

Lampiran I

KUESIONER PRA SURVEY KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MAXIM

Kuesioner ini ditujukan kepada Pengguna Aplikasi Maxim

Petunjuk pengisian daftar pernyataan :

1. Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Berilah tanda (√) pada jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

DAFTAR PERNYATAAN

1. kualitas pelayanan yang diberikan Aplikasi Maxim sudah baik?

Ya Tidak

Lampiran II

KUISIONER PENELITIAN

Kepada
Yth. Bapak/Ibu
Pengguna Aplikasi Maxim

Assalamualaikum wr.wb

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir / Skripsi saya sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata I (Sarjana) pada Jurusan Manajemen di IIB Daramajaya, maka kami mohon kepada Bapak / Ibu pengguna Aplikasi Maxim bersedia meluangkan waktu sejenak untuk membantu pengisian kuisisioner yang telah kami buat sebagai bahan untuk melengkapi data penelitian kami yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI MAXIM DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE IPA DAN CSI”**. Karena jawaban yang jujur dari Bapak / Ibu sebagai pengguna Aplikasi Maxim sangat membantu kami dalam mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna Aplikasi Maxim. Dan karena penelitian ini bersifat untuk tujuan ilmiah, maka data diri dan data yang diberikan oleh Bapak / Ibu berikan akan sangat kami jaga kerahasiannya. Atas kesediaan Bapak / Ibu yang telah menjawab semua pertanyaan dari kami, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Hormat Saya,

Petunjuk pengisian Kuisisioner

1. Daftar pertanyaan ini merupakan sumber data bagi penulis dalam penyusunan skripsi dan tidak berpengaruh secara langsung terhadap responden.
2. Saudara diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, pendapat dan perasaan saudara, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain. Jawaban yang Anda berikan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.
3. Berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan Anda. Setiap Responden diharapkan memilih hanya satu pertanyaan dan pertanyaan berikut memiliki lima alternatif jawaban, yaitu

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja

Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting

IDENTITAS RESPONDEN

1. **Nama** :(Dapat dikosongkan)

2. **Jenis Kelamin** : Laki-laki
 Perempuan

3. **Usia** :

- a. 17 Tahun – 22 Tahun c. 29 Tahun – 34 Tahun
 b. 23 Tahun – 28 Tahun d. > 35 Tahun

4. Pendidikan Terakhir:

- a. SMA c. S1
 b. D3 d. S2

5. Pekerjaan :

- a. Mahasiswa c. Pegawai Negeri
 b. Wiraswasta d. Pegawai Swasta

6. Menggunakan Maxim tiga kali dalam dua bulan terakhir:

- a. Ya b. Tidak

Pernyataan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat *Performance*

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Sangat Setuju
		Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	
1	Layanan Aplikasi Maxim dapat diakses 24 jam	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
2	Layanan Aplikasi Maxim dapat diakses berulang kali	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
3	Layanan Aplikasi dapat digunakan kapan saja ketika pengguna ingin melakukan pemesanan	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
4	Layanan Aplikasi dapat diakses di seluruh wilayah Indonesia	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
5	Aplikasi Maxim memberikan informasi yang jelas mengenai layanan yang ditawarkan	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
6	Aplikasi Maxim memberikan informasi tentang promo yang sedang berlaku kepada pengguna	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
7	Pesanan yang dilakukan konsumen melalui Aplikasi Maxim datang tepat waktu	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
8	Menggunakan layanan Aplikasi Maxim dapat mempersingkat waktu perjalanan	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
9	Pengguna dapat mengadukan keluhan, kritik, dan saran melalui Aplikasi Maxim	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju

Lampiran III

Hasil Jawaban Responden

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat *Performance*

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Performance
1	4	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	58
2	5	3	3	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	64
3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	53
4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	78
6	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	75
7	3	4	3	4	1	2	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	51
8	3	2	4	5	1	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	49
9	4	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
10	3	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	59
11	4	3	2	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	55
12	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
13	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
15	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	54
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	50
17	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	49
18	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45
19	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	53
20	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	67
21	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	65
22	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	75
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	78
24	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	71
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	52
26	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	53
27	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
29	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	58
30	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	68
31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	78
32	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57
33	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	59
34	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	75
35	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	75
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
37	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	68
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	54
39	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52
40	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	74
41	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	65
42	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	48
43	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	69
44	5	3	1	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	54
45	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	59
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	62
47	4	4	3	3	3	3	2	3	4	1	4	3	4	3	5	4	53

48	3	3	3	2	3	2	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3	47
49	4	3	3	3	3	2	5	3	4	2	3	2	3	3	3	4	50
50	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	67
51	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	60
53	5	5	5	4	3	4	5	1	3	1	5	5	3	4	4	4	61
54	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	61
55	4	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	51
56	4	4	5	4	4	3	5	4	4	1	3	2	3	3	5	4	58
57	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	4	3	4	3	42
58	3	3	3	3	3	1	2	2	4	1	4	3	3	3	3	3	44
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
60	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	53
61	3	3	2	4	3	1	3	1	5	4	2	5	5	3	4	5	53
62	4	2	3	5	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	5	49
63	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	45
64	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	44
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
67	3	3	5	3	4	4	5	3	2	3	4	4	2	3	5	3	56
68	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	56
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	67
70	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	49
71	2	2	3	3	3	1	1	2	4	2	3	1	3	2	4	2	38
72	3	3	4	3	3	1	3	3	4	1	2	1	2	1	5	1	40
73	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	1	5	2	49
74	4	5	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	1	5	4	61
75	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	2	4	1	5	4	61
76	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	1	4	2	4	3	61
77	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	2	5	1	4	2	59
78	3	3	5	3	4	2	3	5	5	3	4	1	4	2	4	2	53
79	4	4	5	3	5	2	4	4	5	2	5	2	5	1	4	3	58
80	4	4	4	3	5	3	4	5	5	2	4	2	4	3	4	3	59

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat *Importance*

No	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	<i>Importance</i>
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	77
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
3	4	3	3	4	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	53
4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	68
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	77
6	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	75
7	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	75
8	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	75
9	3	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	71
10	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	70
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
12	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
13	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	71
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
15	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	76
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	74
17	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59
18	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
19	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
20	3	5	2	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	69
21	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
22	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73
23	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	75
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	78
25	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	57
26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	73
27	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	70
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
29	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	52
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
32	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
34	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	72
35	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	76
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
37	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	69
38	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	3	64
39	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	67
40	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	72
41	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	65
42	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	61
43	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
44	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
46	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	62
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	79
48	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	76
49	3	3	2	4	3	2	5	3	3	1	4	2	4	3	3	4	49
50	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	67

51	3	2	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	69
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	55
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
54	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
55	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
56	4	4	5	4	4	3	5	4	4	1	3	2	3	3	5	4	58
57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
58	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	78
59	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	73
60	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	52
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
62	3	2	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	65
63	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	45
64	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	56
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
67	4	3	4	2	3	4	3	5	4	3	2	3	4	2	3	5	54
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
69	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	71
70	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
71	3	4	4	5	2	4	4	3	3	1	3	2	3	2	4	2	49
72	2	4	4	2	2	3	4	3	2	1	2	1	1	2	3	2	38
73	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	51
74	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	56
75	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	70
76	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	71
77	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	71
78	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	69
79	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	3	62
80	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	62

Lampiran IV

Hasil Uji Deskriptif

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	34	42.5	42.5	42.5
Valid Perempuan	46	57.5	57.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 35 Tahun	11	13.8	13.8	13.8
Valid 17 Tahun – 22 Tahun	18	22.5	22.5	36.3
Valid 23 Tahun – 28 Tahun	36	45.0	45.0	81.3
Valid 29 Tahun – 34 Tahun	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3	17	21.3	21.3	21.3
S1	36	45.0	45.0	66.3
Valid S2	4	5.0	5.0	71.3
SMA	23	28.8	28.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mahasiswa	25	31.3	31.3	31.3
Pegawai Negeri	6	7.5	7.5	38.8
Valid Pegawai Swasta	31	38.8	38.8	77.5
Wiraswasta	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pengguna Maxim

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	80	100.0	100.0	100.0

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat *Performance***P1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.3	1.3	1.3
3	29	36.3	36.3	37.5
Valid 4	33	41.3	41.3	78.8
5	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.8	3.8	3.8
3	26	32.5	32.5	36.3
Valid 4	29	36.3	36.3	72.5
5	22	27.5	27.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.3	1.3	1.3
2	7	8.8	8.8	10.0
3	29	36.3	36.3	46.3
4	23	28.8	28.8	75.0
5	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	6.3	6.3	6.3
3	35	43.8	43.8	50.0
4	23	28.8	28.8	78.8
5	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.8	3.8	3.8
2	8	10.0	10.0	13.8
3	32	40.0	40.0	53.8
4	19	23.8	23.8	77.5
5	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	6.3	6.3	6.3
2	11	13.8	13.8	20.0
3	28	35.0	35.0	55.0
4	22	27.5	27.5	82.5
5	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.3	1.3	1.3
2	5	6.3	6.3	7.5
3	24	30.0	30.0	37.5
4	30	37.5	37.5	75.0
5	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.5	2.5	2.5
2	5	6.3	6.3	8.8
3	23	28.8	28.8	37.5
Valid 4	29	36.3	36.3	73.8
5	21	26.3	26.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.8	3.8	3.8
3	17	21.3	21.3	25.0
Valid 4	34	42.5	42.5	67.5
5	26	32.5	32.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	10.0	10.0	10.0
2	13	16.3	16.3	26.3
3	22	27.5	27.5	53.8
Valid 4	22	27.5	27.5	81.3
5	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.3	1.3	1.3
2	5	6.3	6.3	7.5
3	23	28.8	28.8	36.3
Valid 4	31	38.8	38.8	75.0
5	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	5.0	5.0	5.0
2	8	10.0	10.0	15.0
3	26	32.5	32.5	47.5
Valid 4	24	30.0	30.0	77.5
5	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	11.3	11.3	11.3
3	20	25.0	25.0	36.3
Valid 4	30	37.5	37.5	73.8
5	21	26.3	26.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	8.8	8.8	8.8
2	5	6.3	6.3	15.0
Valid 3	25	31.3	31.3	46.3
4	28	35.0	35.0	81.3
5	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.3	1.3	1.3
3	14	17.5	17.5	18.8
Valid 4	38	47.5	47.5	66.3
5	27	33.8	33.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.3	1.3	1.3
2	6	7.5	7.5	8.8
Valid 3	19	23.8	23.8	32.5
4	39	48.8	48.8	81.3
5	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat *Importance***I1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.5	2.5	2.5
3	19	23.8	23.8	26.3
Valid 4	30	37.5	37.5	63.8
5	29	36.3	36.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.5	2.5	2.5
3	6	7.5	7.5	10.0
Valid 4	25	31.3	31.3	41.3
5	47	58.8	58.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	6.3	6.3	6.3
3	12	15.0	15.0	21.3
Valid 4	31	38.8	38.8	60.0
5	32	40.0	40.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.8	3.8	3.8
3	7	8.8	8.8	12.5
Valid 4	30	37.5	37.5	50.0
5	40	50.0	50.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	5.0	5.0	5.0
3	7	8.8	8.8	13.8
Valid 4	25	31.3	31.3	45.0
5	44	55.0	55.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.5	2.5	2.5
3	11	13.8	13.8	16.3
Valid 4	21	26.3	26.3	42.5
5	46	57.5	57.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	12.5	12.5	12.5
Valid 4	24	30.0	30.0	42.5
Valid 5	46	57.5	57.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	15	18.8	18.8	18.8
Valid 4	20	25.0	25.0	43.8
Valid 5	45	56.3	56.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.5	2.5	2.5
Valid 3	10	12.5	12.5	15.0
Valid 4	27	33.8	33.8	48.8
Valid 5	41	51.3	51.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.0	5.0	5.0
Valid 2	2	2.5	2.5	7.5
Valid 3	11	13.8	13.8	21.3
Valid 4	26	32.5	32.5	53.8
Valid 5	37	46.3	46.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.8	3.8	3.8
Valid 3	8	10.0	10.0	13.8
Valid 4	28	35.0	35.0	48.8
Valid 5	41	51.3	51.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.3	1.3	1.3
2	5	6.3	6.3	7.5
3	12	15.0	15.0	22.5
4	24	30.0	30.0	52.5
5	38	47.5	47.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.3	1.3	1.3
2	1	1.3	1.3	2.5
3	17	21.3	21.3	23.8
4	24	30.0	30.0	53.8
5	37	46.3	46.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	5.0	5.0	5.0
3	16	20.0	20.0	25.0
4	23	28.8	28.8	53.8
5	37	46.3	46.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	9	11.3	11.3	11.3
4	29	36.3	36.3	47.5
5	42	52.5	52.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

I16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.8	3.8	3.8
3	10	12.5	12.5	16.3
4	31	38.8	38.8	55.0
5	36	45.0	45.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

P12	Pearson Correlation	.701**	.494**	.425*	.307	.521**	.720**	.589**	.477**	.831**	.808**	.867**	1	.734**	.836**	.692**	.406*	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.019	.099	.003	.000	.001	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.026	.000
P13	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.670**	.601**	.434*	.319	.698**	.641**	.610**	.512**	.713**	.694**	.742**	.734**	1	.861**	.652**	.355	.839**
P14	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017	.086	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.661**	.593**	.560**	.309	.540**	.681**	.689**	.425*	.748**	.755**	.806**	.836**	.861**	1	.601**	.401*	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.097	.002	.000	.000	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.028	.000
P16	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.547**	.430*	.367*	.292	.491**	.523**	.545**	.703**	.722**	.805**	.738**	.692**	.652**	.601**	1	.543**	.776**
Total_Performance	Sig. (2-tailed)	.002	.018	.046	.118	.006	.003	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Performance	Pearson Correlation	.479**	.287	.359	.373*	.141	.357	.458*	.387*	.344	.338	.360	.406*	.355	.401*	.543**	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.007	.125	.051	.042	.457	.052	.011	.035	.063	.067	.051	.026	.055	.028	.002		.003
Total_Performance	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.790**	.775**	.689**	.577**	.746**	.822**	.812**	.759**	.766**	.817**	.874**	.839**	.839**	.849**	.776**	.519**	1
Total_Performance	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

I13	Pearson Correlation	,251	.491**	,120	,337	,326	.616**	.429*	.426*	.723**	.621**	.834**	.851**	1	.765**	.525**	.396*	.759**
	Sig. (2-tailed)	,181	,006	,528	,069	,078	,000	,018	,019	,000	,000	,000	,000		,000	,003	,030	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
I14	Pearson Correlation	,272	.512**	,295	,221	,317	.483**	,307	.379*	.607**	.675**	.783**	.765**	.765**	1	.410*	.493**	.726**
	Sig. (2-tailed)	,146	,004	,113	,241	,088	,007	,098	,039	,000	,000	,000	,000	,000		,025	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
I15	Pearson Correlation	,298	.491**	,234	.494**	,291	.516**	.412*	.352	.485**	.375*	.444*	.525**	.525**	.410*	1	.626**	.646**
	Sig. (2-tailed)	,110	,006	,214	,006	,119	,003	,024	,056	,007	,041	,014	,003	,003	,025		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
I16	Pearson Correlation	.584**	.669**	.479**	.579**	,204	.522**	.438*	.430*	.663**	.492**	.406*	.573**	.396*	.493**	.626**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,007	,001	,280	,003	,015	,018	,000	,006	,026	,001	,030	,006	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Importance	Pearson Correlation	.674**	.782**	.525**	.617**	.451*	.778**	.663**	.609**	.853**	.792**	.803**	.829**	.759**	.726**	.646**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,012	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiram IV

Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	16

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	16