.385
Sig. (1-tailed)		.291	.002	.000
Pearson Correlation	.105	1.000	.484**	.336*
Sig. (1-tailed)	.291		.003	.000
Pearson Correlation	.521**	.484**	1.000	.371*
Sig. (1-tailed)	.002	.003		.000
Pearson Correlation	.385	.336*	.371*	1.000
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	

Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

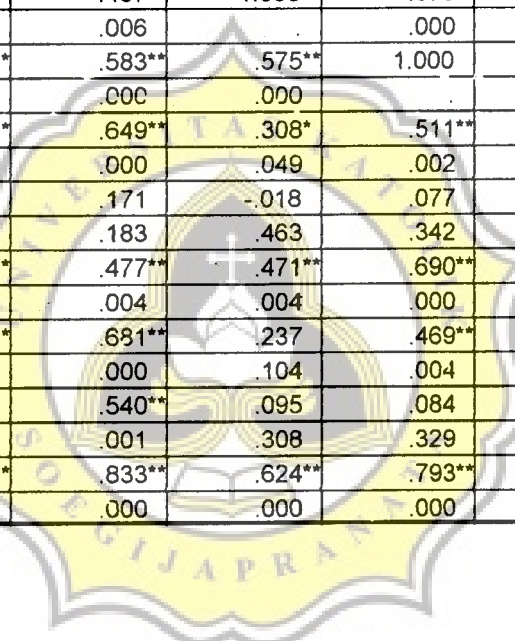
listwise N=30

Correlations^a

	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Pearson Correlation	1.000	.493**	.409*	.661**	.403*	.480**
Sig. (1-tailed)		.003	.012	.000	.014	.004
Pearson Correlation	.493**	1.000	.379*	.673**	.634**	.409*
Sig. (1-tailed)	.003		.019	.000	.000	.013
Pearson Correlation	.409*	.379*	1.000	.530**	.416*	.694**
Sig. (1-tailed)	.012	.019		.001	.011	.000
Pearson Correlation	.661**	.673**	.530**	1.000	.564**	.585**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001		.001	.000
Pearson Correlation	.403*	.634**	.416*	.564**	1.000	.609**
Sig. (1-tailed)	.014	.000	.011	.001		.000
Pearson Correlation	.480**	.409*	.694**	.585**	.609**	1.000
Sig. (1-tailed)	.004	.013	.000	.000	.000	
Pearson Correlation	.632**	.670**	.523**	.960**	.545**	.571**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.002	.000	.001	.000
Pearson Correlation	.529**	.647**	.589**	.591**	.699**	.556**
Sig. (1-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.001
Pearson Correlation	.522**	.521**	.669**	.547**	.296	.500**
Sig. (1-tailed)	.002	.002	.000	.001	.056	.002
Pearson Correlation	.585**	.689**	.485**	.889**	.505**	.455**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.003	.000	.002	.006
Pearson Correlation	.409*	.478**	.507**	.499**	.605**	.423**
Sig. (1-tailed)	.012	.004	.002	.002	.000	.010
Pearson Correlation	.059	.253	.245	.172	.184	.373*
Sig. (1-tailed)	.378	.089	.096	.181	.165	.021
Pearson Correlation	.591**	.678**	.455**	.776**	.438**	.433**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.006	.000	.008	.008
Pearson Correlation	.517**	.675**	.297	.524**	.688**	.433**
Sig. (1-tailed)	.002	.000	.055	.001	.000	.008
Pearson Correlation	.000	.403*	.266	.093	.384*	.351*
Sig. (1-tailed)	.500	.014	.078	.312	.018	.028
Pearson Correlation	.676**	.809**	.695**	.847**	.761**	.732**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Correlations^a

	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Pearson Correlation	.632**	.529**	.522**	.585**	.409*	.059
Sig. (1-tailed)	.000	.001	.002	.000	.012	.378
Pearson Correlation	.670**	.647**	.521**	.689**	.478**	.253
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.002	.000	.004	.089
Pearson Correlation	.523**	.589**	.669**	.485**	.507**	.245
Sig. (1-tailed)	.002	.000	.000	.003	.002	.096
Pearson Correlation	.960**	.591**	.547**	.889**	.499**	.172
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001	.000	.002	.181
Pearson Correlation	.545**	.699**	.296	.505**	.605**	.184
Sig. (1-tailed)	.001	.000	.056	.002	.000	.165
Pearson Correlation	.571**	.556**	.500**	.455**	.423**	.373*
Sig. (1-tailed)	.000	.001	.002	.006	.010	.021
Pearson Correlation	1.000	.630**	.534**	.851**	.480**	.184
Sig. (1-tailed)		.000	.001	.000	.004	.165
Pearson Correlation	.630**	1.000	.457**	.583**	.649**	.171
Sig. (1-tailed)	.000		.006	.000	.000	.183
Pearson Correlation	.534**	.457**	1.000	.575**	.308*	-.018
Sig. (1-tailed)	.001	.006		.000	.049	.463
Pearson Correlation	.851**	.583**	.575**	1.000	.511**	.077
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.002	.342
Pearson Correlation	.480**	.649**	.308*	.511**	1.000	.205
Sig. (1-tailed)	.004	.000	.049	.002		.139
Pearson Correlation	.184	.171	-.018	.077	.205	1.000
Sig. (1-tailed)	.165	.183	.463	.342	.139	
Pearson Correlation	.745**	.477**	.471**	.690**	.445**	.160
Sig. (1-tailed)	.000	.004	.004	.000	.007	.198
Pearson Correlation	.580**	.681**	.237	.469**	.580**	.377*
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.104	.004	.000	.020
Pearson Correlation	.181	.540**	.095	.084	.476**	.443**
Sig. (1-tailed)	.169	.001	.308	.329	.004	.007
Pearson Correlation	.848**	.833**	.624**	.793**	.719**	.347*
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000



Correlations^a

	P13	P14	P15	Y
Pearson Correlation	.591**	.517**	.000	.676**
Sig. (1-tailed)	.000	.002	.500	.000
Pearson Correlation	.678**	.675**	.403*	.809**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.014	.000
Pearson Correlation	.455**	.297	.266	.695**
Sig. (1-tailed)	.006	.055	.078	.000
Pearson Correlation	.776**	.524**	.093	.847**
Sig. (1-tailed)	.000	.001	.312	.000
Pearson Correlation	.438**	.688**	.384*	.761**
Sig. (1-tailed)	.008	.000	.018	.000
Pearson Correlation	.433**	.433**	.351*	.732**
Sig. (1-tailed)	.008	.008	.028	.000
Pearson Correlation	.745**	.580**	.181	.848**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.169	.000
Pearson Correlation	.477**	.681**	.540**	.833**
Sig. (1-tailed)	.004	.000	.001	.000
Pearson Correlation	.471**	.237	.095	.624**
Sig. (1-tailed)	.004	.104	.308	.000
Pearson Correlation	.690**	.469**	.084	.793**
Sig. (1-tailed)	.000	.004	.329	.000
Pearson Correlation	.445**	.580**	.476**	.719**
Sig. (1-tailed)	.007	.000	.004	.000
Pearson Correlation	.160	.377*	.443**	.347*
Sig. (1-tailed)	.198	.020	.007	.000
Pearson Correlation	1.000	.545**	.193	.753**
Sig. (1-tailed)		.001	.153	.000
Pearson Correlation	.545**	1.000	.490**	.763**
Sig. (1-tailed)	.001		.003	.000
Pearson Correlation	.193	.490**	1.000	.469**
Sig. (1-tailed)	.153	.003		.000
Pearson Correlation	.753**	.763**	.469**	1.000
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	

Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Two-tailed N=30

Reliability Variable X

**** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ****

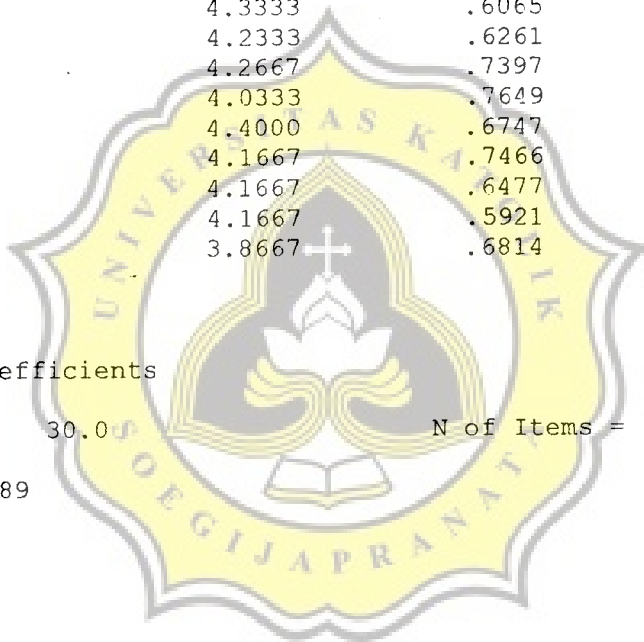
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P1	4.1667	.5921	30.0
2.	P2	4.1333	.5713	30.0
3.	P3	4.2667	.5833	30.0
4.	P4	4.2333	.5683	30.0
5.	P5	4.3000	.5960	30.0
6.	P6	4.2000	.5509	30.0
7.	P7	4.3333	.6065	30.0
8.	P8	4.2333	.6261	30.0
9.	P9	4.2667	.7397	30.0
10.	P10	4.0333	.7649	30.0
11.	P11	4.4000	.6747	30.0
12.	P12	4.1667	.7466	30.0
13.	P13	4.1667	.6477	30.0
14.	P14	4.1667	.5921	30.0
15.	P15	3.8667	.6814	30.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 15

Alpha = .7789



Reliability Variable Y

**** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

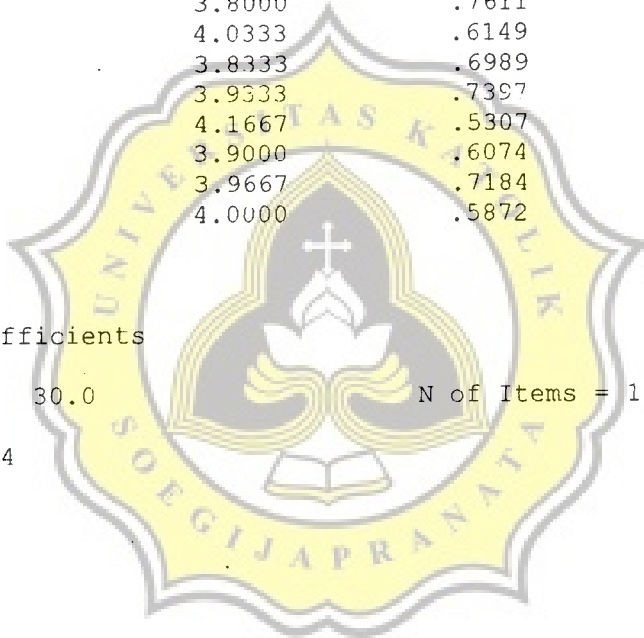
		Mean	Std Dev	Cases
1.	P1	3.9000	.5477	30.0
2.	P2	4.2333	.7279	30.0
3.	P3	4.1000	.6618	30.0
4.	P4	3.8667	.6288	30.0
5.	P5	3.9667	.7649	30.0
6.	P6	4.0333	.6687	30.0
7.	P7	3.8333	.6477	30.0
8.	P8	3.8000	.7611	30.0
9.	P9	4.0333	.6149	30.0
10.	P10	3.8333	.6989	30.0
11.	P11	3.9333	.7397	30.0
12.	P12	4.1667	.5307	30.0
13.	P13	3.9000	.6074	30.0
14.	P14	3.9667	.7184	30.0
15.	P15	4.0000	.5872	30.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 15

Alpha = .9324



Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang Diharapkan

No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	X
1	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	69
2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	61
3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	62
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	67
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	69
6	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	66
7	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	65
8	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	69
9	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	59
10	5	4	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	59
11	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
12	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	60
13	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	67
14	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	67
15	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	64
16	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	64
17	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	61
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	62
19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	68
20	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	64
21	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	66
22	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	67
23	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	62
24	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	71
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	68
26	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	63
27	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	63
28	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	62
30	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	61
31	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	60
32	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	65
33	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	69
34	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	63
35	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	67
36	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	62
37	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	65
38	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	67
39	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	53
40	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	66
41	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
42	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	63

43	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	63
44	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71
45	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	68
46	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	59
47	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	63
48	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	67
49	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66
50	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	63
51	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	63
52	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	64
53	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64
54	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	63
55	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	65
56	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	65
57	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71
58	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	65
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
60	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	63
61	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	66
62	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	66
63	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	64
64	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	69
65	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69
66	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	70
67	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62
68	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	65
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	65
70	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	72
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
72	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
73	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	69
74	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	63
75	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	56
76	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	59
77	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	59
78	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	63
79	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	69
80	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	64
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	57
82	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	67
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	59
85	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	53
86	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	60
87	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	57
88	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	65
89	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	71

90	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	69
91	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	68
92	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	64
93	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	61
94	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	69
95	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	61
96	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	61
97	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	68
98	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	68
99	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	65
100	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	64



Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang Diterima

s	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Y
	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	60
	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	63
	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	65
	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	66
	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	69
	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	68
	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	55
	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	69
	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	58
	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	58
	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	67
	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	55
	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	67
	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	68
	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	64
	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	61
	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	61
	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60
	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	70
	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	66
	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	65
	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	66
	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	72
	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	64
	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	56
	5	3	4	5	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	59
	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	58
	4	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	58
	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	62
	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	58
	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	61
	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	69
	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	67
	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	67
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61
	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	56
	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	55
	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60
	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	56
	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	60

43	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	60
44	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	70
45	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	65
46	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	60
47	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5	58
48	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	58
49	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	65
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
51	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	60
52	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	68
53	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	55
54	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	5	58
55	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	65
56	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	65
57	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	69
58	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	58
59	4	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	56
60	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	62
61	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	59
62	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
63	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	61
64	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	68
65	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	67
66	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	62
68	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	67
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	60
70	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	72
71	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	60
72	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	63
73	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	70
74	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	62
75	4	4	5	5	3	3	3	5	3	4	4	5	3	3	3	57
76	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	63
77	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	63
78	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	66
79	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	69
80	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	59
81	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	59
82	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	67
83	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
84	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	59
85	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	56
86	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	65
87	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	56
88	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	59
89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	73

90	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	69
91	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	70
92	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
93	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	61
94	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	71
95	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	64
96	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	63
97	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	67
98	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	68
99	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	67
00	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	67

