

Lampiran 2a. Tabulasi data jawaban responden, Variabel Tingkat Harapan

No Resp	TANGIBLES (Bukti Langsung)							REALIBILITY				RESPONSIVENESS		
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	1	2	3
1	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4
3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
7	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
8	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
9	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
10	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
12	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
15	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
18	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
19	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
22	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4
23	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
24	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
25	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
28	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
29	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
30	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3
32	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
34	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
35	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3
37	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
38	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4
40	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
41	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4
45	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4
48	5	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5
49	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
51	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
54	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5

57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4
58	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4
59	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
62	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4
63	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
64	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
65	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
66	3	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3
67	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
68	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4
69	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3
70	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
71	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4
73	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
75	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
76	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
79	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
80	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4
81	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3
82	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4
83	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5
84	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
85	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
86	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
87	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
88	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4
89	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5
90	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4
91	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
92	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4
93	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
94	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3
96	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4
97	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
98	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
100	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4
Jumlah	458	458	449	433	438	448	399	403	420	423	434	427	423	403
rata2	4,58	4,58	4,49	4,33	4,38	4,48	3,99	4,03	4,2	4,23	4,34	4,27	4,23	4,03

Lampiran 2b. Tabulasi data jawaban responden, Variabel Tingkat Harapan

No Resp	ASSURANCE				EMPHATY				
	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	3	4	4	3	4
3	4	5	4	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	3	3	4	4	4	4	4
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	5	5	4	3	4
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4
12	5	4	4	4	5	4	4	3	4
13	5	5	4	4	4	4	3	3	4
14	5	5	4	5	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	5	5	5	5	4	4
17	5	5	4	5	5	4	4	5	5
18	5	5	5	5	4	5	4	5	5
19	5	5	4	4	5	5	5	4	4
20	5	5	4	3	5	4	5	5	5
21	5	4	4	5	5	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	4	4	4	4	5	5
24	5	4	4	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	4	5	5	4	4	4
26	4	4	4	4	5	4	4	3	4
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	5	4	5	5	5	5
29	5	4	4	4	4	5	5	4	5
30	5	4	4	5	5	5	5	4	4
31	5	5	3	4	3	4	3	4	4
32	5	5	4	3	5	4	4	4	4
33	4	4	5	4	4	4	5	5	4
34	5	4	4	4	5	5	4	4	4
35	5	5	4	4	5	5	5	5	5
36	5	5	5	4	5	5	5	5	5
37	4	5	4	4	5	5	5	5	5
38	5	4	3	4	4	5	3	5	4
39	4	5	4	3	5	4	3	4	4
40	4	5	5	4	4	3	5	3	3
41	5	5	4	3	4	5	4	4	4
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	3	4	4	3	4
44	4	5	4	4	4	4	4	4	5
45	5	5	4	4	3	4	4	5	5
46	5	4	4	4	4	5	4	4	4
47	4	4	4	4	5	4	5	4	4
48	4	3	4	4	4	4	5	4	4
49	5	5	4	5	5	5	4	4	4
50	5	5	4	4	5	5	4	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	5	3	4	4	4	5	4	4
53	4	5	4	4	4	5	4	5	5
54	4	4	4	5	5	3	4	4	5
55	5	5	4	5	5	5	5	5	5
56	5	5	4	3	5	5	5	4	5

57	5	5	5	5	4	5	4	4	4
58	4	5	4	5	4	4	4	4	4
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	5	5	4	4	4	4	3	5
61	4	4	4	3	5	5	5	4	4
62	5	5	5	4	5	5	5	4	4
63	5	5	5	5	4	5	4	5	5
64	5	5	4	4	5	5	5	4	4
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4
66	5	5	4	4	4	3	3	4	4
67	4	4	4	4	5	4	5	4	4
68	4	5	5	5	3	4	3	3	3
69	4	5	5	3	4	5	5	5	5
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	5	4	3	4	4	4	4	4
72	5	4	3	4	5	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	3	3
74	5	5	4	3	5	4	4	3	3
75	5	4	5	4	4	4	4	4	4
76	4	5	5	4	4	4	4	3	4
77	5	4	4	4	5	4	4	4	4
78	5	4	4	4	5	4	4	4	4
79	4	5	4	4	5	4	5	4	5
80	4	5	5	5	4	4	3	3	3
81	5	5	4	4	4	5	5	5	5
82	5	4	5	4	4	4	5	5	5
83	5	4	4	5	5	4	5	3	3
84	5	3	5	5	5	5	4	4	4
85	5	4	4	4	4	5	3	4	4
86	4	4	4	3	5	4	5	5	4
87	5	4	4	4	5	5	5	3	5
88	4	4	4	4	5	5	5	5	4
89	5	4	5	3	4	5	5	5	5
90	4	5	5	4	3	5	4	4	4
91	5	5	5	4	5	4	5	5	5
92	4	5	5	4	4	5	5	5	5
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	5	4	4	4	4
95	4	4	3	4	4	5	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	3
97	5	4	4	5	5	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4
99	4	5	3	4	5	5	4	4	4
100	5	4	4	4	4	5	4	4	4
Jumlah	456	449	412	404	437	436	422	407	420
rata2	4,56	4,49	4,12	4,04	4,37	4,36	4,22	4,07	4,2

Lampiran 3a. Tabulasi data jawaban responden, Variabel Tingkat Kinerja

No Resp	TANGIBLES (Bukti Langsung)							REALIBILITY				RESPONSIVENES S		
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	1	2	3
1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4
3	4	1	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3
4	3	1	2	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3
5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
6	4	3	3	2	3	2	3	4	3	5	2	4	4	3
7	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3
8	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3
9	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4
10	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3
11	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
12	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
13	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
15	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
16	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
17	2	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3
18	4	3	2	2	3	2	2	4	4	2	4	4	4	3
19	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	5	4
20	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3
22	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4
23	4	4	2	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3
24	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4
25	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4
26	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4
27	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	4
28	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
29	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4
30	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4
32	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
34	2	3	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4
35	3	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3
36	3	2	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4
37	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
39	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
40	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
41	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
42	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
43	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4
45	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3
48	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
49	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
50	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3
51	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
53	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
54	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3
55	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3

56	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
57	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
58	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4
59	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3
60	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3
61	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2
62	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3
63	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
64	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3
65	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3
66	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
67	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3
68	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4
69	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
70	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3
71	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
72	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
73	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
74	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
75	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
76	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3
77	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
78	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2
79	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
80	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
81	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3
82	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4
84	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3
85	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4
86	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3
87	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
88	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3
89	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3
90	3	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4
91	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4
92	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3
93	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3
94	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
95	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	3	3	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
97	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	2	3
98	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4
99	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
100	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4
Jumlah														
h	311	302	310	301	316	321	329	366	335	333	334	345	336	337
rata2	3,11	3,02	3,1	3,01	3,16	3,21	3,29	3,66	3,35	3,33	3,34	3,45	3,36	3,37

Lampiran 3b. Tabulasi data jawaban responden, Variabel Tingkat Kinerja

No Resp	ASSURANCE				EMPHATY				
	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	5	4	3	3	3	4	3	3	4
2	4	5	3	3	4	4	3	3	3
3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
4	3	4	2	2	3	4	3	4	4
5	4	4	3	3	4	4	3	3	4
6	3	3	4	3	3	4	3	4	4
7	4	3	4	3	3	3	3	3	5
8	3	4	3	2	3	3	3	4	4
9	3	4	4	2	2	3	3	3	5
10	4	3	3	3	3	3	2	4	4
11	4	4	3	4	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4
13	4	4	4	3	3	3	3	4	5
14	3	4	3	3	3	3	3	3	4
15	4	3	3	4	4	3	3	4	4
16	4	3	4	4	4	4	3	3	3
17	4	4	3	2	2	4	4	2	4
18	3	4	4	4	4	2	4	4	4
19	4	3	2	4	4	3	2	3	5
20	4	3	3	2	2	3	3	3	3
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3
22	3	4	3	3	3	4	3	4	3
23	4	5	4	4	4	2	4	4	4
24	5	4	4	4	4	4	3	3	3
25	3	5	4	3	3	4	4	4	3
26	3	3	3	4	4	2	4	3	3
27	4	4	3	3	3	2	3	3	4
28	4	3	3	3	4	3	4	3	4
29	4	4	4	4	4	2	3	3	4
30	4	3	3	2	2	3	3	3	3
31	5	4	3	2	2	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	3	4	3	4	4	3	4	3	3
34	4	3	3	4	4	2	4	3	4
35	3	5	4	3	3	2	3	3	5
36	4	5	4	3	3	2	3	3	4
37	3	4	4	2	5	3	3	2	3
38	3	4	3	4	4	4	4	3	3
39	4	3	4	4	4	4	3	2	4
40	4	4	4	3	3	4	4	3	5
41	3	4	3	4	4	4	3	4	4
42	3	3	3	3	4	4	4	3	3
43	4	4	3	3	4	4	4	4	4
44	4	5	4	3	4	4	3	3	3
45	3	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	2	4
47	4	4	3	2	3	4	3	3	4
48	3	4	3	3	3	4	3	2	3
49	2	4	4	4	4	4	4	3	4
50	4	4	3	3	3	4	3	3	2
51	3	4	2	4	4	4	4	4	3
52	3	4	3	4	4	4	4	4	4
53	3	5	4	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	4	2	4	3	4
55	3	4	3	4	4	3	3	3	3
56	3	3	2	2	2	3	3	3	4

57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	3	4	4	4	4	3	3
59	4	3	2	2	2	4	4	3	3
60	4	3	2	2	2	3	4	2	3
61	2	3	3	2	2	2	3	3	4
62	2	4	3	4	4	4	4	3	3
63	4	3	3	4	4	4	4	2	4
64	4	3	2	2	2	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	3	3	4	5
66	3	3	3	3	4	3	3	4	4
67	4	3	4	2	2	2	3	4	4
68	4	4	4	2	2	2	3	3	3
69	4	4	3	4	4	4	4	4	3
70	4	3	2	4	4	4	3	3	3
71	4	4	3	3	3	4	4	4	5
72	4	3	3	4	4	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	4	4	4	3
74	4	4	4	3	3	4	4	3	3
75	4	3	4	3	3	4	3	4	3
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	4	3	3	3	3	4	3	4	4
79	4	3	4	4	4	3	4	3	3
80	3	4	4	4	3	3	3	3	3
81	3	5	3	2	3	3	3	2	2
82	4	3	3	4	4	4	3	3	3
83	4	4	4	3	4	3	3	3	4
84	3	4	4	3	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	3	3	4
86	3	4	4	3	4	3	3	3	3
87	4	3	4	4	4	4	3	3	4
88	4	3	3	3	3	4	2	3	5
89	4	3	4	4	4	2	3	2	4
90	3	3	4	4	3	3	2	3	4
91	3	4	3	3	3	3	3	3	4
92	4	4	4	2	3	3	3	3	3
93	4	4	2	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	3	4	4	3	4
95	3	4	4	4	4	2	3	3	4
96	3	4	3	3	3	2	3	3	3
97	4	4	4	3	3	2	3	3	5
98	3	4	3	3	3	4	3	3	4
99	3	4	3	4	4	4	3	3	5
100	3	3	4	3	3	3	3	2	4
Jumlah	356	370	332	321	339	335	331	317	369
rata2	3,56	3,7	3,32	3,21	3,39	3,35	3,31	3,17	3,69

Lampiran 4a. Frekuensi Jawaban Responden, Variabel Tingkat Harapan

	CP		P		SP		Total	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
KP1	3	3,0%	36	36,0%	61	61,0%	100	100,0%
KP2	1	1,0%	40	40,0%	59	59,0%	100	100,0%
KP3	1	1,0%	49	49,0%	50	50,0%	100	100,0%
KP4	8	8,0%	51	51,0%	41	41,0%	100	100,0%
KP5	8	8,0%	46	46,0%	46	46,0%	100	100,0%
KP6	3	3,0%	46	46,0%	51	51,0%	100	100,0%
KP7	28	28,0%	45	45,0%	27	27,0%	100	100,0%
KP8	14	14,0%	69	69,0%	17	17,0%	100	100,0%
KP9	6	6,0%	68	68,0%	26	26,0%	100	100,0%
KP10	5	5,0%	67	67,0%	28	28,0%	100	100,0%
KP11	9	9,0%	48	48,0%	43	43,0%	100	100,0%
KP12	6	6,0%	61	61,0%	33	33,0%	100	100,0%
KP13	8	8,0%	61	61,0%	31	31,0%	100	100,0%
KP14	12	12,0%	73	73,0%	15	15,0%	100	100,0%
KP15			44	44,0%	56	56,0%	100	100,0%
KP16	2	2,0%	47	47,0%	51	51,0%	100	100,0%
KP17	7	7,0%	74	74,0%	19	19,0%	100	100,0%
KP18	15	15,0%	66	66,0%	19	19,0%	100	100,0%
KP19	6	6,0%	51	51,0%	43	43,0%	100	100,0%
KP20	3	3,0%	58	58,0%	39	39,0%	100	100,0%
KP21	10	10,0%	58	58,0%	32	32,0%	100	100,0%
KP22	17	17,0%	59	59,0%	24	24,0%	100	100,0%
KP23	7	7,0%	66	66,0%	27	27,0%	100	100,0%

Lampiran 4b. Frekuensi Jawaban Responden, Variabel Tingkat Kinerja

	SK		K		C		B		SB		Total	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
KN1			14	14,0%	61	61,0%	25	25,0%			100	100,0%
KN2	2	2,0%	23	23,0%	47	47,0%	27	27,0%	1	1,0%	100	100,0%
KN3			11	11,0%	69	69,0%	19	19,0%	1	1,0%	100	100,0%
KN4			17	17,0%	67	67,0%	14	14,0%	2	2,0%	100	100,0%
KN5			15	15,0%	54	54,0%	31	31,0%			100	100,0%
KN6			21	21,0%	37	37,0%	42	42,0%			100	100,0%
KN7			9	9,0%	53	53,0%	38	38,0%			100	100,0%
KN8			1	1,0%	32	32,0%	67	67,0%			100	100,0%
KN9			18	18,0%	30	30,0%	51	51,0%	1	1,0%	100	100,0%
KN10			19	19,0%	30	30,0%	50	50,0%	1	1,0%	100	100,0%
KN11			5	5,0%	56	56,0%	39	39,0%			100	100,0%
KN12			3	3,0%	49	49,0%	48	48,0%			100	100,0%
KN13			9	9,0%	47	47,0%	43	43,0%	1	1,0%	100	100,0%
KN14			3	3,0%	57	57,0%	40	40,0%			100	100,0%
KN15			3	3,0%	41	41,0%	53	53,0%	3	3,0%	100	100,0%
KN16					38	38,0%	54	54,0%	8	8,0%	100	100,0%
KN17			9	9,0%	50	50,0%	41	41,0%			100	100,0%
KN18			19	19,0%	41	41,0%	40	40,0%			100	100,0%
KN19			12	12,0%	38	38,0%	49	49,0%	1	1,0%	100	100,0%
KN20			17	17,0%	31	31,0%	52	52,0%			100	100,0%
KN21			4	4,0%	61	61,0%	35	35,0%			100	100,0%
KN22			10	10,0%	63	63,0%	27	27,0%			100	100,0%
KN23			2	2,0%	38	38,0%	49	49,0%	11	11,0%	100	100,0%

Lampiran 5a. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas, Variabel Tingkat Harapan

Reliability

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	94,01	28,353	,371	,779
KP2	94,01	28,737	,334	,781
KP3	94,10	28,838	,310	,782
KP4	94,26	27,467	,461	,773
KP5	94,21	26,733	,569	,766
KP6	94,11	28,119	,408	,777
KP7	94,60	28,545	,250	,790
KP8	94,56	29,158	,249	,786
KP9	94,39	27,957	,464	,774
KP10	94,36	28,920	,290	,783
KP11	94,25	26,472	,604	,764
KP12	94,32	27,674	,480	,773
KP13	94,36	30,415	,215	,798
KP14	94,56	29,057	,271	,784
KP15	94,03	29,423	,218	,786
KP16	94,10	30,273	,248	,795
KP17	94,47	29,666	,223	,789
KP18	94,55	29,422	,231	,790
KP19	94,22	28,497	,313	,782
KP20	94,23	28,179	,414	,777
KP21	94,37	27,993	,383	,778
KP22	94,52	27,666	,412	,776
KP23	94,39	27,877	,459	,774

Lampiran 5b. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas, Variabel Tingkat Kinerja

Reliability

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	23

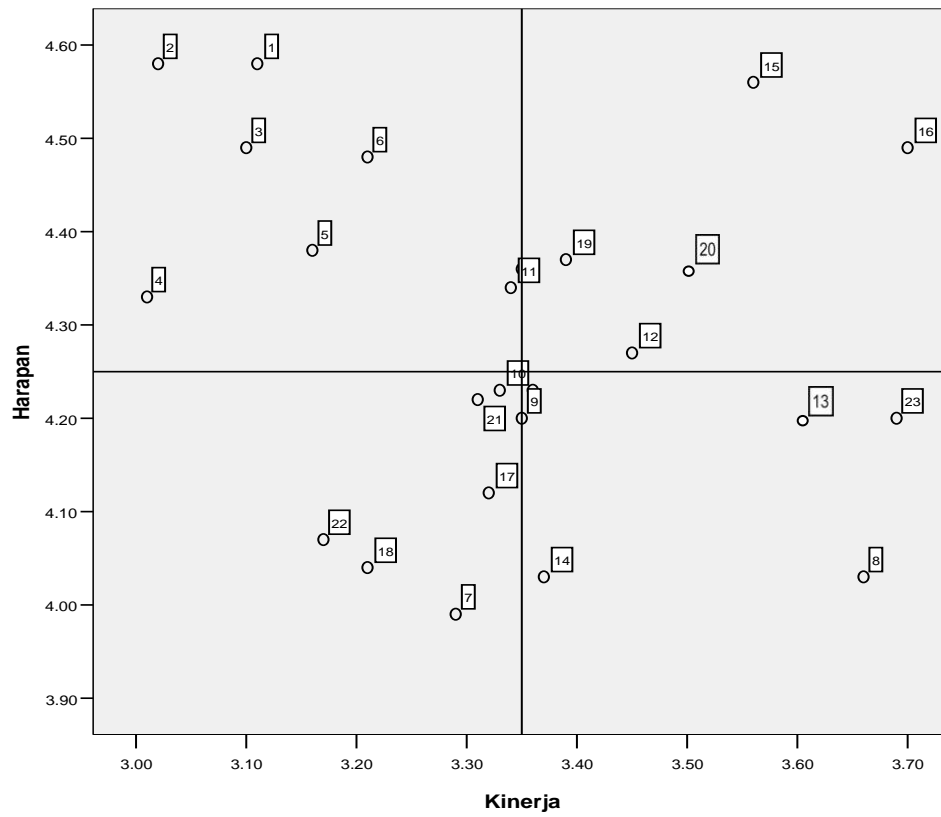
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	73,35	23,705	,202	,627
KN2	73,44	22,471	,219	,615
KN3	73,36	22,940	,229	,610
KN4	73,45	22,917	,213	,613
KN5	73,30	23,545	,201	,626
KN6	73,25	22,997	,254	,623
KN7	73,17	22,304	,319	,601
KN8	72,80	22,465	,371	,597
KN9	73,11	19,513	,558	,549
KN10	73,13	21,690	,326	,600
KN11	73,12	21,602	,387	,583
KN12	73,01	22,858	,254	,608
KN13	73,10	22,636	,246	,609
KN14	73,09	23,093	,215	,612
KN15	72,90	23,242	,264	,618
KN16	72,76	23,093	,289	,615
KN17	73,14	22,748	,239	,610
KN18	73,25	20,230	,480	,563
KN19	73,07	20,106	,531	,558
KN20	73,11	21,291	,304	,588
KN21	73,15	21,745	,383	,585
KN22	73,29	23,178	,282	,615
KN23	72,77	23,290	,233	,624

Lampiran 6a. Input Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Atribut	Harapan	Kinerja
A1	4,58	3,11
A2	4,58	3,02
A3	4,49	3,1
A4	4,33	3,01
A5	4,38	3,16
A6	4,48	3,21
A7	3,99	3,29
A8	4,03	3,66
A9	4,2	3,35
A10	4,23	3,33
A11	4,34	3,34
A12	4,27	3,45
A13	4,23	3,36
A14	4,03	3,37
A15	4,56	3,56
A16	4,49	3,7
A17	4,12	3,32
A18	4,04	3,21
A19	4,37	3,39
A20	4,36	3,35
A21	4,22	3,31
A22	4,07	3,17
A23	4,2	3,69

Lampiran 6b. Output Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)



Lampiran 7. Tabel Harga Kritik Product Moment

N1	Interval Kepercayaan	N1	Interval Kepercayaan	N1	Interval Kepercayaan
	95%		95%		95%
3	.997	27	.381	55	.266
4	.95	28	.374	60	.254
5	.873	29	.367	65	.244
6	.811	30	.361	70	.235
7	.754	31	.355	75	.227
8	.707	32	.349	80	.22
9	.666	33	.344	85	.213
10	.632	34	.339	90	.207
11	.602	35	.334	95	.202
12	.576	36	.329	100	.195
13	.563	37	.325	125	.176
14	.532	38	.32	150	.159
15	.514	39	.316	175	.148
16	.497	40	.312	200	.138
17	.482	41	.308	300	.113
18	.486	42	.304	400	.098
19	.456	43	.301	500	.088
20	.444	44	.297	600	.08
21	.433	45	.294	700	.074
22	.423	46	.291	800	.07
23	.413	47	.288	900	.065
24	.404	48	.284	1000	.062
25	.396	49	.281		
26	.388	50	.277		

Sumber : Sugiono, 2013