

## KUISIONER PENELITIAN

Pernyataan yang ada dalam kuesioner ini hanya semata-mata untuk data penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA SYARIAH BANDAR LAMPUNG”**. Oleh karena itu, Saya selaku peneliti mengharapkan bantuan bapak/ibu atau Saudara/i agar mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

### I. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :  a. Laki-laki  b. Perempuan
2. Status :  a. Menikah  b. Belum Menikah
3. Usia :
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a. 17 Tahun – 20 Tahun | <input type="checkbox"/> d. 41 Tahun – 50 Tahun |
| <input type="checkbox"/> b. 21 Tahun – 30 Tahun | <input type="checkbox"/> e. > 50 Tahun          |
| <input type="checkbox"/> c. 31 Tahun – 40 Tahun |   |
4. Pekerjaan :
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a. Pegawai Negeri | <input type="checkbox"/> d. Mahasiswa/ Pelajar |
| <input type="checkbox"/> b. Pegawai Swasta | <input type="checkbox"/> e. Petani / Buruh     |
| <input type="checkbox"/> c. Wiraswasta     | <input type="checkbox"/> f. Lain-Lain          |

II. Ada (Lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan *Performance* (kinerja/dirasakan), yaitu:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Cukup Setuju (CS)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)





## Lampiran II

### Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat *Performance*

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Performance
1	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	68
2	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	62
3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	56
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	55
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2	57
6	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	1	1	50
7	1	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	4	47
8	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	45
9	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	45
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	54
11	3	2	4	3	4	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	40
12	2	2	3	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	31
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	47
14	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	52
15	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	65
16	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	66
17	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	68
18	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	64
19	3	3	5	4	5	4	5	5	3	5	2	3	3	3	3	56
20	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	59
21	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	63
22	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	58
23	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	62
24	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
25	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	56
26	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	3	3	60
27	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	2	4	4	4	61
28	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	58
29	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	52
30	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	63
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
32	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	61
33	3	4	5	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	55
34	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	56
35	5	4	4	3	4	5	5	4	5	2	2	2	2	2	2	51
36	1	4	4	4	4	5	5	4	5	1	1	1	1	1	4	45
37	1	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	45
38	1	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	45
39	1	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	46
40	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	1	3	4	4	49
41	3	2	4	4	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4	4	41
42	2	2	3	4	3	1	1	2	1	1	2	2	2	4	3	33
43	3	3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	2	2	4	4	47
44	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	50
45	4	5	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	63
46	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	64
47	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	2	3	5	5	61
48	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	2	5	5	5	62

49	3	3	5	3	4	2	3	5	2	3	3	3	4	5	4	52
50	4	4	5	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	54
51	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	59
52	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	55
53	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	5	60
54	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	5	5	5	62
55	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	54
56	4	3	5	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	5	4	57
57	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	61
58	2	3	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	54
59	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	50
60	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	65
61	4	4	4	2	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	64
62	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	3	5	4	4	60
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	55
64	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	61
65	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	62
66	1	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	1	4	5	4	52
67	1	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	2	2	44
68	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
69	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
70	3	2	4	4	3	2	1	3	4	2	4	4	4	3	3	46
71	2	2	3	4	3	1	1	2	4	2	3	1	3	2	2	35
72	3	3	4	4	3	1	3	3	4	1	2	1	2	1	1	36
73	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	1	2	44
74	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	60
75	4	4	5	2	5	4	4	4	5	3	4	2	4	1	4	55
76	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	1	4	2	5	61
77	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	2	5	4	4	60
78	3	3	5	2	4	2	3	5	5	3	4	1	4	4	4	52
79	4	4	5	5	5	2	4	4	5	2	5	2	5	2	3	57
80	4	4	4	5	5	3	4	5	5	2	4	2	4	3	3	57
81	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	5	2	5	4	4	58
82	4	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	62
83	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	64
84	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
85	4	3	5	5	4	3	3	5	5	2	4	3	4	3	4	57
86	4	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	5	3	4	61
87	2	3	4	5	5	2	4	4	5	3	5	3	5	3	4	57
88	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	56
89	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	59
90	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	2	55
91	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	40
92	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	4	4	3	3	33
93	1	1	1	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	41
94	3	3	4	4	3	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	50
95	2	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	49
96	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	48
97	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	1	2	46
98	3	2	2	3	4	4	5	1	2	2	4	3	4	4	3	46

**Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat  
Importance**

No	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	Importance
1	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	66
2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
3	4	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	56
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	58
7	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	57
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	57
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58
11	4	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	55
12	3	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	54
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	55
14	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	57
15	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
16	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	71
17	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	72
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	72
19	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	69
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
22	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	68
23	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	72
24	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	53
25	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	71
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
28	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	68
29	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	54
30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
31	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	66
32	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
33	4	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
34	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	56
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	58
37	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	57
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	57
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	57
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58
41	4	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	55
42	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	52
43	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	55
44	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	57
45	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
46	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	71
47	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	72
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	72

49	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	69
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
52	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	69
53	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	72
54	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	55
55	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	71
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
57	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
58	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	68
59	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	56
60	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
61	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	66
62	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	62
63	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	57
64	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	57
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	2	57
66	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	1	1	1	52
67	3	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	53
68	3	3	4	5	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	49
69	3	3	4	5	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	49
70	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	56
71	3	4	4	5	2	4	4	3	3	1	3	2	3	2	2	45
72	2	4	4	2	2	3	4	3	2	1	2	1	1	2	2	35
73	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	48
74	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	52
75	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	66
76	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	67
77	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	67
78	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	65
79	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	2	3	3	3	58
80	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	58
81	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	64
82	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	59
83	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	63
84	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	58
85	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	58
86	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	3	4	3	3	61
87	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	64
88	3	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	61
89	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	52
90	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	64
91	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	65
92	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	61
93	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	55
94	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	55
95	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	2	57
96	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	1	1	1	52
97	3	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	53
98	3	3	4	5	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	49

### Lampiran III (Hasil Uji Frekuensi)

#### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	55	56,1	56,1	56,1
	Perempuan	43	43,9	43,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

#### Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	34	34,7	34,7	34,7
	Menikah	64	65,3	65,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 50 Tahun	6	6,1	6,1	6,1
	17 Tahun – 20 Tahun	11	11,2	11,2	17,3
	21 Tahun – 30 Tahun	31	31,6	31,6	49,0
	31 Tahun – 40 Tahun	30	30,6	30,6	79,6
	41 Tahun – 50 Tahun	20	20,4	20,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

#### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-Lain	13	13,3	13,3	13,3
	Mahasiswa/ Pelajar	11	11,2	11,2	24,5
	Pegawai Negeri	17	17,3	17,3	41,8
	Pegawai Swasta	27	27,6	27,6	69,4
	Petani / Buruh	6	6,1	6,1	75,5
	Wiraswasta	24	24,5	24,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	13,3	13,3	13,3
	2	9	9,2	9,2	22,4
	3	32	32,7	32,7	55,1
	4	41	41,8	41,8	96,9
	5	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	16	16,3	16,3	17,3
	3	27	27,6	27,6	44,9
	4	49	50,0	50,0	94,9
	5	5	5,1	5,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	8	8,2	8,2	9,2
	3	4	4,1	4,1	13,3
	4	49	50,0	50,0	63,3
	5	36	36,7	36,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	7	7,1	7,1	8,2
	3	23	23,5	23,5	31,6
	4	39	39,8	39,8	71,4
	5	28	28,6	28,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5,1	5,1	5,1
	3	11	11,2	11,2	16,3
	4	49	50,0	50,0	66,3
	5	33	33,7	33,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4,1	4,1	4,1
	2	15	15,3	15,3	19,4
	3	27	27,6	27,6	46,9
	4	37	37,8	37,8	84,7
	5	15	15,3	15,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4,1	4,1	4,1
	2	5	5,1	5,1	9,2
	3	23	23,5	23,5	32,7
	4	47	48,0	48,0	80,6
	5	19	19,4	19,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	6	6,1	6,1	8,2
	3	12	12,2	12,2	20,4
	4	56	57,1	57,1	77,6
	5	22	22,4	22,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4,1	4,1	4,1
	2	11	11,2	11,2	15,3
	3	20	20,4	20,4	35,7
	4	40	40,8	40,8	76,5
	5	23	23,5	23,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5,1	5,1	5,1
	2	12	12,2	12,2	17,3
	3	31	31,6	31,6	49,0
	4	39	39,8	39,8	88,8
	5	11	11,2	11,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,1	3,1	3,1
	2	11	11,2	11,2	14,3
	3	23	23,5	23,5	37,8
	4	48	49,0	49,0	86,7
	5	13	13,3	13,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	8,2	8,2	8,2
	2	20	20,4	20,4	28,6
	3	20	20,4	20,4	49,0
	4	46	46,9	46,9	95,9
	5	4	4,1	4,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,1	3,1	3,1
	2	9	9,2	9,2	12,2
	3	27	27,6	27,6	39,8
	4	47	48,0	48,0	87,8
	5	12	12,2	12,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	7,1	7,1	7,1
	2	14	14,3	14,3	21,4
	3	26	26,5	26,5	48,0
	4	35	35,7	35,7	83,7
	5	16	16,3	16,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**P15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,1	3,1	3,1
	2	13	13,3	13,3	16,3
	3	19	19,4	19,4	35,7
	4	51	52,0	52,0	87,8
	5	12	12,2	12,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**I1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4,1	4,1
	3	21	21,4	25,5
	4	43	43,9	69,4
	5	30	30,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**I2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	22,4	22,4
	4	54	55,1	77,6
	5	22	22,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**I3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0
	2	4	4,1	6,1
	3	12	12,2	18,4
	4	48	49,0	67,3
	5	32	32,7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**I4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0
	3	9	9,2	10,2
	4	42	42,9	53,1
	5	46	46,9	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**I5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5,1	5,1
	3	14	14,3	19,4
	4	51	52,0	71,4
	5	28	28,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**I6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,1	3,1
	3	3	3,1	6,1
	4	49	50,0	56,1
	5	43	43,9	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**I7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10,2	10,2
	4	42	42,9	53,1
	5	46	46,9	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**I8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,1	3,1
	3	9	9,2	12,2
	4	49	50,0	62,2
	5	37	37,8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**I9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	19	19,4	19,4	20,4
	4	54	55,1	55,1	75,5
	5	24	24,5	24,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**I10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	4	4,1	4,1	6,1
	3	17	17,3	17,3	23,5
	4	42	42,9	42,9	66,3
	5	33	33,7	33,7	100,0
Total	98	100,0	100,0		

**I11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	10	10,2	10,2	11,2
	4	49	50,0	50,0	61,2
	5	38	38,8	38,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**I12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	6	6,1	6,1	7,1
	3	17	17,3	17,3	24,5
	4	45	45,9	45,9	70,4
	5	29	29,6	29,6	100,0
Total	98	100,0	100,0		

**I13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,1	3,1	3,1
	2	5	5,1	5,1	8,2
	3	23	23,5	23,5	31,6
	4	34	34,7	34,7	66,3
	5	33	33,7	33,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**I14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	7	7,1	7,1	9,2
	3	39	39,8	39,8	49,0
	4	36	36,7	36,7	85,7
	5	14	14,3	14,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**I15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	5	5,1	5,1	7,1
	3	27	27,6	27,6	34,7
	4	55	56,1	56,1	90,8
	5	9	9,2	9,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	





P9	Pearson Correlation	.269	.512**	.197	.456*	.329	.497**	.308	.360	1	.441*	.838**	.663**	.015	.176	.225	.649**
	Sig. (2-tailed)	.151	.004	.298	.011	.076	.005	.098	.050		.015	.000	.000	.938	.353	.232	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.379*	.362*	.424*	.349	.494**	.392*	.932**	.967**	.441*	1	.351	.527**	.409*	.399*	.428*	.744**
	Sig. (2-tailed)	.039	.049	.020	.059	.006	.032	.000	.000	.015		.057	.003	.025	.029	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.218	.292	.041	.261	.272	.315	.247	.312	.838**	.351	1	.676**	.020	.083	.134	.531**
	Sig. (2-tailed)	.246	.117	.828	.163	.146	.090	.188	.093	.000	.057		.000	.916	.661	.479	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.289	.312	.199	.409*	.238	.461*	.419*	.482**	.663**	.527**	.676**	1	.236	.303	.363*	.667**
	Sig. (2-tailed)	.121	.093	.292	.025	.204	.010	.021	.007	.000	.003	.000		.210	.104	.049	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.511**	.320	.624**	.380*	.357	.417*	.348	.393*	.015	.409*	.020	.236	1	.736**	.439*	.597**
	Sig. (2-tailed)	.004	.085	.000	.038	.053	.022	.060	.032	.938	.025	.916	.210		.000	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.546**	.558**	.658**	.637**	.477**	.666**	.288	.331	.176	.399*	.083	.303	.736**	1	.687**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.008	.000	.123	.074	.353	.029	.661	.104	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.205	.290	.237	.211	.362*	.235	.351	.376*	.225	.428*	.134	.363*	.439*	.687**	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.277	.120	.207	.263	.050	.211	.057	.041	.232	.018	.479	.049	.015	.000		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Performance	Pearson Correlation	.707**	.712**	.727**	.785**	.636**	.824**	.624**	.673**	.649**	.744**	.531**	.667**	.597**	.736**	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.002	
	N	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).



I10	Pearson Correlation	.626**	.286	.644**	.411*	.704**	.837**	.865**	.654**	.604**	1	.795**	.597**	.784**	.714**	.565**	.862**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.125	.000	.024	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
I11	Pearson Correlation	.780**	.366*	.725**	.263	.709**	.825**	.864**	.736**	.392*	.795**	1	.619**	.678**	.653**	.499**	.849**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.046	.000	.161	.000	.000	.000	.000	.032	.000		.000	.000	.000	.005	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
I12	Pearson Correlation	.670**	.361*	.701**	.284	.589**	.712**	.619**	.531**	.615**	.597**	.619**	1	.666**	.588**	.405*	.771**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.050	.000	.129	.001	.000	.000	.003	.000	.000	.000		.000	.001	.026	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
I13	Pearson Correlation	.679**	.319*	.747**	.441*	.547**	.901**	.762**	.539**	.487**	.784**	.678**	.666**	1	.723**	.605**	.843**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.086	.000	.015	.002	.000	.000	.002	.006	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
I14	Pearson Correlation	.701**	.625**	.651**	.413*	.703**	.779**	.653**	.626**	.528**	.714**	.653**	.588**	.723**	1	.818**	.871**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.023	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.001	.000		.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
I15	Pearson Correlation	.600**	.523**	.491**	.332	.618**	.671**	.499**	.592**	.502**	.565**	.499**	.405*	.605**	.818**	1	.741**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.006	.073	.000	.000	.005	.001	.005	.001	.005	.026	.000	.000		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Importance	Pearson Correlation	.840**	.537**	.824**	.433*	.791**	.948**	.885**	.801**	.684**	.862**	.849**	.771**	.843**	.871**	.741**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.017	.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 0.05 level (2-tailed).

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

## Lampiran V

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat *Performance*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	15

#### Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat *Importance*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	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	15