

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

No Resp	Tangibles					Emphaty					Reability				
	TH1	TH2	TH3	TH4	TH5	TH6	TH7	TH8	TH9	TH10	TH11	TH12	TH13	TH14	TH15
1	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
7	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
8	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
9	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
10	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
12	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
15	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
18	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
19	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
20	5	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	5
22	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4
23	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
24	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
25	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
26	5	4	5	4	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	5
28	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
29	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
30	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
31	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5
32	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
34	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
35	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5
37	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
38	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
39	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4
40	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
42	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5
43	5	4	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	4
45	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
47	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4
48	5	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4
49	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
50	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
51	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4
52	4	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	4
54	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5
58	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
60	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4

61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
62	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5
63	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
64	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
65	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
66	3	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5
67	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
68	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4
69	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4
70	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5
71	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5
73	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
75	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
76	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
79	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4
80	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4
81	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5
82	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5
83	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5
84	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
85	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
86	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
87	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
88	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4
89	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5
90	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5
92	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4
93	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4
96	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4
97	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
98	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
100	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5
Jumlah	458	458	449	433	438	448	399	403	420	423	434	427	427	403	456
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	4,27	4,03	4,56

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

No Resp	Responsiveness					Assurance				
	TH16	TH17	TH18	TH19	TH20	TH21	TH22	TH23	TH24	TH25
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5
3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
12	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5
13	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5
14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
17	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
19	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
20	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
21	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
24	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
25	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
26	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
28	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
29	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
30	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
31	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5
32	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5
33	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
34	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
35	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
36	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
37	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
38	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5
39	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4
40	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4
41	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5
42	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
43	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
44	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
45	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5
46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
47	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
48	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4
49	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
50	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
53	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
54	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4
55	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
56	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5
57	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
58	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
60	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4

61	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4
62	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5
63	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5
64	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
66	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5
67	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
68	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4
69	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
73	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
74	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5
75	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
76	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
78	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
79	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
80	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
81	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
82	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
83	4	4	5	5	4	5	3	3	3	5
84	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
85	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
86	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4
87	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5
88	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
89	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5
90	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4
91	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
92	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
94	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
96	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
97	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
Jumlah	450	415	406	437	436	422	407	420	407	459
rata2	4,5	4,15	4,06	4,37	4,36	4,22	4,07	4,2	4,07	4,59

Lampiran 2c. Tabulasi data jawaban responden, Variabel Tingkat Kinerja

No Resp	Tangibles					Emphaty					Reability				
	TK1	TK2	TK3	TK4	TK5	TK6	TK7	TK8	TK9	TK10	TK11	TK12	TK13	TK14	TK15
1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	1	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3
4	2	1	2	2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3
5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3
7	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4
8	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3
9	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3
10	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4
11	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
13	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
15	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
16	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
17	2	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4
18	3	3	2	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3
19	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	5	4	4
20	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3
23	4	1	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4
24	4	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5
25	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
26	4	1	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3
27	3	1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	4	4
28	4	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
29	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4
30	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
31	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	5
32	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
33	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
34	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4
35	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3
36	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4
37	4	2	5	5	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4	3
38	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
39	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
40	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
41	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
43	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
45	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
46	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	1	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
49	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
50	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4
51	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
53	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
54	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3
55	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
56	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
57	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
58	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4
59	2	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4
60	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4

61	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2
62	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2
63	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
64	2	2	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4
65	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
66	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
67	2	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4
68	2	1	4	4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4
69	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
70	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4
71	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
72	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
73	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
74	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
76	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3
77	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4
79	4	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
80	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
81	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3
82	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4
84	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
85	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
86	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
87	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
88	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4
89	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	4
90	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3
91	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
92	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4
93	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
94	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
95	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4
98	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3
99	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
100	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3
Jumlah	331	242	311	314	338	335	329	368	335	332	330	345	336	337	355
rata2	3,31	2,42	3,11	3,14	3,38	3,35	3,29	3,68	3,35	3,32	3,3	3,45	3,36	3,37	3,55

Lampiran 2d. Tabulasi data jawaban responden, Variabel Tingkat Kinerja

No Resp	Responsiveness					Assurance				
	TK16	TK17	TK18	TK19	TK20	TK21	TK22	TK23	TK24	TK25
1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4
4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3
5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
6	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2
7	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4
8	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3
9	4	4	2	2	3	3	3	5	3	3
10	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2
11	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
13	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4
14	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
16	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
17	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4
18	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3
19	3	2	4	4	3	2	3	5	3	3
20	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
21	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
22	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
23	5	4	4	4	2	4	4	4	2	3
24	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
25	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3
26	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
27	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
29	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2
30	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2
31	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
33	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
34	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4
35	5	4	3	3	2	3	3	5	5	4
36	5	4	3	3	2	3	3	4	4	4
37	4	4	2	3	3	3	2	3	5	3
38	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
39	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4
40	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4
41	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
42	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
43	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2
46	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4
47	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4
48	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
50	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4
51	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
53	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3
55	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
56	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
58	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
59	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4
60	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4

61	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2
62	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
63	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4
64	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4
65	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
66	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
67	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4
68	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4
69	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4
70	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4
71	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4
72	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
74	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
75	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
78	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
79	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
80	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
81	5	3	2	3	3	3	2	2	3	3
82	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
83	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
84	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
85	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
86	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
87	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	3	4	2	3	5	3	4
89	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4
90	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3
91	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
92	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4
93	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
95	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3
96	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
97	4	4	3	3	2	3	3	5	3	4
98	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
99	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
100	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
Jumlah	369	332	323	337	337	331	317	369	310	337
rata2	3,69	3,32	3,23	3,37	3,37	3,31	3,17	3,69	3,1	3,37



Lampiran 3a. 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 <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,798	25

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TH1	102,77	31,330	,386	,788
TH2	102,77	31,856	,327	,791
TH3	102,86	31,980	,301	,792
TH4	103,02	30,505	,458	,784
TH5	102,97	29,827	,550	,778
TH6	102,87	31,326	,382	,788
TH7	103,36	31,748	,205	,800
TH8	103,32	31,735	,315	,792
TH9	103,15	31,038	,457	,785
TH10	103,12	32,086	,277	,793
TH11	103,01	29,384	,611	,775
TH12	103,08	30,781	,466	,784
TH13	103,08	33,468	,196	,804
TH14	103,32	32,220	,260	,794
TH15	102,79	32,147	,288	,793
TH16	102,85	33,442	,218	,803
TH17	103,20	32,929	,219	,797
TH18	103,29	32,612	,230	,799
TH19	102,98	31,555	,315	,792
TH20	102,99	31,263	,408	,787
TH21	103,13	31,084	,376	,788
TH22	103,28	30,688	,413	,786
TH23	103,15	30,957	,452	,785
TH24	103,28	32,163	,259	,794
TH25	102,76	32,487	,230	,795

## Lampiran 3b. 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 <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	25

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TK1	79,69	28,095	,661	,663
TK2	80,58	31,896	,201	,747
TK3	79,89	31,443	,237	,709
TK4	79,86	31,798	,236	,702
TK5	79,62	28,905	,639	,669
TK6	79,65	31,987	,224	,703
TK7	79,71	31,986	,216	,704
TK8	79,32	32,321	,255	,702
TK9	79,65	27,907	,650	,662
TK10	79,68	31,432	,214	,705
TK11	79,70	31,808	,259	,700
TK12	79,55	31,856	,215	,710
TK13	79,64	31,990	,198	,705
TK14	79,63	31,859	,209	,716
TK15	79,45	31,694	,226	,710
TK16	79,31	31,943	,216	,712
TK17	79,68	31,462	,243	,709
TK18	79,77	28,906	,562	,673
TK19	79,63	28,579	,655	,666
TK20	79,63	31,124	,266	,700
TK21	79,69	31,570	,332	,696
TK22	79,83	31,930	,226	,712
TK23	79,31	31,600	,238	,713
TK24	79,90	31,855	,227	,709
TK25	79,63	31,710	,235	,702

Lampiran 4a. Frekuensi Jawaban Responden, Variabel Tingkat Harapan

	CP		P		SP		Total	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
TH1	3	3,0%	36	36,0%	61	61,0%	100	100,0%
TH2	1	1,0%	40	40,0%	59	59,0%	100	100,0%
TH3	1	1,0%	49	49,0%	50	50,0%	100	100,0%
TH4	8	8,0%	51	51,0%	41	41,0%	100	100,0%
TH5	8	8,0%	46	46,0%	46	46,0%	100	100,0%
TH6	3	3,0%	46	46,0%	51	51,0%	100	100,0%
TH7	28	28,0%	45	45,0%	27	27,0%	100	100,0%
TH8	14	14,0%	69	69,0%	17	17,0%	100	100,0%
TH9	6	6,0%	68	68,0%	26	26,0%	100	100,0%
TH10	5	5,0%	67	67,0%	28	28,0%	100	100,0%
TH11	9	9,0%	48	48,0%	43	43,0%	100	100,0%
TH12	6	6,0%	61	61,0%	33	33,0%	100	100,0%
TH13	4	4,0%	65	65,0%	31	31,0%	100	100,0%
TH14	12	12,0%	73	73,0%	15	15,0%	100	100,0%
TH15	0	,0%	44	44,0%	56	56,0%	100	100,0%
TH16	1	1,0%	48	48,0%	51	51,0%	100	100,0%
TH17	4	4,0%	77	77,0%	19	19,0%	100	100,0%
TH18	13	13,0%	68	68,0%	19	19,0%	100	100,0%
TH19	6	6,0%	51	51,0%	43	43,0%	100	100,0%
TH20	3	3,0%	58	58,0%	39	39,0%	100	100,0%
TH21	10	10,0%	58	58,0%	32	32,0%	100	100,0%
TH22	17	17,0%	59	59,0%	24	24,0%	100	100,0%
TH23	7	7,0%	66	66,0%	27	27,0%	100	100,0%
TH24	11	11,0%	71	71,0%	18	18,0%	100	100,0%
TH25	0	,0%	41	41,0%	59	59,0%	100	100,0%

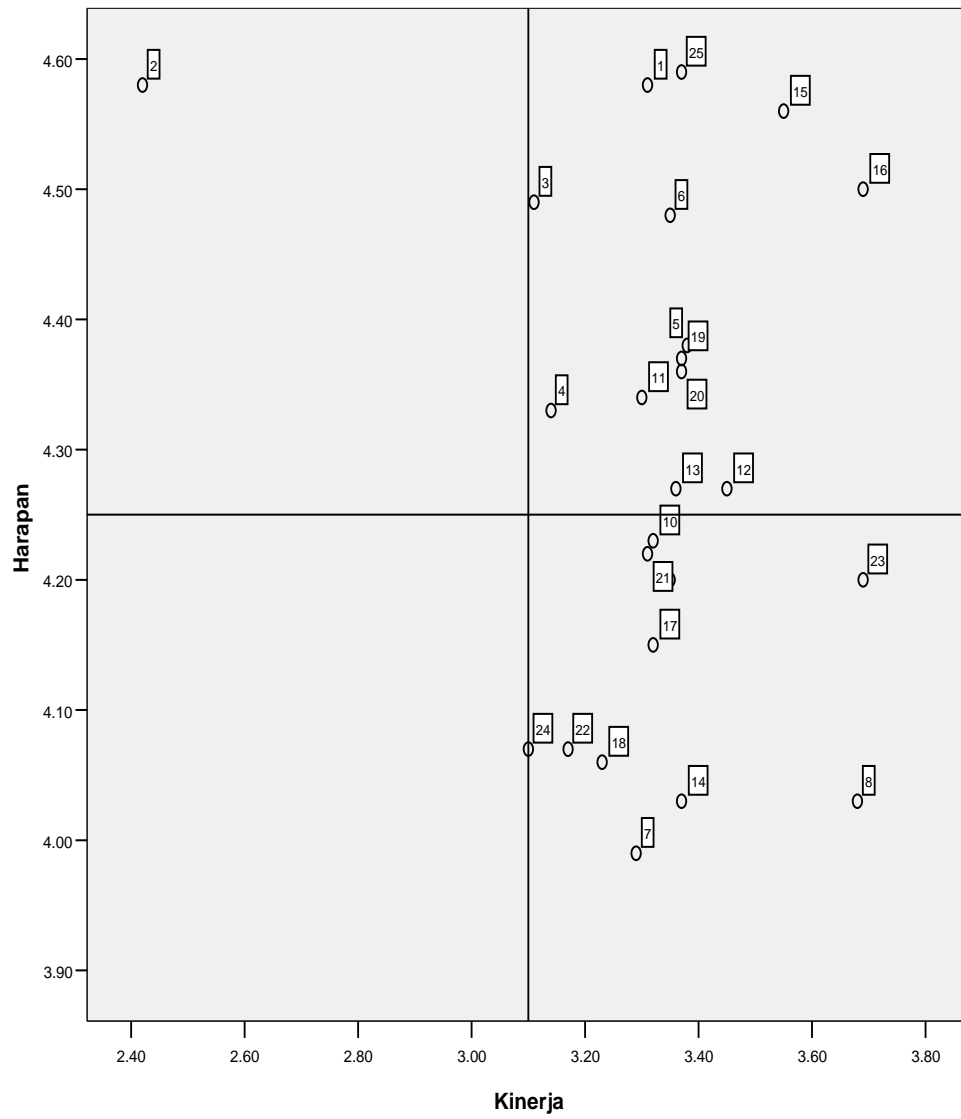
Lampiran 4b. Frekuensi Jawaban Responden, Variabel Tingkat Kinerja

	TB		KB		CB		B		SB		Total	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
TK1	0	,0%	17	17,0%	35	35,0%	48	48,0%	0	,0%	100	100,0%
TK2	20	20,0%	26	26,0%	46	46,0%	8	8,0%	0	,0%	100	100,0%
TK3	0	,0%	11	11,0%	68	68,0%	20	20,0%	1	1,0%	100	100,0%
TK4	0	,0%	12	12,0%	64	64,0%	22	22,0%	2	2,0%	100	100,0%
TK5	0	,0%	10	10,0%	42	42,0%	48	48,0%	0	,0%	100	100,0%
TK6	0	,0%	7	7,0%	51	51,0%	42	42,0%	0	,0%	100	100,0%
TK7	0	,0%	9	9,0%	53	53,0%	38	38,0%	0	,0%	100	100,0%
TK8	0	,0%	0	,0%	32	32,0%	68	68,0%	0	,0%	100	100,0%
TK9	0	,0%	18	18,0%	30	30,0%	51	51,0%	1	1,0%	100	100,0%
TK10	0	,0%	19	19,0%	30	30,0%	51	51,0%	0	,0%	100	100,0%
TK11	0	,0%	7	7,0%	56	56,0%	37	37,0%	0	,0%	100	100,0%
TK12	0	,0%	3	3,0%	49	49,0%	48	48,0%	0	,0%	100	100,0%
TK13	0	,0%	9	9,0%	47	47,0%	43	43,0%	1	1,0%	100	100,0%
TK14	0	,0%	3	3,0%	57	57,0%	40	40,0%	0	,0%	100	100,0%
TK15	0	,0%	3	3,0%	41	41,0%	54	54,0%	2	2,0%	100	100,0%
TK16	0	,0%	0	,0%	38	38,0%	55	55,0%	7	7,0%	100	100,0%
TK17	0	,0%	9	9,0%	50	50,0%	41	41,0%	0	,0%	100	100,0%
TK18	0	,0%	18	18,0%	41	41,0%	41	41,0%	0	,0%	100	100,0%
TK19	0	,0%	12	12,0%	39	39,0%	49	49,0%	0	,0%	100	100,0%
TK20	0	,0%	16	16,0%	31	31,0%	53	53,0%	0	,0%	100	100,0%
TK21	0	,0%	4	4,0%	61	61,0%	35	35,0%	0	,0%	100	100,0%
TK22	0	,0%	10	10,0%	63	63,0%	27	27,0%	0	,0%	100	100,0%
TK23	0	,0%	2	2,0%	38	38,0%	49	49,0%	11	11,0%	100	100,0%
TK24	0	,0%	14	14,0%	64	64,0%	20	20,0%	2	2,0%	100	100,0%
TK25	0	,0%	10	10,0%	43	43,0%	47	47,0%	0	,0%	100	100,0%

Lampiran 5a. Input Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Atribut	Harapan	Kinerja
A1	4,58	3,31
A2	4,58	2,42
A3	4,49	3,11
A4	4,33	3,14
A5	4,38	3,38
A6	4,48	3,35
A7	3,99	3,29
A8	4,03	3,68
A9	4,2	3,35
A10	4,23	3,32
A11	4,34	3,3
A12	4,27	3,45
A13	4,27	3,36
A14	4,03	3,37
A15	4,56	3,55
A16	4,5	3,69
A17	4,15	3,32
A18	4,06	3,23
A19	4,37	3,37
A20	4,36	3,37
A21	4,22	3,31
A22	4,07	3,17
A23	4,2	3,69
A24	4,07	3,1
A25	4,59	3,37

Lampiran 5b. Output Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)



Lampiran 6. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja	GAP P-E	Importance weighting factors	Weight score
A1	4,58	3,31	-1,27	4,27	14,12
A2	4,58	2,42	-2,16	4,27	10,32
A3	4,49	3,11	-1,38	4,18	13,01
A4	4,33	3,14	-1,19	4,03	12,67
A5	4,38	3,38	-1	4,08	13,79
A6	4,48	3,35	-1,13	4,17	13,98
A7	3,99	3,29	-0,7	3,72	12,23
A8	4,03	3,68	-0,35	3,75	13,81
A9	4,2	3,35	-0,85	3,91	13,11
A10	4,23	3,32	-0,91	3,94	13,08
A11	4,34	3,3	-1,04	4,04	13,34
A12	4,27	3,45	-0,82	3,98	13,72
A13	4,27	3,36	-0,91	3,98	13,36
A14	4,03	3,37	-0,66	3,75	12,65
A15	4,56	3,55	-1,01	4,25	15,08
A16	4,5	3,69	-0,81	4,19	15,47
A17	4,15	3,32	-0,83	3,87	12,83
A18	4,06	3,23	-0,83	3,78	12,22
A19	4,37	3,37	-1	4,07	13,72
A20	4,36	3,37	-0,99	4,06	13,69
A21	4,22	3,31	-0,91	3,93	13,01
A22	4,07	3,17	-0,9	3,79	12,02
A23	4,2	3,69	-0,51	3,91	14,44
A24	4,07	3,1	-0,97	3,79	11,75
A25	4,59	3,37	-1,22	4,28	14,41
SUM	107,35	83	-24,35	100	331,84
MEAN	4,294	3,32	-0,974		
Customer Satisfaction Index					0,66



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	<b>100</b>	<b>.195</b>
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