

LAMPIRAN

Kuisisioner Pendahuluan

Yth. Responden

Untuk memperoleh data sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan, saya mahasiswa Teknik Industri – Universitas Katolik Widya Mandala memohon bantuan untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sebelumnya saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara untuk mengisi kuisisioner ini.

Bagian I

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik anda:

1. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia anda sekarang :
 - a. 17-30 tahun
 - b. 30-45 tahun
 - c. 45-60 tahun
 - d. >60 tahun
3. Tingkat pendidikan terakhir anda :
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. Universitas/Perguruan Tinggi
 - e. Lainnya.
4. Pekerjaan anda sekarang :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Ibu Rumah Tangga
 - c. Pegawai Negeri/BUMN
 - d. Pegawai Swasta

- e. Wiraswasta
 - f. Lainnya
5. Berapa lama anda menjadi nasabah di bank ini:
- a. < 3 bulan
 - b. 3 bulan-6 bulan
 - c. 6 bulan-1 tahun
 - d. 1 tahun-5 tahun
 - e. > 5 tahun
6. Apakah anda rutin menyetor di bank ini:
- a. Ya, sebulan 2-4 kali
 - b. Ya, sebulan 1 kali
 - c. Tidak selalu
7. Fasilitas pelayanan apa yang anda paling sering gunakan di bank ini (pilih satu):
- a. Tabungan
 - b. Deposito
 - c. Giro
 - d. Kliring
 - e. Internet Banking
 - f. Pembayaran Kartu Kredit
 - g. Pembayaran Rekening Telepon, Listrik
8. Apakah anda memiliki rekening di bank lain:
- a. Ya
 - b. Tidak
9. Apakah anda pernah/sedang mempunyai keluhan kepada bank ini:
- a. Ya
 - b. Tidak

Dari daftar fasilitas bank yang ada di bawah ini:

Berikan urutan untuk fasilitas-fasilitas dibawah ini berdasrakan yang paling anda butuhkan (nomor 1 untuk fasilitas yang paling tidak penting sampai nomor 10 untuk fasilitas yang sangat penting sekali).

Macam-macam Fasilitas	Nomor
Kartu debit	
Kartu kredit	
Asuransi	
Tagihan listrik dan telepon	
Deposito berjangka	
Penarikan tunai	
Internet banking	
Safe deposit box	
Traveler cheque	
Inkaso dan kliring	

Bagian II

Berilah tanda (X) pada atribut-atribut yang menjadi pertimbangan anda dalam mengukur kualitas layanan suatu bank.

Atribut	Tanda
Lokasi bank strategis	
Mesin ATM banyak	
Penampilan petugas bank rapi dan menarik	
Bank mempunyai banyak kantor cabang	
Pegawai atau kasir mau mendengar keluhan pelanggan	
Penyelesaian kartu ATM sesuai janji	
Kasir cekatan dan teliti dalam melayani nasabah	
Keamanan atas uang yang disimpan	
Petugas atau kasir menguasai bahasa asing/ daerah dengan baik	
Bank mempunyai reputasi yang terpercaya	

tanggal :

Kuisioner :

KUISIONER PENILAIAN NASABAH

Kepada Nasabah Bank BCA, Cab Surabaya - HR. Muhammad Yang Terhormat"

PENGANTAR

alamat Pagi/Siang,

Saya mahasiswa tingkat akhir jurusan Teknik Industri Unika Widy Mandala, sebagai interviewer atas ijin dari pihak Bank BCA, sedang menyelesaikan Tugas Akhir tentang analisa pengukuran kualitas layanan tabungan Bank BCA, Cabang Surabaya - HR. Muhammad kepada para nasabahnya.

Saya mengharapkan dengan sangat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i nasabah Bank BCA, Cabang Surabaya - HR. Muhammad ini untuk sedikit meluangkan waktu mengisi kuisioner yang merupakan bagian penting dari tugas akhir saya yang akan menjadi masukan yang sangat berharga demi evaluasi dan pengembangan untuk menjadikan Bank BCA, cabang Surabaya - HR. Muhammad ini lebih baik.

Demikian, atas kerjasamanya, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

IDENTIFIKASI RESPONDEN

Pada kuisioner ini, saya ingin mengidentifikasi responden Bank BCA, Cabang Surabaya - HR. Muhammad. Silahkan Bapak/Ibu/Saudara/i *menyilang abjad* yang paling sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i pada pertanyaan-pertanyaan dibawah ini.

Jenis kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Usia Anda sekarang :

- a. 17-30 tahun
- b. 31-45 tahun
- c. 46-60 tahun
- d. > 60 tahun

Tingkat pendidikan terakhir Anda :

- a. SD
- b. SLTP
- c. SLTA
- d. Perguruan Tinggi
- e. Lainnya.....

Pekerjaan Anda sekarang :

- a. Pelajar/ Mahasiswa
- b. Ibu Rumah Tangga
- c. Pegawai Negeri
- d. Wiraswasta
- e. Lainnya.....

Pendapatan Anda per bulan :

- a. < Rp 1.000.000
- b. Rp 1.000.000 - ≤ Rp 3.000.000
- c. Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
- d. ≥ Rp 5.000.000

6. Berapa kali Anda menyetor di bank ini:

- a. 1 minggu sekali
- b. 1 bulan sekali
- c. 2 bulan sekali
- d. Lainnya,sebutkan.....

7. Jenis rekening apa yang Anda ambil di bank ini (boleh lebih dari 1)

- a. Rekening Tabapan
- b. Rekening Tapres
- c. Rekening Giro
- d. Rekening Berjangka dan Sertifikat Deposito
- e. Lainnya.....

8. Dimana Anda pertama mengetahui Bank ini :

- a. Keluarga
- b. Teman/Relasi
- c. Iklan TV, Koran, Radio
- d. Lainnya,

9. Apakah Anda akan merekomendasikan Bank ini pada keluarga/teman/relasi Anda :

- a. Ya
- b. Tidak, alasan.....

10. Apakah Anda pernah mempunyai keluhan kepada Bank BCA, cab HR - Muhammad ini :

- a. Ya, alasan.....
- b. Tidak

11. Berikanlah urutan antara 1-3 untuk layanan transaksi yang paling sering Anda lakukan di bank ini :

Layanan transaksi	Nomor
Menyetor dan mengambil dana	
Safe Deposit Bank	
Inkaso dan Kliring	
Traveller Cheque	
Penukaran mata uang asing	
Lainnya.....	
Lainnya.....	

12. Berikanlah tanda (X) pada 3 layanan perbankan elektronik yang paling sering Anda gunakan di bank saat ini :

Layanan perbankan elektronik	Tanda
ATM BCA	
Mobile Banking m BCA	
Internet Banking Klik BCA	
BCA Link	
Halo BCA	
Lainnya.....	
Lainnya.....	

IDENTIFIKASI TINGKAT PELAYANAN

Pernyataan Tentang Importance

Silahkan Bapak/Ibu/Saudara/i melingkari nomor yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom pernyataan berikut ini yang berkenaan dengan pendapat Anda tentang sejauh mana sebuah jasa perbankan harus memiliki karakteristik yang dinyatakan dalam setiap pernyataan:

Nilai yang bisa Anda lakukan dengan skala di bawah ini :

1 : Tidak Penting 2 : Kurang Penting 3 : Cukup penting 4 : Penting 5 : Sangat penting

Label	Pernyataan	Importance				
X1	Dimensi Tangibles					
X11	Lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal Anda	1	2	3	4	5
X12	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	1	2	3	4	5
X13	Kesejukan ruangan yang cukup	1	2	3	4	5
X14	Penerangan yang cukup pada setiap ruangan	1	2	3	4	5
X15	Tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	1	2	3	4	5
X15	Tersedianya kamar toilet yang bersih	1	2	3	4	5
X16	Customer service mempunyai meja tersendiri	1	2	3	4	5
X17	Kerapian penampilan karyawan	1	2	3	4	5
X2	Dimensi Reliability					
X21	Ketepatan pelayanan terhadap jadwal	1	2	3	4	5
X22	Keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	1	2	3	4	5
X23	Kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	1	2	3	4	5
X3	Dimensi Responsiveness					
X31	Karyawan melayani kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat	1	2	3	4	5
X32	Keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	1	2	3	4	5
X33	Kesediaan karyawan dan teller (kasir) untuk membantu kesulitan nasabah	1	2	3	4	5
X34	Koordinasi dalam penanganan nasabah dilakukan dengan cepat dan tanggap	1	2	3	4	5
X35	Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah serta mampu dipercaya	1	2	3	4	5
X36	Memperhatikan kenyamanan / komunikasi dengan nasabah saat pelayanan	1	2	3	4	5
X37	Kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	1	2	3	4	5
X4	Dimensi Assurance					
X41	Jaminan keamanan atas uang yang disimpan	1	2	3	4	5
X42	Karyawan dan teller (kasir) dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	1	2	3	4	5
X43	Keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	1	2	3	4	5
X5	Dimensi Emphaty					
X51	Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	1	2	3	4	5
X52	Perhatian bank pada tiap nasabahnya	1	2	3	4	5
X53	Kemudahan nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran	1	2	3	4	5
X54	Bank menyediakan layanan call center	1	2	3	4	5

Pernyataan Tentang Performance

Silahkan Bapak/Ibu/Saudara/i melingkari nomor yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom pernyataan berikut ini yang berkenaan dengan pendapat Anda tentang sejauh mana kualitas layanan Bank BCA setelah Anda menggunakan pelayanan Bank BCA.

Nilai yang bisa Anda lakukan dengan skala di bawah ini :

Tidak Puas 2 : Kurang Puas 3 : Cukup Puas 4 : Puas 5 : Sangat Puas

variabel	Pernyataan	Performance				
X1	Dimensi Tangibles					
X11	Lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal Anda	1	2	3	4	5
X12	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	1	2	3	4	5
X13	Kesejukan ruangan	1	2	3	4	5
X14	Penerangan yang cukup pada setiap ruangan	1	2	3	4	5
X15	Tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	1	2	3	4	5
X15	Kebersihan kamar toilet	1	2	3	4	5
X16	Kebersihan ruang kantor	1	2	3	4	5
X17	Kerapian penampilan karyawan	1	2	3	4	5
X2	Dimensi Reliability					
X21	Ketepatan pelayanan terhadap jadwal	1	2	3	4	5
X22	Keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	1	2	3	4	5
X23	Kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	1	2	3	4	5
X3	Dimensi Responsiveness					
X31	Keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	1	2	3	4	5
X32	Kesediaan karyawan dan teller (kasir) untuk membantu kesulitan nasabah	1	2	3	4	5
X33	Koordinasi dalam penanganan nasabah dilakukan dengan cepat dan tanggap	1	2	3	4	5
X34	Kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	1	2	3	4	5
X4	Dimensi Assurance					
X41	Jaminan keamanan atas uang yang disimpan	1	2	3	4	5
X42	Karyawan dan teller (kasir) dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	1	2	3	4	5
X43	Keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	1	2	3	4	5
X5	Dimensi Emphaty					
X51	Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	1	2	3	4	5
X52	Nasabah mudah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran	1	2	3	4	5

Tabel A.1 Rekapitan Data Awal *Importance*

Responden	Importance																								
	Dimensi Tangibles								Dimensi Reliabilty		Dimensi Responsiveness							Dimensi Assurance			Dimensi Emphaty				
	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X21	X22	X23	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X41	X42	X43	X51	X52	X53	X54
1	3	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
2	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3
7	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
8	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
10	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	4	5	3	3	3	2	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	2	2	3	3
12	4	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
14	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3
15	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5
16	4	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
20	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
21	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
22	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
23	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

24	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
25	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
26	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4
29	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
31	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4
32	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
33	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
34	2	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4
37	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4
38	4	4	5	4	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5
39	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
40	5	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4
43	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
44	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
45	3	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	2
46	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3
47	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4
48	3	4	2	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	2	2
49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
50	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	5
51	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3
52	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

53	3	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4
54	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	4	3	3	4	2	3	5	3	5	3	4	4	4
55	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3
56	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4
58	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4
59	1	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4
60	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
61	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1
62	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
63	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4
64	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	2
65	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
66	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2
67	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
68	5	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3
69	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
70	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3
71	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
72	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
73	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
74	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
75	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
76	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4
77	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	3	5	4	5
78	2	5	5	2	5	3	4	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
79	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
80	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3
81	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	1	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5

82	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
83	4	5	4	3	2	2	4	2	2	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	4
84	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3
85	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
86	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2
87	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	2	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3
90	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
91	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4
92	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
93	3	4	3	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2
96	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4
97	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
98	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	4	5
99	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
100	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
101	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
102	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5
103	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3
104	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3
106	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
107	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
108	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3
109	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3
110	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4

111	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
112	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4
113	2	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2
114	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5
115	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
116	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
117	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
118	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
119	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4
120	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3

Keterangan :

X11= Lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda

X12= Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman

X13= Kesejukan ruangan yang cukup

X14= Penerangan yang cukup pada setiap ruangan

X15= Tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)

X16= Kebersihan kamar toilet yang bersih

X17= Customer service mempunyai meja tersendiri

X18= Kerapian penampilan karyawan

X21= Ketepatan pelayanan terhadap jadwal

X22= Keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah

X23= Kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah

X31= Karyawan melayani kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat

X32= Keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah

X33= Kesiediaan karyawan dan teller untuk membantu kesulitan nasabah

X34= Koordinasi dalam penanganan nasabah dilakukan dengan cepat dan tanggap
X35= Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah serta mampu dipercaya
X36= Memperhatikan kenyamanan/komunikasi dengan nasabah saat pelayanan
X37= Kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah
X41= Jaminan keamanan atas uang yang disimpan
X42= Karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah
X43= Keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank
X51= Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah
X52= Perhatian bank pada tiap nasabahnya
X53= Kemudahan nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran
X54= Bank menyediakan layanan call center

Tabel A.2 Rekap Data Awal *Performance*

Responden	<i>Performance</i>																			
	Dimensi <i>Tangibles</i>								Dimensi			Dimensi				Dimensi			Dimensi	
									<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>				<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>	
	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X21	X22	X23	X31	X32	X33	X34	X41	X42	X43	X51	X52
1	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	4	4	3	2	1
6	5	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
7	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	2	4	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
9	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	5	3	2
10	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
11	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
14	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3
15	4	4	4	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4
16	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
17	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
20	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
21	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
22	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
23	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4

24	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	2	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
28	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2
29	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
30	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
31	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3
32	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
33	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5
34	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	3	4	1
35	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2
37	3	2	3	5	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	4	4	5	3
38	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3
39	4	2	4	4	1	3	4	4	2	2	2	1	3	2	4	4	4	3	2
40	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
41	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2
42	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
43	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
45	4	1	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3
46	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3
47	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
48	2	1	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3
49	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
50	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3
51	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2
52	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3

53	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2
54	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
55	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4
56	4	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3
57	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4
59	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
60	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
61	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2
62	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
63	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
64	5	1	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3
65	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
66	5	1	4	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3
67	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4
68	3	1	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3
69	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
70	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3
71	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
72	5	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
73	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
74	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
75	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
76	2	1	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	5	3	4	3	4
77	4	1	4	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3
78	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
80	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2
81	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3

82	4	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
83	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
85	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
86	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3
87	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	2	4	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4
90	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
91	4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
92	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
93	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2
94	5	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	3
95	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
96	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3
97	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
98	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
99	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
100	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
101	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
102	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
103	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
104	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
105	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
106	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
107	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
108	5	5	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3
109	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	5	4	4	3	2
110	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3

111	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
112	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
113	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3
114	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
115	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
116	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
117	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
118	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
119	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4
120	3	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4

Keterangan :

X11 = Lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda

X12 = Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman

X13 = Kesejukan ruangan

X14 = Penerangan yang cukup pada setiap ruangan

X15 = Tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)

X16 = Kebersihan kamar toilet

X17 = Kebersihan ruang kantor

X18 = Kerapian penampilan karyawan

X21 = Ketepatan pelayanan terhadap jadwal

X22 = Keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah

X23 = Kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah

X31 = Keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah

X32 = Kesediaan karyawan dan teller untuk membantu kesulitan nasabah

X33 = Koordinasi dalam penanganan nasabah dilakukan dengan cepat dan tanggap

- X34 = Kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah
- X41 = Jaminan keamanan atas uang yang disimpan
- X42 = Karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah
- X43 = Keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank
- X51 = Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah
- X52 = Nasabah mudah untuk menyampaikan keluhan,kritik dan saran

Tabel A.1.2 Rekapitan Data Awal *Importance*

No	Pertanyaan <i>Importance</i>	Skala				
		1	2	3	4	5
1	Lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda	3	5	27	54	31
2	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	2	5	19	55	38
3	Kesejukan ruangan yang cukup	0	2	37	56	28
4	Penerangan yang cukup pada setiap ruangan	2	1	38	57	25
5	Tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	1	7	40	46	25
6	Tersedianya kamar toilet yang bersih	1	3	33	54	29
7	Customer service mempunyai meja tersendiri	1	6	45	42	24
8	Kerapian penampilan karyawan	2	2	33	58	25
9	Ketepatan pelayanan terhadap jadwal	2	2	9	45	62
10	Keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	2	0	10	50	58
11	Kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	3	0	22	51	44
12	Karyawan melayani kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat	2	2	2	40	74
13	Keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	1	2	17	58	43
14	Kesediaan karyawan dan teller untuk membantu kesulitan nasabah	1	1	19	55	44
15	Koordinasi dalam penanganan nasabah dilakukan dengan cepat dan tanggap	1	1	12	43	45
16	Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah serta mampu dipercaya	1	1	17	51	50
17	Memperhatikan kenyamanan/komunikasi dengan nasabah saat pelayanan	2	2	21	70	25
18	Kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	1	1	17	48	53
19	Jaminan keamanan atas uang yang disimpan	2	0	2	18	98
20	Karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	2	0	14	34	70
21	Keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	2	0	5	25	88
22	Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	2	4	29	48	36
23	Perhatian bank pada tiap nasabahnya	2	6	34	50	28
24	Kemudahan nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran	1	2	34	49	34
25	Bank menyediakan layanan call center	2	8	22	60	26
		41	63	558	1217	1103

Tabel A.2.2 Rekap Data Awal *Performance*

No	Pertanyaan <i>Performance</i>	Skala				
		1	2	3	4	5
1	Lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda	0	11	48	45	16
2	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	23	43	17	30	7
3	Kesejukan ruangan	0	4	59	7	0
4	Penerangan yang cukup pada setiap ruangan	1	3	43	65	8
5	Tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	6	16	45	47	6
6	Kebersihan kamar toilet	1	8	51	53	7
7	Kebersihan ruang kantor	1	1	54	58	6
8	Kerapian penampilan karyawan	1	2	45	62	9
9	Ketepatan pelayanan terhadap jadwal	1	20	50	40	9
10	Keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	4	6	57	44	9
11	Kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	0	14	55	41	7
12	Keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	3	5	56	47	9
13	Kesediaan karyawan dan teller untuk membantu kesulitan nasabah	1	8	55	44	12
14	Koordinasi dalam penanganan nasabah dilakukan dengan cepat dan tanggap	3	26	41	35	15
15	Kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	3	8	62	33	14
16	Jaminan keamanan atas uang yang disimpan	0	4	21	75	21
17	Karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	1	2	46	55	17
18	Keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	0	1	37	65	16
19	Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	1	12	58	38	12
20	Nasabah mudah untuk menyampaikan keluhan,kritik dan saran	1	13	63	36	7
		51	207	963	920	207

Tabel B.1 Uji Reliabilitas Data Awal *Importance*

Responden	Importance																								
	Dimensi Tangibles								Dimensi		Dimensi							Dimensi			Dimensi				
									Reliablity			Responsiveness							Assurance			Emphaty			
X1 1	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X21	X22	X23	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X41	X42	X43	X51	X52	X53	X54	
1	3	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
2	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	
5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	
7	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
8	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
10	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
11	4	5	3	3	3	2	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	2	2	3	3
12	4	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	3	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
14	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	
15	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5
16	4	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
20	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
21	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	
22	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
23	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

24	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
25	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
26	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4
29	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
31	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4
32	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
33	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
34	2	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4
37	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4
38	4	4	5	4	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5
39	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
40	5	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4
43	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
44	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
45	3	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	2
46	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3
47	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4
48	3	4	2	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	2	2
49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
50	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	5
51	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3
52	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

53	3	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4	
54	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	4	3	3	4	2	3	5	3	5	3	4	4	4	
55	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	
56	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	
58	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	
59	1	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	
60	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	
61	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	
62	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
63	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4
64	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	2	
65	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
66	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	
67	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	
68	5	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	
69	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
70	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	
71	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
72	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
73	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
74	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
75	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
76	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	
77	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	3	5	4	5	
78	2	5	5	2	5	3	4	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
79	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
80	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	
81	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	1	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	

82	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
83	4	5	4	3	2	2	4	2	2	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	2	3	3	4
84	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3
85	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
86	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2
87	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	2	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3
90	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
91	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4
92	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
93	3	4	3	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2
96	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4
97	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
98	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	4	5
99	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
100	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
101	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
102	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5
103	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3
104	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3
106	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
107	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
108	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3
109	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3
110	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4

111	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
112	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4
113	2	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2
114	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5
115	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
116	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
117	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
118	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
119	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4
120	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3

Mean	3,88	4,03	3,87	3,8	3,73	3,89	3,69	3,85	4,36	4,35	4,11	4,52	4,18	4,17	4,37	4,23	3,95	4,26	4,75	4,42	4,64	3,93	3,8	3,94	3,87
Std. Dev	0,93	0,89	0,76	0,81	0,89	0,83	0,88	0,83	0,83	0,77	0,88	0,77	0,76	0,78	0,78	0,79	0,78	0,79	0,65	0,83	0,72	0,93	0,91	0,84	0,91
Koef. Var.	0,24	0,22	0,2	0,21	0,24	0,21	0,24	0,21	0,19	0,18	0,21	0,17	0,18	0,19	0,18	0,19	0,2	0,19	0,14	0,19	0,15	0,24	0,24	0,21	0,23
Keterangan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v
Tk. Ketelitian	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,04	0,03	0,02	0,03	0,03	0,04	0,04	0,04	0,04

mean		BK	0,2
koef	0,2	A	6
st dev		BK	0,1
koef	0,03	B	4

Jumlah atribut / variabel yang reliabel = 25 buah

Keterangan :

v = valid

nv = tidak valid

Tabel B.2 Uji Reliabilitas Data Awal *Performance*

Responden	Performance																			
	Dimensi <i>Tangibles</i>								Dimensi			Dimensi				Dimensi			Dimensi	
									Reliabilty			Responsiveness				Assurance			Emphaty	
	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X21	X22	X23	X31	X32	X33	X34	X41	X42	X43	X51	X52
1	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	4	4	3	2	1
6	5	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
7	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	2	4	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
9	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	5	3	2
10	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
11	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
14	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3
15	4	4	4	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4
16	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
17	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
20	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
21	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
22	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
23	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4

24	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	2	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
28	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2
29	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
30	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
31	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3
32	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
33	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5
34	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	3	4	1
35	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2
37	3	2	3	5	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	4	4	5	4
38	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3
39	4	2	4	4	1	3	4	4	2	2	2	1	3	2	4	4	4	3	2
40	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
41	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2
42	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
43	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
45	4	1	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4
46	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3
47	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
48	2	1	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4
49	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
50	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3
51	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2

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

80	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2
81	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
82	4	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3
83	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
85	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
86	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3
87	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	2	4	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4
90	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
91	4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
92	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
93	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2
94	5	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2
95	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3
96	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3
97	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
98	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
99	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
100	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
101	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
102	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
103	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
104	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
105	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3
106	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
107	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3

108	5	5	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3
109	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	5	4	4	3	2
110	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
111	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
112	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
113	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3
114	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
115	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
116	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
117	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
118	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
119	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4
120	3	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4

Mean	3,55	2,63	3,5	3,63	3,26	3,48	3,56	3,65	3,3	3,4	3,32	3,45	3,48	3,28	3,39	3,95	3,73	3,8	3,41	3,29
Std.Dev	0,84	1,22	0,66	0,69	0,93	0,74	0,65	0,69	0,87	0,83	0,79	0,8	0,8	1,02	0,87	0,67	0,72	0,67	0,82	0,77
Koef.Var	0,24	0,46	0,19	0,19	0,29	0,21	0,18	0,19	0,26	0,25	0,24	0,23	0,23	0,31	0,26	0,17	0,19	0,18	0,24	0,23
Keterangan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v
Tk. Ketelitian	0,04	0,08	0,03	0,03	0,05	0,04	0,03	0,03	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,06	0,05	0,03	0,04	0,03	0,04	0,04

mean koef 0,24 BKA 0,38
st dev koef 0,07 BKB 0,1

Jumlah atribut / variabel yang reliabel = 20 buah

Keterangan :

v = valid

tv = tidak valid

Tabel B.3 Uji Validitas Data Awal *Importance*

Responden	Uji Validitas <i>Importance</i>			
	Std. Dev	Mean	Koef. Variansi	Keterangan
1	0,75	4,68	0,16	valid
2	0,63	4,68	0,13	valid
3	0,74	4,28	0,17	valid
4	0,54	4,04	0,13	valid
5	0,71	4,48	0,16	valid
6	0,65	4,6	0,14	valid
7	0,68	4,28	0,16	valid
8	0,4	4,92	0,08	valid
9	0,5	4,6	0,11	valid
10	0,65	4,6	0,14	valid
11	0,96	3,56	0,27	valid
12	0,81	4,64	0,17	valid
13	0,69	4,16	0,17	valid
14	0,72	4,24	0,17	valid
15	0,77	4,44	0,17	valid
16	0,76	4,36	0,17	valid
17	0,37	4,16	0,09	valid
18	0,44	4,12	0,11	valid
19	0,47	3,84	0,12	valid
20	0,57	4,64	0,12	valid
21	0,71	4,44	0,16	valid
22	0,65	4,4	0,15	valid
23	0,64	3,92	0,16	valid
24	0,78	4,12	0,19	valid
25	0,7	4,08	0,17	valid
26	0,52	4,76	0,11	valid
27	0,48	4,68	0,1	valid
28	0,64	3,64	0,18	valid
29	0,44	4,76	0,09	valid
30	0,66	4,24	0,16	valid
31	0,64	4,36	0,15	valid
32	0,51	4,52	0,11	valid
33	0,69	4,16	0,17	valid
34	0,74	4,28	0,17	valid
35	0,44	4,88	0,09	valid
36	0,63	3,68	0,17	valid
37	0,73	3,88	0,19	valid
38	1,05	4,24	0,25	valid
39	0,5	4,6	0,11	valid

40	0,71	4,48	0,16	valid
41	0,28	4,92	0,06	valid
42	0,6	3,88	0,15	valid
43	0,86	3,92	0,22	valid
44	0,51	3,52	0,14	valid
45	0,91	4,08	0,22	valid
46	0,8	4,16	0,19	valid
47	0,66	4,24	0,16	valid
48	1,04	3,8	0,27	valid
49	0,33	4,88	0,07	valid
50	0,83	4,12	0,2	valid
51	0,65	3,6	0,18	valid
52	0,44	4,88	0,09	valid
53	0,78	3,76	0,21	valid
54	0,93	3,88	0,21	valid
55	0,69	4,32	0,16	valid
56	0,97	4,24	0,23	valid
57	0,66	3,76	0,18	valid
58	0,65	3,8	0,17	valid
59	1,09	4,12	0,27	valid
60	0,51	1,56	0,32	valid
61	1,35	4,08	0,33	valid
62	0,51	4,56	0,11	valid
63	0,71	3,6	0,2	valid
64	0,85	4,32	0,2	valid
65	0,58	4,44	0,13	valid
66	0,91	4	0,23	valid
67	0,66	4,24	0,16	valid
68	0,85	4,16	0,2	valid
69	0,67	4,12	0,16	valid
70	0,76	4,36	0,17	valid
71	0,54	4,72	0,11	valid
72	0,5	3,4	0,15	valid
73	0,5	1,2	0,42	valid
74	0,51	4,48	0,11	valid
75	0,63	3,32	0,19	valid
76	0,78	4,24	0,18	valid
77	0,9	4,32	0,21	valid
78	1,13	4,24	0,27	valid
79	0,5	4,6	0,11	valid
80	0,71	4,4	0,16	valid
81	1,12	4,08	0,27	valid
82	0,5	4,4	0,11	valid

83	1,04	3,44	0,3	valid
84	0,81	3,92	0,21	valid
85	0,51	4,52	0,11	valid
86	0,88	3,88	0,23	valid
87	0,72	3,76	0,19	valid
88	0	5	0	valid
89	0,91	3,6	0,25	valid
90	0,51	3,52	0,14	valid
91	0,66	4,24	0,16	valid
92	0,37	4,16	0,09	valid
93	0,83	4,12	0,2	valid
94	0	5	0	valid
95	0,86	4,08	0,21	valid
96	0,8	3,68	0,22	valid
97	0,58	4	0,14	valid
98	0,82	4,44	0,18	valid
99	0,64	3,92	0,16	valid
100	0,46	4,72	0,1	valid
101	0,45	3,96	0,11	valid
102	0,76	4	0,19	valid
103	0,7	3,92	0,18	valid
104	0,5	3,6	0,14	valid
105	0,76	3,8	0,2	valid
106	0,5	3,6	0,14	valid
107	0,48	3,68	0,13	valid
108	0,73	4,12	0,18	valid
109	0,59	4,48	0,13	valid
110	0,51	3,56	0,14	valid
111	0,5	3,6	0,14	valid
112	0,65	4	0,16	valid
113	0,85	3,68	0,23	valid
114	0,78	4,12	0,19	valid
115	0,5	3,6	0,14	valid
116	0,7	3,64	0,19	valid
117	0,49	3,64	0,13	valid
118	0,51	3,52	0,14	valid
119	1	3,44	0,29	valid
120	0,75	4,16	0,18	valid

Byk respd = 120 org

Mean 0.17
Std.Deviasi 0.06

BKA
BKB

0.29
0.05

Tabel B.4 Uji Validitas Data Awal *Perfomance*

Responden	Uji Validitas <i>Performance</i>			
	Std. Dev	Mean	Koef.Variansi	Keterangan
1	0,75	3,4	0,22	valid
2	0,57	3,3	0,17	valid
3	0,31	3,9	0,08	valid
4	0,49	3,35	0,15	valid
5	0,99	2,6	0,38	valid
6	0,93	3,35	0,28	valid
7	0,52	3,8	0,14	valid
8	1,02	4,1	0,25	valid
9	0,83	3,05	0,27	valid
10	0,89	3,95	0,22	valid
11	0,51	3,05	0,17	valid
12	0,5	3,4	0,15	valid
13	0,6	3,95	0,15	valid
14	0,69	3,55	0,19	valid
15	0,91	2,9	0,31	valid
16	0,7	3,8	0,18	valid
17	0,55	3,9	0,14	valid
18	0,49	3,85	0,13	valid
19	0,83	3,55	0,23	valid
20	0,67	3,15	0,21	valid
21	0,76	3,55	0,21	valid
22	0,6	3,6	0,17	valid
23	0,82	3,6	0,23	valid
24	0,83	3,55	0,23	valid
25	0,75	3,65	0,2	valid
26	0,49	4,85	0,1	valid
27	0,6	4,45	0,14	valid
28	0,7	3,2	0,22	valid
29	0,73	4	0,18	valid
30	0,62	3,8	0,16	valid
31	0,76	4,05	0,19	valid
32	0,62	4,2	0,15	valid
33	0,79	4,25	0,19	valid
34	1,04	3,35	0,31	valid
35	0,49	4,85	0,1	valid
36	0,73	3,3	0,22	valid
37	0,88	3,4	0,26	valid
38	0,72	3,1	0,23	valid
39	1,09	2,85	0,38	valid

40	0,59	3,15	0,19	valid
41	0,72	3,1	0,23	valid
42	0,57	3,3	0,17	valid
43	0,49	2,85	0,17	valid
44	0,5	3,4	0,15	valid
45	0,91	3,1	0,29	valid
46	0,6	3,05	0,2	valid
47	0,51	3,45	0,15	valid
48	0,89	3,05	0,29	valid
49	0,69	3,05	0,23	valid
50	0,81	2,85	0,29	valid
51	0,64	3,25	0,2	valid
52	0,7	3,8	0,18	valid
53	0,7	2,8	0,25	valid
54	0,7	3,2	0,22	valid
55	0,67	3,65	0,18	valid
56	0,83	3,05	0,27	valid
57	0,76	3,5	0,22	valid
58	0,89	3,5	0,25	valid
59	0,64	2,75	0,23	valid
60	0,8	3,3	0,24	valid
61	0,88	2,6	0,34	valid
62	0,79	3,25	0,24	valid
63	0,77	3,2	0,24	valid
64	0,93	3,15	0,3	valid
65	0,51	4,5	0,11	valid
66	1,12	3,9	0,29	valid
67	0,72	3,9	0,18	valid
68	0,81	3,15	0,26	valid
69	0,67	3,35	0,2	valid
70	0,64	3,1	0,21	valid
71	0,59	3,35	0,18	valid
72	0,69	3,5	0,2	valid
73	0,67	2,85	0,24	valid
74	0,67	3,35	0,2	valid
75	0,6	3,4	0,18	valid
76	0,97	3	0,32	valid
77	0,97	2,9	0,33	valid
78	1,23	4,4	0,28	valid
79	0,55	3,9	0,14	valid
80	1,07	3,9	0,27	valid
81	0,52	4,8	0,11	valid
82	0,67	2,85	0,24	valid

83	0,51	3,5	0,15	valid
84	0,22	4,05	0,06	valid
85	0,62	3,8	0,16	valid
86	0,79	3,1	0,25	valid
87	0,67	3,15	0,21	valid
88	0	5	0	valid
89	0,82	3,4	0,24	valid
90	0,51	3,45	0,15	valid
91	0,73	3	0,24	valid
92	0,59	3,65	0,16	valid
93	0,75	1,85	0,4	valid
94	0,86	3	0,29	valid
95	0,75	3,85	0,19	valid
96	0,7	3,2	0,22	valid
97	0,6	3,4	0,18	valid
98	0,37	2,85	0,13	valid
99	0,55	3,1	0,18	valid
100	0,6	2,55	0,24	valid
101	0,51	3,45	0,15	valid
102	0,51	3,5	0,15	valid
103	0,5	3,4	0,15	valid
104	0,49	3,35	0,15	valid
105	0,91	4,1	0,22	valid
106	0,49	3,35	0,15	valid
107	0,51	3,45	0,15	valid
108	0,89	3,55	0,25	valid
109	0,83	3,05	0,27	valid
110	0,51	3,5	0,15	valid
111	0,51	3,45	0,15	valid
112	0,47	3,7	0,13	valid
113	0,6	2,95	0,21	valid
114	0,49	3,65	0,13	valid
115	0,5	3,6	0,14	valid
116	0,5	3,6	0,14	valid
117	0,5	3,4	0,15	valid
118	0,51	3,45	0,15	valid
119	0,91	3,9	0,23	valid
120	0,79	3	0,26	valid

Byk respd = 120 org

Mean 0.2
Std.Deviasi 0.07

BKA
BKB

0.34
0.06

Tabel B.5 Data Akhir *Importance*

Responden	Importance																						
	Dimensi Tangibles							Dimensi			Dimensi						Dimensi			Dimensi			
								Reliability			Responsiveness						Assurance			Emphaty			
	X11	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X21	X22	X23	X31	X32	X34	X35	X36	X37	X41	X42	X43	X51	X52	X53	X54
1	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
7	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
8	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
10	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	4	3	3	3	2	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	2	2	3	3
13	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
14	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3
16	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
19	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
20	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
21	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
22	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
23	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
25	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4
29	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

30	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
31	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4
32	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4
37	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4
38	4	5	4	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5
40	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
42	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4
43	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
44	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
45	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	2
46	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3
47	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4
48	3	2	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	2	2
50	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	5
51	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3
52	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4
54	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	4	3	4	2	3	5	3	5	3	4	4	4
55	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3
56	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4
58	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4
59	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4
60	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
62	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4

63	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4
64	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	2
65	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
66	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2
67	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
68	5	4	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3
69	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
70	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3
71	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
72	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
73	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
74	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
75	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
79	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
80	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3
82	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
83	4	4	3	2	2	4	2	2	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	4
85	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
86	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2
87	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	2	4	4
89	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3
90	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
91	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4
92	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
95	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2
96	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4
97	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
98	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	4	5

99	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
100	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
101	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
102	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5
103	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3
104	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
105	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3
106	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
107	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
108	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3
109	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3
110	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
111	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
112	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4
113	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2
114	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5
115	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
116	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
117	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
118	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
119	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4
120	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3

Tabel B.5.2 Rekapitan Data Akhir *Importance*

No	Pertanyaan Importance	Skala				
		1	2	3	4	5
1	Lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda	3	3	23	50	21
2	Kesejukan ruangan yang cukup	0	2	30	52	16
3	Penerangan yang cukup pada setiap ruangan	2	0	34	50	14
4	Tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	1	5	37	42	15
5	Tersedianya kamar toilet yang bersih	1	3	29	46	21
6	Customer service mempunyai meja tersendiri	1	6	44	32	17
7	Kerapian penampilan karyawan	1	2	30	50	17
8	Ketepatan pelayanan terhadap jadwal	2	2	9	39	48
9	Keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	2	0	10	46	42
10	Kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	2	0	21	44	33
11	Karyawan melayani kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat	2	2	2	39	55
12	Keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	2	1	17	51	29
13	Koordinasi dalam penanganan nasabah dilakukan dengan cepat dan tanggap	1	1	11	42	45
14	Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah serta mampu dipercaya	1	1	15	46	37
15	Memperhatikan kenyamanan/komunikasi dengan nasabah saat pelayanan	1	2	18	63	16
16	Kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	1	1	16	42	40
17	Jaminan keamanan atas uang yang disimpan	2	0	2	18	78
18	Karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	1	0	14	30	55
19	Keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	2	0	5	24	69
20	Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	1	5	25	40	29
21	Perhatian bank pada tiap nasabahnya	1	6	31	46	16
22	Kemudahan nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran	1	2	30	47	20
23	Bank menyediakan layanan call center	1	8	19	46	18
		32	52	472	985	751

Tabel B.6 Data Akhir *Performance*

Responden	<i>Performance</i>																	
	<i>Dimensi Tangibles</i>							<i>Dimensi Reliability</i>			<i>Dimensi Responsiveness</i>			<i>Dimensi Assurance</i>			<i>Dimensi Emphaty</i>	
	X11	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X21	X22	X23	X31	X32	X34	X41	X42	X43	X51	X52
1	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
7	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
9	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	3	2
10	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
11	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
14	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3
16	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
18	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
23	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
24	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
28	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3
29	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

31	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3
32	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
33	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
36	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3
37	3	3	5	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3
38	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
40	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3
41	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3
42	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
43	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
45	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3
46	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
47	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
48	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3
50	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3
51	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3
52	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
53	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
55	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4
56	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4
59	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
60	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
62	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
63	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3

64	5	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3
65	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
66	5	4	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3
67	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4
68	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
69	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
70	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
71	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
72	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
73	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3
74	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
75	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
79	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
80	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2
82	4	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3
83	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
85	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
86	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
87	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2
89	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4
90	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
91	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
92	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
95	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3
96	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
97	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
98	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
99	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

100	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
101	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
102	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
103	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
104	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
105	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3
106	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
107	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
108	5	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3
109	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	3	2
110	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
111	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
112	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
113	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
114	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
115	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
116	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
117	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
118	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
119	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4
120	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4

Tabel B.6.2 Rekap Data Akhir *Performance*

No	Pertanyaan Performance	Skala				
		1	2	3	4	5
1	Lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda	0	10	43	38	9
2	Kesejukan ruangan	0	2	55	42	1
3	Penerangan yang cukup pada setiap ruangan	0	3	40	53	4
4	Tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	2	12	33	51	2
5	Kebersihan kamar toilet	0	6	44	46	4
6	Kebersihan ruang kantor	0	0	49	48	3
7	Kerapian penampilan karyawan	0	1	38	55	6
8	Ketepatan pelayanan terhadap jadwal	0	16	46	34	4
9	Keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	1	4	52	39	4
10	Kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	0	12	49	36	3
11	Keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	0	4	52	42	5
12	Kesediaan karyawan dan teller untuk membantu kesulitan nasabah	0	4	53	36	7
13	Kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	0	6	56	29	9
14	Jaminan keamanan atas uang yang disimpan	0	2	17	68	13
15	Karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	0	1	38	50	11
16	Keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	0	1	30	59	10
17	Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	0	7	52	34	7
18	Nasabah mudah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran	0	9	43	31	3
		3	100	790	791	105

Tabel B.7 Uji Reliabilitas Data Akhir *Importance*

Responden	<i>Importance</i>																						
	Dimensi <i>Tangibles</i>							Dimensi			Dimensi						Dimensi			Dimensi			
								<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>						<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			
	X11	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X21	X22	X23	X31	X32	X34	X35	X36	X37	X41	X42	X43	X51	X52	X53	X54
1	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
7	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
8	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
10	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	4	3	3	3	2	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	2	2	3	3
13	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
14	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3
16	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
19	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
20	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
21	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
22	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
23	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
25	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4
29	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

30	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
31	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4
32	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4
37	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4
38	4	5	4	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5
40	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
42	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4
43	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
44	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
45	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	2
46	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3
47	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4
48	3	2	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	2	2
50	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	5
51	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3
52	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4
54	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	4	3	4	2	3	5	3	5	3	4	4	4
55	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3
56	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4
58	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4
59	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4
60	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
62	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4

63	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4
64	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	2
65	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
66	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2
67	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
68	5	4	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3
69	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
70	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3
71	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
72	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
73	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
74	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
75	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
79	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
80	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3
82	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
83	4	4	3	2	2	4	2	2	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	4
85	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
86	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2
87	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	2	4	4
89	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3
90	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
91	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4
92	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
95	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2
96	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4
97	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
98	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5

99	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
100	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
101	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
102	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5
103	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3
104	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
105	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3
106	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
107	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
108	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3
109	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3
110	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
111	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
112	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4
113	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2
114	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5
115	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
116	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
117	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
118	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
119	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4
120	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3

Mean	3,83	3,82	3,74	3,66	3,83	3,58	3,8	4,29	4,26	4,06	4,44	4,07	4,27	4,17	3,92	4,19	4,7	4,34	4,58	3,91	3,7	3,83	3,81
Std. Dev	0,9	0,72	0,77	0,84	0,83	0,88	0,78	0,87	0,8	0,85	0,81	0,77	0,79	0,79	0,72	0,81	0,7	0,87	0,77	0,91	0,86	0,8	0,87
Koef. Var.	0,23	0,19	0,21	0,23	0,22	0,25	0,2	0,2	0,19	0,21	0,18	0,19	0,18	0,19	0,18	0,19	0,15	0,2	0,17	0,23	0,23	0,21	0,23
Keterangan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v
Tk.																							
Ketelitian	0,05	0,04	0,04	0,05	0,04	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,03	0,04	0,03	0,05	0,05	0,04	0,05

mean koef 0,2 bka 0,24
st dev koef 0,02 bkb 0,16

Jumlah atribut / variabel yang reliabel = 23 buah

Keterangan :

v = valid

tv = tidak valid

Tabel B.8 Uji Reliabilitas Data Akhir *Performance*

Responden	<i>Performance</i>																	
	Dimensi <i>Tangibles</i>							Dimensi			Dimensi			Dimensi			Dimensi	
								<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>	
	X11	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X21	X22	X23	X31	X32	X34	X41	X42	X43	X51	X52
1	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
7	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
9	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	3	2
10	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
11	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
14	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3
16	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
18	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
23	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
24	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
28	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3
29	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

31	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3
32	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
33	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
36	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3
37	3	3	5	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3
38	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
40	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3
41	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3
42	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
43	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
45	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3
46	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
47	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
48	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3
50	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3
51	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3
52	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
53	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
55	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4
56	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4
59	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
60	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
62	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
63	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3

64	5	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3
65	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
66	5	4	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3
67	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4
68	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
69	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
70	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
71	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
72	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
73	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3
74	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
75	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
79	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
80	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2
82	4	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3
83	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
85	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
86	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
87	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2
89	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4
90	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
91	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
92	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
95	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3
96	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
97	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
98	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
99	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

100	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
101	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
102	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
103	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
104	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
105	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3
106	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
107	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
108	5	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3
109	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	3	2
110	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
111	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
112	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
113	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
114	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
115	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
116	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
117	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
118	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
119	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4
120	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4

Mean	3,46	3,42	3,62	3,25	3,48	3,54	3,66	3,28	3,41	3,3	3,48	3,48	3,41	3,94	3,71	3,79	3,41	3,28
Std.Dev	0,8	0,55	0,58	0,8	0,67	0,56	0,61	0,79	0,68	0,72	0,66	0,7	0,74	0,63	0,67	0,64	0,73	0,67
Koef.Var	0,23	0,16	0,16	0,24	0,19	0,16	0,17	0,24	0,2	0,22	0,19	0,2	0,22	0,16	0,18	0,17	0,21	0,2
Keterangan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v
Tk. Ketelitian	0,05	0,03	0,03	0,05	0,04	0,03	0,03	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,03	0,04	0,03	0,04	0,04

mean koef	0,19	bka	0,25
st dev koef	0,03	bkb	0,13

Jumlah atribut / variabel yang reliabel = 18 buah

Keterangan :

v = valid

tv = tidak valid

Tabel B.9 Uji Validitas Data Akhir *Importance*

Responden	Uji Validitas <i>Importance</i>			
	Std. Dev	Mean	Koef. Variansi	Keterangan
1	0,76	4,7	0,16	valid
2	0,65	4,65	0,14	valid
4	0,56	4,04	0,14	valid
7	0,69	4,26	0,16	valid
8	0,42	4,91	0,08	valid
9	0,5	4,61	0,11	valid
10	0,66	4,61	0,14	valid
11	0,95	3,52	0,27	valid
13	0,69	4,13	0,17	valid
14	0,75	4,26	0,18	valid
16	0,59	4,48	0,13	valid
18	0,46	4,13	0,11	valid
19	0,42	3,91	0,11	valid
20	0,57	4,65	0,12	valid
21	0,73	4,43	0,16	valid
22	0,66	4,39	0,15	valid
23	0,6	3,91	0,15	valid
24	0,81	4,13	0,2	valid
25	0,73	4,09	0,18	valid
27	0,47	4,7	0,1	valid
28	0,66	3,61	0,18	valid
29	0,42	4,78	0,09	valid
30	0,67	4,22	0,16	valid
31	0,63	4,3	0,15	valid
32	0,51	4,57	0,11	valid
33	0,65	4,17	0,16	valid
36	0,65	3,65	0,18	valid
37	0,76	3,87	0,2	valid
38	1,09	4,22	0,26	valid
40	0,73	4,48	0,16	valid
41	0,29	4,91	0,06	valid
42	0,63	3,87	0,16	valid
43	0,87	3,87	0,22	valid
44	0,51	3,52	0,15	valid
45	0,9	4	0,23	valid
46	0,79	4,09	0,19	valid
47	0,67	4,22	0,16	valid
48	1,09	3,78	0,29	valid
50	0,82	4,04	0,2	valid

51	0,65	3,65	0,18	valid
52	0,46	4,87	0,09	valid
53	0,8	3,78	0,21	valid
54	0,95	3,91	0,24	valid
55	0,71	4,35	0,16	valid
56	0,88	4,3	0,2	valid
57	0,62	3,74	0,17	valid
58	0,65	3,83	0,17	valid
59	0,9	4,22	0,21	valid
60	0,51	1,52	0,34	valid
62	0,51	4,57	0,11	valid
63	0,73	3,57	0,2	valid
64	0,88	4,3	0,2	valid
65	0,59	4,43	0,13	valid
66	0,95	4	0,24	valid
67	0,69	4,26	0,16	valid
68	0,85	4,22	0,2	valid
69	0,65	4,17	0,16	valid
70	0,78	4,35	0,18	valid
71	0,56	4,7	0,12	valid
72	0,51	3,43	0,15	valid
73	0,49	1,17	0,42	valid
74	0,51	4,43	0,11	valid
75	0,63	3,3	0,19	valid
79	0,51	4,57	0,11	valid
80	0,72	4,39	0,16	valid
82	0,49	4,35	0,11	valid
83	1,03	3,39	0,3	valid
85	0,51	4,52	0,11	valid
86	0,89	3,83	0,23	valid
87	0,74	3,78	0,19	valid
89	0,94	3,61	0,26	valid
90	0,51	3,52	0,15	valid
91	0,67	4,22	0,16	valid
92	0,39	4,17	0,09	valid
95	0,9	4,09	0,22	valid
96	0,74	3,78	0,19	valid
97	0,6	4	0,15	valid
98	0,84	4,43	0,19	valid
99	0,64	3,96	0,16	valid
100	0,45	4,74	0,09	valid
101	0,47	3,96	0,12	valid
102	0,74	4	0,18	valid

103	0,71	3,96	0,18	valid
104	0,51	3,57	0,14	valid
105	0,78	3,83	0,2	valid
106	0,51	3,57	0,14	valid
107	0,49	3,65	0,13	valid
108	0,69	4,13	0,17	valid
109	0,59	4,48	0,13	valid
110	0,51	3,57	0,14	valid
111	0,49	3,65	0,13	valid
112	0,64	3,96	0,16	valid
113	0,88	3,7	0,24	valid
114	0,81	4,13	0,2	valid
115	0,5	3,61	0,14	valid
116	0,7	3,7	0,19	valid
117	0,49	3,65	0,13	valid
118	0,51	3,52	0,15	valid
119	0,9	3,57	0,25	valid
120	0,78	4,17	0,19	valid

Byk respd = 100 orang

Mean

0.17

BKA

0.29

Std.Deviasi

0.06

BKB

0.05

Tabel B.10 Uji Validitas Data Akhir *Performance*

Responden	<i>Uji Validitas Performance</i>			
	Std. Dev	Mean	Koef. Variansi	Keterangan
1	0,7	3,44	0,2	valid
2	0,49	3,33	0,15	valid
4	0,5	3,39	0,15	valid
7	0,51	3,83	0,13	valid
8	0,94	4,22	0,22	valid
9	0,79	3,17	0,25	valid
10	0,77	4	0,19	valid
11	0,38	3,17	0,12	valid
13	0,58	3,89	0,15	valid
14	0,7	3,61	0,19	valid
16	0,58	3,89	0,15	valid
18	0,51	3,83	0,13	valid
19	0,57	3,72	0,15	valid
20	0,57	3,28	0,18	valid
21	0,46	3,72	0,12	valid
22	0,46	3,72	0,12	valid
23	0,55	3,78	0,15	valid
24	0,59	3,67	0,16	valid
25	0,67	3,72	0,18	valid
27	0,62	4,44	0,14	valid
28	0,65	3,22	0,2	valid
29	0,54	4,06	0,13	valid
30	0,38	3,83	0,1	valid
31	0,8	4,06	0,2	valid
32	0,62	4,17	0,15	valid
33	0,51	4,44	0,12	valid
36	0,69	3,33	0,21	valid
37	0,78	3,56	0,22	valid
38	0,46	3,28	0,14	valid
40	0,55	3,22	0,17	valid
41	0,55	3,22	0,17	valid
42	0,5	3,39	0,15	valid
43	0,47	2,89	0,16	valid
44	0,49	3,33	0,15	valid
45	0,75	3,28	0,23	valid
46	0,51	3,17	0,16	valid
47	0,5	3,39	0,15	valid
48	0,73	3,22	0,23	valid
50	0,69	3	0,23	valid

51	0,59	3,33	0,18	valid
52	0,58	3,89	0,15	valid
53	0,68	2,89	0,23	valid
54	0,46	3,28	0,14	valid
55	0,7	3,61	0,19	valid
56	0,65	3,22	0,2	valid
57	0,5	3,61	0,14	valid
58	0,7	3,61	0,19	valid
59	0,67	2,72	0,25	valid
60	0,81	3,22	0,25	valid
62	0,61	3,39	0,18	valid
63	0,57	3,28	0,18	valid
64	0,77	3,33	0,23	valid
65	0,51	4,5	0,11	valid
66	0,91	4	0,23	valid
67	0,76	3,89	0,2	valid
68	0,59	3,33	0,18	valid
69	0,61	3,39	0,18	valid
70	0,58	3,11	0,19	valid
71	0,61	3,39	0,18	valid
72	0,62	3,56	0,17	valid
73	0,49	3	0,16	valid
74	0,62	3,44	0,18	valid
75	0,61	3,39	0,18	valid
79	0,54	3,94	0,14	valid
80	1	3,94	0,25	valid
82	0,68	2,89	0,23	valid
83	0,51	3,5	0,15	valid
85	0,42	3,94	0,11	valid
86	0,57	3,28	0,18	valid
87	0,71	3,17	0,22	valid
89	0,7	3,56	0,2	valid
90	0,51	3,44	0,15	valid
91	0,73	3,06	0,24	valid
92	0,59	3,67	0,16	valid
95	0,79	3,83	0,21	valid
96	0,59	3,33	0,18	valid
97	0,51	3,44	0,15	valid
98	0,38	2,83	0,14	valid
99	0,54	3,06	0,18	valid
100	0,62	2,56	0,24	valid
101	0,51	3,44	0,15	valid
102	0,51	3,5	0,15	valid

103	0,5	3,39	0,15	valid
104	0,49	3,33	0,15	valid
105	0,79	4,17	0,19	valid
106	0,49	3,33	0,15	valid
107	0,51	3,44	0,15	valid
108	0,78	3,56	0,22	valid
109	0,79	3,17	0,25	valid
110	0,51	3,44	0,15	valid
111	0,51	3,5	0,15	valid
112	0,49	3,67	0,13	valid
113	0,59	3	0,2	valid
114	0,49	3,67	0,13	valid
115	0,5	3,61	0,14	valid
116	0,5	3,61	0,14	valid
117	0,51	3,44	0,15	valid
118	0,51	3,44	0,15	valid
119	0,8	3,94	0,2	valid
120	0,62	3,17	0,2	valid

Byk respd = 100 orang Mean 0.17 BKA 0.25
 Std.Deviasi 0.04 BKB 0.09

Lampiran A.1 Data-Data Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	54	54,0	54,0	54,0
	perempuan	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-30 thn	54	54,0	54,0	54,0
	31-45 thn	39	39,0	39,0	93,0
	46-60 thn	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	3	3,0	3,0	3,0
	SLTA	33	33,0	33,0	36,0
	PERGURUAN TINGGI	61	61,0	61,0	97,0
	Lainnya.....	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar/mahasiswa	20	20,0	20,0	20,0
	ibu rumah tangga	15	15,0	15,0	35,0
	pegawai negeri	11	11,0	11,0	46,0
	wiraswasta	37	37,0	37,0	83,0
	lainnya.....	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jumlah Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 jt	21	21,0	21,0	21,0
1- <= 3 jt	49	49,0	49,0	70,0
3 - 5 jt	20	20,0	20,0	90,0
>= 5 jt	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frekuensi Kedatangan**1 minggu sekali**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	26	26,0	26,0	26,0
tidak	74	74,0	74,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

1 bulan sekali

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	39	39,0	39,0	39,0
tidak	61	61,0	61,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

2 bulan sekali

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	19	19,0	19,0	19,0
tidak	81	81,0	81,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Jenis Rekening**Rek Tahapan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	95	95,0	95,0	95,0
tidak	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Rek Tapres

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	6	6,0	6,0	6,0
tidak	94	94,0	94,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Rek Berjangka & sertifikat deposito

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	14	14,0	14,0	14,0
tidak	86	86,0	86,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Layanan Transaksi**Statistics**

	IR_11 Menyetor dan mengambil dana	IR_11 Safe Deposito bank	IR_11 inkaso & Kliring	IR_11 Traveller Cheque	IR_11 Penukaran mata uang asing
N	100	100	100	100	100
Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Mean	1,07	,70	,75	,21	,45
Std. Deviation	,36	1,08	1,04	,73	1,05
Variance	,13	1,16	1,08	,53	1,10

Layanan Perbankan Elektronik**IR_12 ATM BCA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	100	100,0	100,0	100,0

IR_12 Mobile Banking m_BCA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	29	29,0	29,0	29,0
tidak	71	71,0	71,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

IR_12 Internet Banking Klik BCA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	24	24,0	24,0	24,0
	tidak	76	76,0	76,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

IR_12 BCA link

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	4	4,0	4,0	4,0
	tidak	96	96,0	96,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

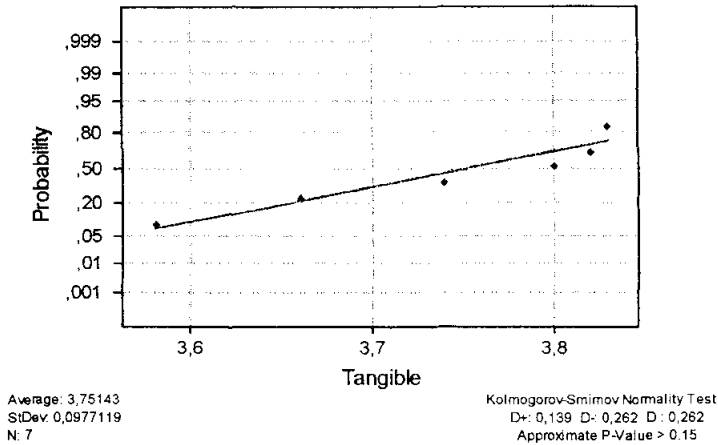
IR_12 Halo Bca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	20	20,0	20,0	20,0
	tidak	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

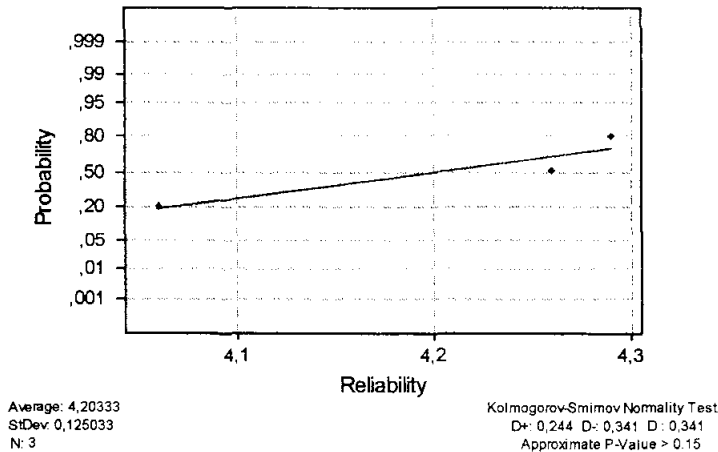
Lampiran B.1 Uji Normalitas

Data Importance

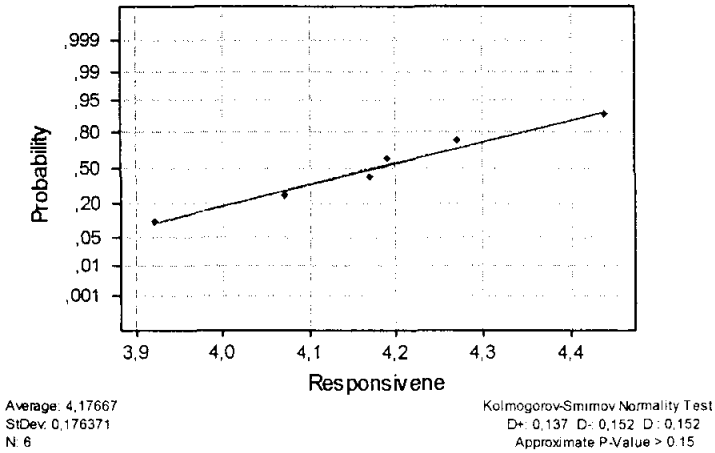
Normal Probability Plot



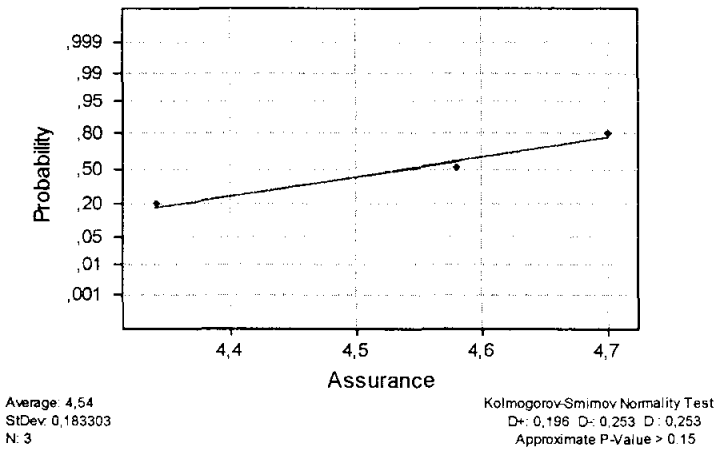
Normal Probability Plot



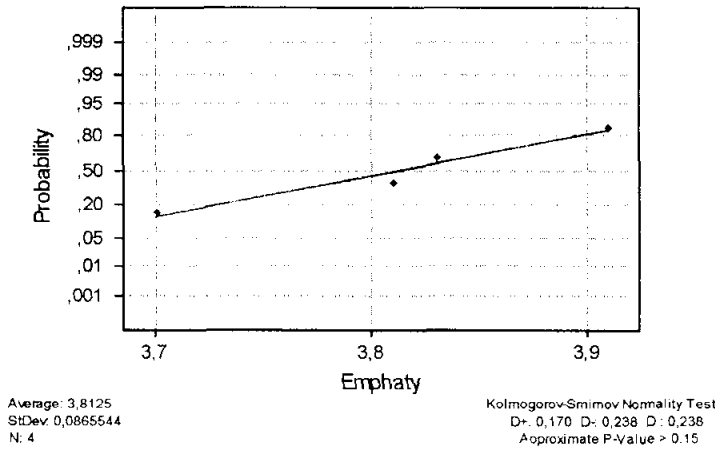
Normal Probability Plot



Normal Probability Plot

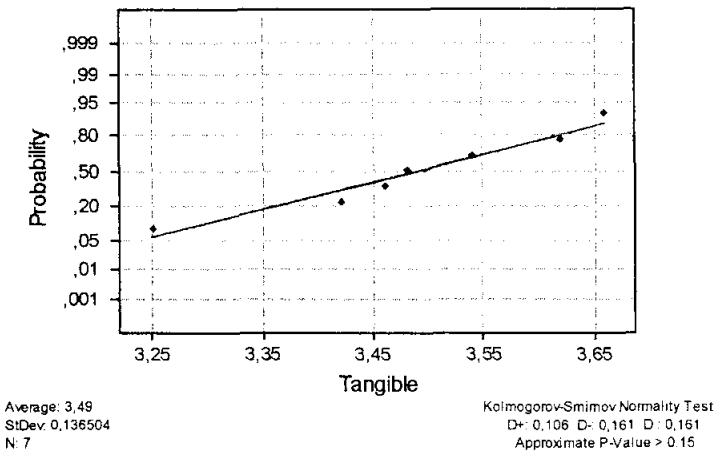


Normal Probability Plot

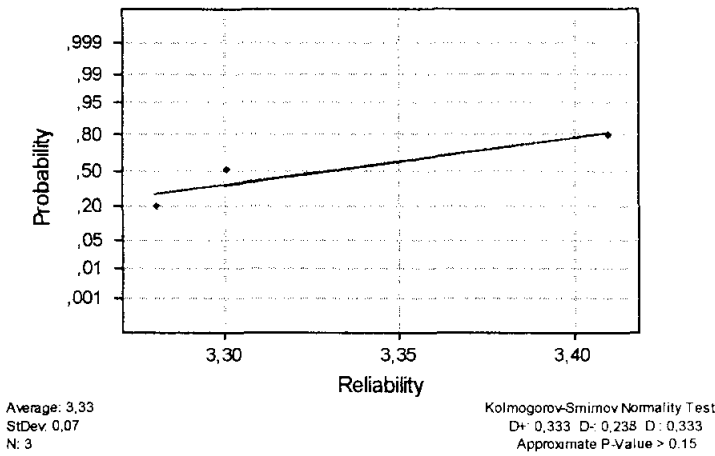


Data Performance

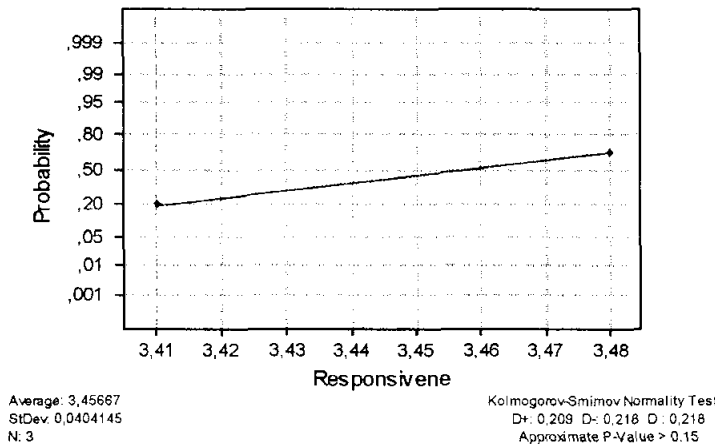
Normal Probability Plot



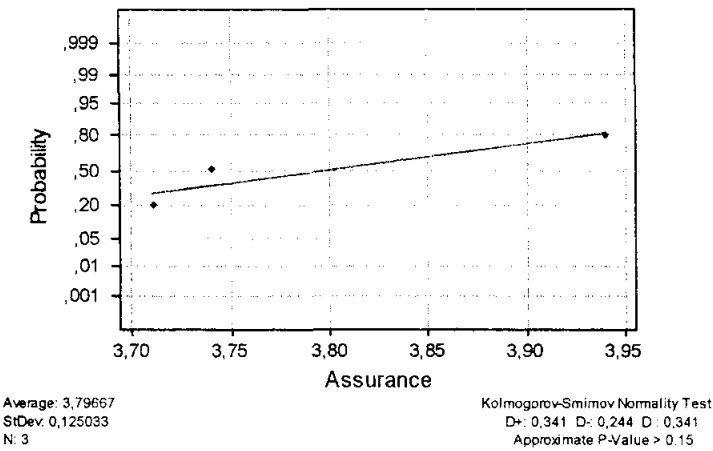
Normal Probability Plot



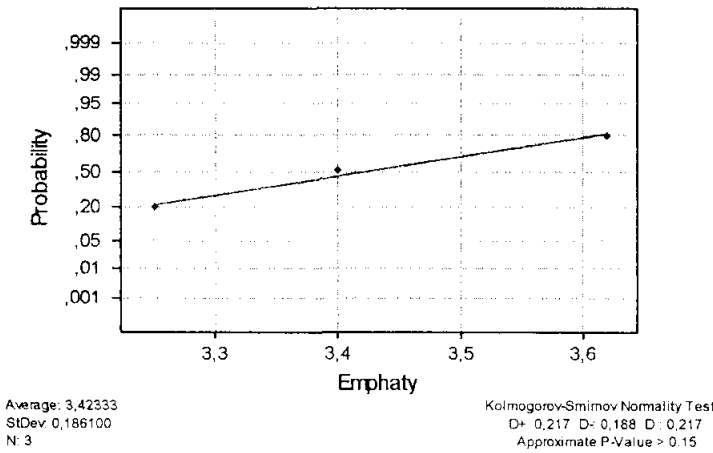
Normal Probability Plot



Normal Probability Plot



Normal Probability Plot



Lampiran B.2 Factor Performance

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,818
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	653,280
	df	153
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda	1,000	,871
kesejukan ruangan	1,000	,930
penerangan yang cukup pada setiap ruangan	1,000	,916
tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	1,000	,906
kebersihan kamar toilet	1,000	,717
kebersihan ruang kantor	1,000	,720
kerapian penampilan karyawan	1,000	,865
ketepatan pelayanan terhadap jadwal	1,000	,784
keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	1,000	,659
kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	1,000	,667
keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	1,000	,657

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Communalities

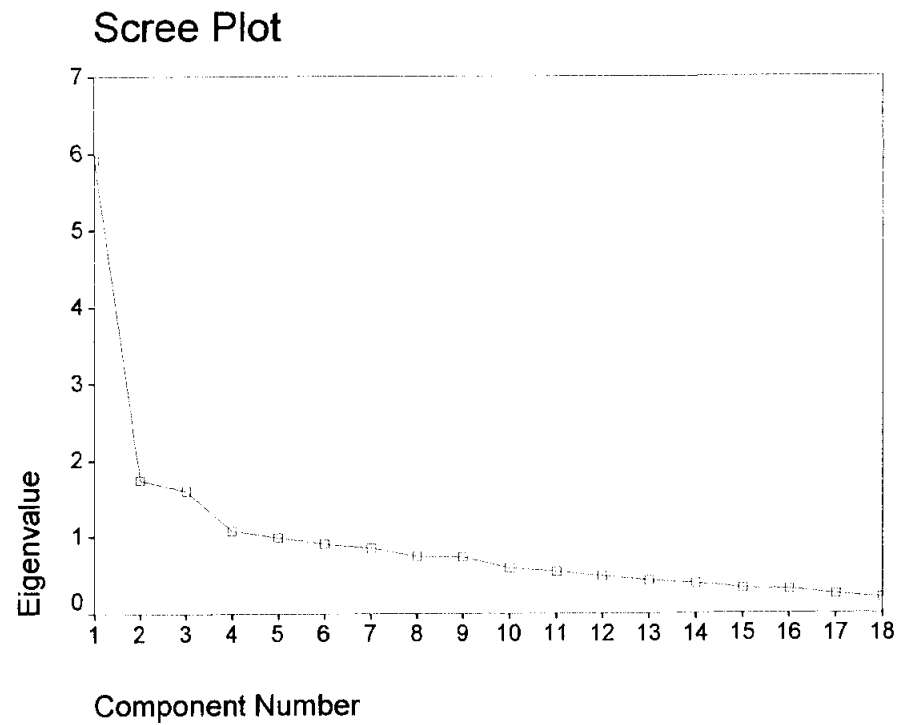
	Initial	Extraction
kesediaan karyawan dan teller untuk membantu kesulitan nasabah	1,000	,750
kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	1,000	,780
jaminan keamanan atas uang yang disimpan	1,000	,840
karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	1,000	,706
keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	1,000	,759
pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	1,000	,738
nasabah mudah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran	1,000	,520

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,906	32,812	32,812	5,906	32,812	32,812	2,966	16,480	16,480
2	1,743	9,682	42,494	1,743	9,682	42,494	2,625	14,584	31,064
3	1,596	8,868	51,362	1,596	8,868	51,362	1,941	10,782	41,846
4	1,074	5,966	57,329	1,074	5,966	57,329	1,545	8,581	50,427
5	,984	5,466	62,795	,984	5,466	62,795	1,252	6,955	57,382
6	,895	4,972	67,767	,895	4,972	67,767	1,232	6,845	64,226
7	,849	4,717	72,484	,849	4,717	72,484	1,170	6,500	70,726
8	,740	4,110	76,594	,740	4,110	76,594	1,056	5,868	76,594
9	,730	4,055	80,648						
10	,585	3,251	83,899						
11	,537	2,986	86,885						
12	,483	2,683	89,568						
13	,422	2,344	91,912						
14	,387	2,151	94,064						
15	,322	1,786	95,850						
16	,307	1,705	97,555						
17	,244	1,354	98,908						
18	,196	1,092	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda	,135	,306	,671	-,176	,343	,126	,381	4,428E-04
kesejukan ruangan	,217	,500	-5,400E-02	,366	,295	,110	-,609	-,163
penerangan yang cukup pada setiap ruangan	,284	,516	-,218	4,436E-02	,522	-,283	,111	,394
tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	,219	,435	-8,465E-02	,631	-,295	9,102E-02	,397	-9,596E-02
kebersihan kamar toilet	,551	,295	-,511	-1,899E-02	-,101	,140	,132	-,131
kebersihan ruang kantor	,537	,336	-,331	-,264	-,257	-,207	9,332E-03	,172
kerapian penampilan karyawan	,424	,150	-,385	-,377	,116	,577	3,288E-02	-,158
ketepatan pelayanan terhadap jadwal	,572	,341	,463	2,852E-02	-,284	-,105	-,141	,120
keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	,706	3,568E-02	,300	-1,616E-02	-,135	-6,003E-02	-,180	-,122
kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	,698	,110	,305	-,156	-,185	,119	-3,919E-02	-1,516E-03
keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	,677	-,367	-9,189E-02	9,273E-02	4,097E-02	-,196	2,976E-02	-8,203E-02
kesediaan karyawan dan teller untuk membantu kesulitan nasabah	,754	-8,171E-02	-3,701E-02	-2,370E-02	,235	-,132	,117	-,295
kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	,767	-,156	,163	,108	7,003E-02	-,163	3,380E-02	-,310
jaminan keamanan atas uang yang disimpan	,646	-,300	-1,541E-02	,156	-,109	,266	-,180	,440

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	,642	-,341	,143	6,746E-02	,307	,213	-3,565E-02	,106
keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	,652	-,340	-6,436E-02	,314	2,808E-02	,174	,203	,210
pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	,665	-,234	-,312	-,127	4,010E-02	-,355	-1,259E-02	-1,987E-02
nasabah mudah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran	,561	,222	,119	-,325	-,164	-1,742E-03	-2,462E-02	8,955E-02

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 8 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
lokasi bank mudah dijangkau dari tempat tinggal anda	2,386E-03	,255	-4,356E-02	-2,310E-02	,887	,121	1,338E-02	-5,171E-02
kesejukan ruangan	2,572E-02	,115	-2,882E-03	8,741E-02	-3,959E-02	,160	9,532E-02	,934
penerangan yang cukup pada setiap ruangan	8,259E-02	4,046E-02	3,729E-02	7,083E-02	,133	,918	7,506E-02	,189
tersedianya ruang tunggu (ada sofa dan meja)	1,656E-02	9,489E-02	3,904E-02	3,807E-02	2,096E-02	6,556E-02	,938	8,987E-02
kebersihan kamar toilet	,276	,186	5,077E-02	,614	-,228	,226	,347	5,772E-02

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotated Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
kebersihan ruang kantor	,170	,521	-3,181E-02	,334	-,333	,415	,103	-,117
kerapian penampilan karyawan	9,075E-02	8,892E-02	,150	,902	5,084E-02	7,190E-03	-6,321E-02	7,357E-02
ketepatan pelayanan terhadap jadwal	,116	,814	,123	-,135	,131	5,920E-02	,170	,156
keseriusan dalam menyelesaikan masalah nasabah	,444	,617	,193	2,261E-02	6,560E-02	-9,043E-02	2,521E-02	,175
kejelasan informasi jadwal pelayanan nasabah	,277	,678	,247	,189	,166	-6,257E-02	4,168E-02	2,966E-02
keramahan karyawan dalam menyampaikan layanan kepada nasabah	,698	,149	,347	2,410E-02	-,146	2,905E-02	1,200E-02	-6,369E-02
kesediaan karyawan dan teller untuk membantu kesulitan nasabah	,773	,200	,138	,237	,126	,117	5,165E-02	7,075E-02
kemampuan karyawan dalam menjawab masalah nasabah	,773	,324	,195	3,178E-02	,111	-6,397E-02	,109	,104
jaminan keamanan atas uang yang disimpan	,152	,318	,821	9,074E-02	-,178	1,844E-02	-1,625E-02	3,007E-02
karyawan dan teller dapat menjamin kerahasiaan kepentingan nasabah	,449	,115	,632	,120	,216	5,487E-03	-,143	9,875E-02
keamanan selama dan sesudah bertransaksi di bank	,408	6,846E-02	,713	9,031E-02	-5,279E-03	4,396E-02	,243	-,101

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotated Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik dari nasabah	,676	,197	,173	,144	-,318	,256	-,105	-,122
nasabah mudah untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran	,166	,627	7,834E-02	,253	5,020E-02	,141	-4,886E-02	-5,891E-02

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 10 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7	8
1	,632	,541	,426	,282	,004	,162	,119	,084
2	-,343	,361	-,443	,221	,181	,445	,372	,371
3	-,064	,418	,037	-,513	,670	-,307	-,109	,033
4	,060	-,293	,319	-,429	-,090	-,049	,672	,404
5	,242	-,492	,086	,054	,498	,446	-,350	,345
6	-,410	-,099	,436	,598	,273	-,410	,079	,160
7	,117	-,209	-,050	,120	,420	,156	,486	-,699
8	-,485	,146	,565	-,223	-,104	,537	-,135	-,240

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
REGR factor score 1 for analysis 2	100	-1,71705	3,25743	-1,91E-16	1,0000000
REGR factor score 2 for analysis 2	100	-2,30319	2,49550	2,56E-16	1,0000000
REGR factor score 3 for analysis 2	100	-2,99695	2,35769	7,88E-17	1,0000000
REGR factor score 4 for analysis 2	100	-2,68191	2,32977	-1,13E-16	1,0000000
REGR factor score 5 for analysis 2	100	-2,75725	1,72638	-9,37E-17	1,0000000
REGR factor score 6 for analysis 2	100	-1,95286	2,73089	-1,23E-16	1,0000000
REGR factor score 7 for analysis 2	100	-2,76835	2,49857	-2,08E-17	1,0000000
REGR factor score 8 for analysis 2	100	-2,54030	2,48031	2,78E-17	1,0000000
Valid N (listwise)	100				

Lampiran B.3 Cluster Performance

Initial Cluster Centers

	Cluster	
	1	2
Zscore: REGR factor score 1 for analy	-,24879	,01000
Zscore: REGR factor score 2 for analy	2,44578	-1,69211
Zscore: REGR factor score 3 for analy	,96604	1,21474
Zscore: REGR factor score 4 for analy	2,32977	-1,58247
Zscore: REGR factor score 5 for analy	,31340	,28729
Zscore: REGR factor score 6 for analy	,90993	-,85410
Zscore: REGR factor score 7 for analy	-2,74538	1,32323
Zscore: REGR factor score 8 for analy	,61760	-,96909

Iteration History^a

Iteration	Change in Cluster Centers	
	1	2
1	3,473	2,832
2	,196	8,270E-02
3	,101	4,177E-02
4	6,509E-02	2,846E-02
5	,000	,000

a. Convergence achieved due to no or small distance change. The maximum distance by which any center has changed is ,000. The current iteration is 5. The minimum distance between initial centers is 7,399.

Final Cluster Centers

	Cluster	
	1	2
Zscore: REGR factor score 1 for analy	,13853	-,05937
Zscore: REGR factor score 2 for analy	,84498	-,36213
Zscore: REGR factor score 3 for analy	,04948	-,02121
Zscore: REGR factor score 4 for analy	,49262	-,21112
Zscore: REGR factor score 5 for analy	,08752	-,03751
Zscore: REGR factor score 6 for analy	,43939	-,18831
Zscore: REGR factor score 7 for analy	-,27125	,11625
Zscore: REGR factor score 8 for analy	,50965	-,21842

ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
Zscore: REGR factor score 1 for analy	,822	1	1,002	98	,821	,367
Zscore: REGR factor score 2 for analy	30,600	1	,698	98	43,841	,000
Zscore: REGR factor score 3 for analy	,105	1	1,009	98	,104	,748
Zscore: REGR factor score 4 for analy	10,400	1	,904	98	11,504	,001
Zscore: REGR factor score 5 for analy	,328	1	1,007	98	,326	,569
Zscore: REGR factor score 6 for analy	8,274	1	,926	98	8,938	,004
Zscore: REGR factor score 7 for analy	3,153	1	,978	98	3,224	,076
Zscore: REGR factor score 8 for analy	11,132	1	,897	98	12,415	,001

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Number of Cases in each Cluster

Cluster 1	30,000
Cluster 2	70,000
Valid	100,000
Missing	5,000

Proximities performance

Case Processing Summary^a

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
100	95,2%	5	4,8%	105	100,0%

a. Squared Euclidean Distance used

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	38	56	,793	0	0	14
2	31	50	,902	0	0	6
3	13	16	,943	0	0	37
4	14	59	,997	0	0	52
5	17	18	1,073	0	0	13
6	31	43	1,121	2	0	21
7	95	98	1,140	0	0	31
8	8	72	1,399	0	0	24
9	41	68	1,475	0	0	46
10	32	77	1,524	0	0	22
11	81	87	1,619	0	0	20
12	12	92	1,924	0	0	53
13	17	46	1,940	5	0	28
14	38	100	2,126	1	0	44
15	34	90	2,134	0	0	47
16	63	76	2,219	0	0	37
17	60	79	2,454	0	0	55
18	1	51	2,500	0	0	32
19	35	52	2,604	0	0	44

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
20	37	81	2,628	0	11	41
21	31	84	2,646	6	0	56
22	32	57	2,805	10	0	32
23	83	86	2,808	0	0	36
24	3	8	2,818	0	8	34
25	33	58	2,834	0	0	40
26	27	70	3,032	0	0	35
27	20	22	3,081	0	0	92
28	17	23	3,090	13	0	50
29	30	97	3,110	0	0	42
30	15	44	3,115	0	0	39
31	62	95	3,358	0	7	42
32	1	32	3,515	18	22	53
33	7	94	3,635	0	0	58
34	3	67	3,704	24	0	38
35	21	27	3,920	0	26	67
36	83	91	4,025	23	0	57
37	13	63	4,083	3	16	50
38	3	64	4,162	34	0	49
39	11	15	4,189	0	30	64
40	33	78	4,299	25	0	63
41	36	37	4,415	0	20	69
42	30	62	4,607	29	31	51
43	40	69	4,675	0	0	77
44	35	38	4,717	19	14	62
45	10	89	4,942	0	0	85

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
46	41	82	4,945	9	0	64
47	34	42	5,063	15	0	70
48	2	29	5,319	0	0	74
49	3	71	5,332	38	0	70
50	13	17	5,727	37	28	60
51	30	66	5,809	42	0	66
52	14	73	6,007	4	0	81
53	1	12	6,011	32	12	56
54	61	96	6,023	0	0	82
55	48	60	6,263	0	17	68
56	1	31	6,316	53	21	63
57	74	83	6,375	0	36	82
58	7	25	6,509	33	0	75
59	39	47	6,881	0	0	81
60	4	13	6,917	0	50	66
61	65	85	6,973	0	0	83
62	35	93	6,999	44	0	86
63	1	33	7,672	56	40	74
64	11	41	7,797	39	46	72
65	28	88	7,797	0	0	94
66	4	30	7,914	60	51	69
67	21	45	8,291	35	0	72
68	9	48	8,357	0	55	73
69	4	36	8,629	66	41	76
70	3	34	8,840	49	47	73
71	19	24	9,725	0	0	87

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
72	11	21	10,039	64	67	85
73	3	9	10,147	70	68	79
74	1	2	10,315	63	48	76
75	7	26	10,436	58	0	80
76	1	4	10,472	74	69	84
77	40	75	10,688	43	0	88
78	6	99	10,765	0	0	88
79	3	49	11,271	73	0	89
80	7	53	11,504	75	0	87
81	14	39	12,027	52	59	84
82	61	74	12,218	54	57	90
83	54	65	12,421	0	61	98
84	1	14	12,546	76	81	86
85	10	11	13,375	45	72	91
86	1	35	13,513	84	62	89
87	7	19	14,142	80	71	95
88	6	40	14,799	78	77	93
89	1	3	15,017	86	79	90
90	1	61	15,499	89	82	91
91	1	10	15,694	90	85	93
92	20	55	15,842	27	0	94
93	1	6	16,487	91	88	95
94	20	28	17,586	92	65	96
95	1	7	18,765	93	87	96
96	1	20	19,704	95	94	97
97	1	80	22,305	96	0	98

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
98	1	54	25,472	97	83	99
99	1	5	29,464	98	0	0

Cluster Membership

Case	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
1:Case 1	1	1	1
2:Case 2	1	1	1
3:Case 3	1	1	1
4:Case 4	1	1	1
5:Case 5	2	2	2
6:Case 6	1	1	1
7:Case 7	1	1	1
8:Case 8	1	1	1
9:Case 9	1	1	1
10:Case 10	1	1	1
11:Case 11	1	1	1
12:Case 12	1	1	1
13:Case 13	1	1	1
14:Case 14	1	1	1
15:Case 15	1	1	1
16:Case 16	1	1	1
17:Case 17	1	1	1
18:Case 18	1	1	1
19:Case 19	1	1	1
20:Case 20	1	1	1
21:Case 21	1	1	1

Cluster Membership

Case	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
22: Case 22	1	1	1
23: Case 23	1	1	1
24: Case 24	1	1	1
25: Case 25	1	1	1
26: Case 26	1	1	1
27: Case 27	1	1	1
28: Case 28	1	1	1
29: Case 29	1	1	1
30: Case 30	1	1	1
31: Case 31	1	1	1
32: Case 32	1	1	1
33: Case 33	1	1	1
34: Case 34	1	1	1
35: Case 35	1	1	1
36: Case 36	1	1	1
37: Case 37	1	1	1
38: Case 38	1	1	1
39: Case 39	1	1	1
40: Case 40	1	1	1
41: Case 41	1	1	1
42: Case 42	1	1	1
43: Case 43	1	1	1
44: Case 44	1	1	1
45: Case 45	1	1	1
46: Case 46	1	1	1
47: Case 47	1	1	1
48: Case 48	1	1	1
49: Case 49	1	1	1

Cluster Membership

Case	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
50:Case 50	1	1	1
51:Case 51	1	1	1
52:Case 52	1	1	1
53:Case 53	1	1	1
54:Case 54	3	3	1
55:Case 55	1	1	1
56:Case 56	1	1	1
57:Case 57	1	1	1
58:Case 58	1	1	1
59:Case 59	1	1	1
60:Case 60	1	1	1
61:Case 61	1	1	1
62:Case 62	1	1	1
63:Case 63	1	1	1
64:Case 64	1	1	1
65:Case 65	3	3	1
66:Case 66	1	1	1
67:Case 67	1	1	1
68:Case 68	1	1	1
69:Case 69	1	1	1
70:Case 70	1	1	1
71:Case 71	1	1	1
72:Case 72	1	1	1
73:Case 73	1	1	1
74:Case 74	1	1	1
75:Case 75	1	1	1
76:Case 76	1	1	1
77:Case 77	1	1	1

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
98	1	54	25,472	97	83	99
99	1	5	29,464	98	0	0

Cluster Membership

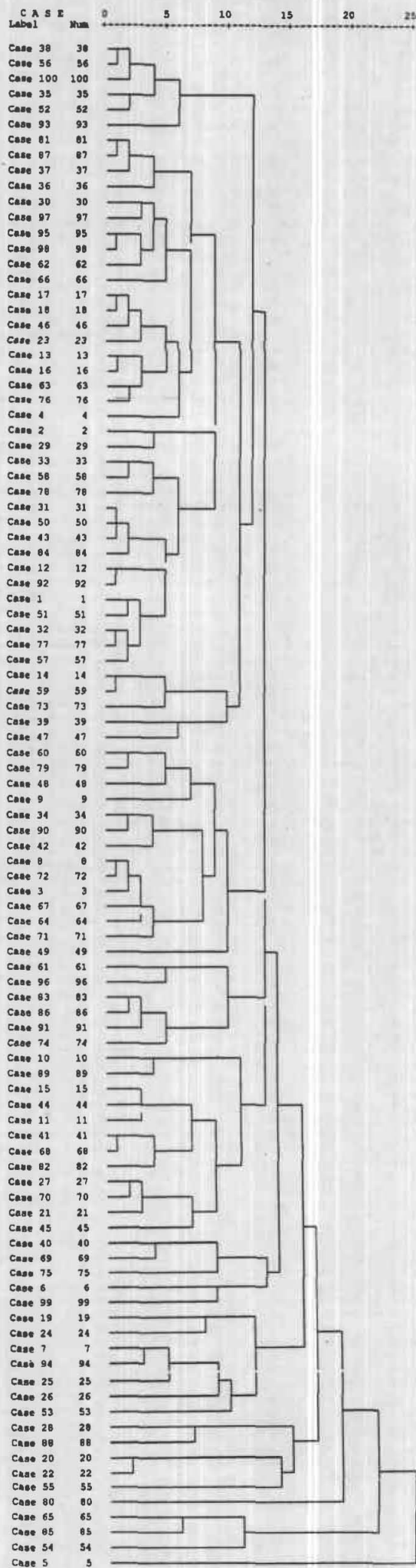
Case	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
1:Case 1	1	1	1
2:Case 2	1	1	1
3:Case 3	1	1	1
4:Case 4	1	1	1
5:Case 5	2	2	2
6:Case 6	1	1	1
7:Case 7	1	1	1
8:Case 8	1	1	1
9:Case 9	1	1	1
10:Case 10	1	1	1
11:Case 11	1	1	1
12:Case 12	1	1	1
13:Case 13	1	1	1
14:Case 14	1	1	1
15:Case 15	1	1	1
16:Case 16	1	1	1
17:Case 17	1	1	1
18:Case 18	1	1	1
19:Case 19	1	1	1
20:Case 20	1	1	1
21:Case 21	1	1	1

Cluster Membership

Case	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
78:Case 78	1	1	1
79:Case 79	1	1	1
80:Case 80	4	1	1
81:Case 81	1	1	1
82:Case 82	1	1	1
83:Case 83	1	1	1
84:Case 84	1	1	1
85:Case 85	3	3	1
86:Case 86	1	1	1
87:Case 87	1	1	1
88:Case 88	1	1	1
89:Case 89	1	1	1
90:Case 90	1	1	1
91:Case 91	1	1	1
92:Case 92	1	1	1
93:Case 93	1	1	1
94:Case 94	1	1	1
95:Case 95	1	1	1
96:Case 96	1	1	1
97:Case 97	1	1	1
98:Case 98	1	1	1
99:Case 99	1	1	1
100:Case 100	1	1	1

Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)

Rescaled Distance Cluster Combine

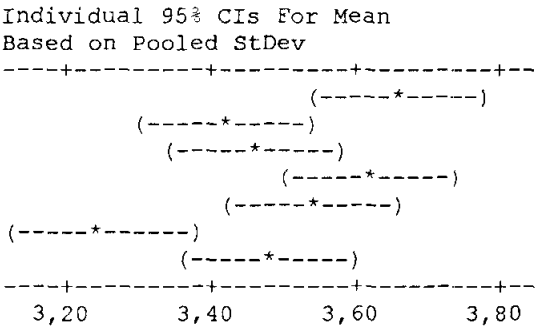


Lampiran B.4 Hasil Minitab ANOVA

One-way ANOVA: kepuasan versus treatment Tangibel

Analysis of Variance for kepuasan

Source	DF	SS	MS
treatmen	6	11,180	1,863
Error	693	301,750	0,435
Total	699	312,930	



Tukey's pairwise comparisons

Family error rate = 0,0500
Individual error rate = 0,00330

Critical value = 4,17

Intervals for (column level mean) - (row level mean)

	kerapiha	kesejuka	lokasi	penerang	ruang ka
ruang tu					
kesejuka	-0,0352 0,5152				
lokasi	-0,0752 0,4752	-0,3152 0,2352			
penerang	-0,2352 0,3152	-0,4752 0,0752	-0,4352 0,1152		
ruang ka	-0,1552 0,3952	-0,3952 0,1552	-0,3552 0,1952	-0,1952 0,3552	
ruang tu	0,1348 0,6852	-0,1052 0,4452	-0,0652 0,4852	0,0948 0,6452	0,0148 0,5652
toilet	-0,0952 -0,5052	-0,3352 0,2152	-0,2952 0,2552	-0,1352 0,4152	-0,2152 0,3352
	0,4552				
	0,0452				

One-way ANOVA: kepuasan versus treatment Reliability

Analysis of Variance for kepuasan

Source	DF	SS	MS
treatmen	2	0.980	0.490

F P
0.91 0.402

Error	297	159.350	0.537
Total	299	160.330	

				Individual 95% CIs For Mean Based on Pooled StDev			
Level	N	Mean	StDev	-----+-----+-----+-----			
1	100	3.2800	0.7924	(-----*-----)			
2	100	3.4100	0.6831		(-----*-----)		
3	100	3.3000	0.7177	(-----*-----)			
Pooled StDev = 0.7325				-----+-----+-----+-----			
				3.24 3.36 3.48			

Tukey's pairwise comparisons

Family error rate = 0.0500
Individual error rate = 0.0199

Critical value = 3.31

Intervals for (column level mean) - (row level mean)

	1	2
2	-0.3725 0.1125	
3	-0.2625 0.2225	-0.1325 0.3525

One-way ANOVA: kepuasan versus treatment Responsiveness

Analysis of Variance for kepuasan					
Source	DF	SS	MS	F	P
treatment	2	0,327	0,163	0,33	0,718
Error	297	146,110	0,492		
Total	299	146,437			

				Individual 95% CIs For Mean Based on Pooled StDev			
Level	N	Mean	StDev	---+-----+-----+-----+---			
kemampua	100	3,4100	0,7398	(-----*-----)			
keramaha	100	3,4800	0,6587		(-----*-----)		
kesediaa	100	3,4800	0,7032	(-----*-----)			
Pooled StDev = 0,7014				-----+-----+-----+-----+---			
				3,30 3,40 3,50 3,60			

Tukey's pairwise comparisons

Family error rate = 0,0500
Individual error rate = 0,0199

Critical value = 3,31

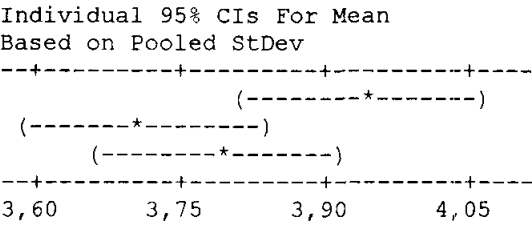
Intervals for (column level mean) - (row level mean)

	kemampua	keramaha
keramaha	-0,3022 0,1622	
kesediaa	-0,3022 0,1622	-0,2322 0,2322

One-way ANOVA: kepuasan versus treatment Assurance

Analysis of Variance for kepuasan

Source	DF	SS	MS
treatmen	2	2,727	1,363
Error	297	124,820	0,420
Total	299	127,547	



Tukey's pairwise comparisons

Family error rate = 0,0500
Individual error rate = 0,0199

Critical value = 3,31

Intervals for (column level mean) - (row level mean)

	jaminan	karyawan
karyawan	0,0154 0,4446	
keamanan	-0,0646 0,3646	-0,2946 0,1346

Lampiran B.5 ONEWAY ANOVA SPSS

Oneway Tangible

Descriptives

TANGIBEL

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
lokasi	100	3,46	,80	7,97E-02
kesejukan	100	3,42	,55	5,54E-02
penerangan	100	3,62	,58	5,82E-02
ruang tunggu	100	3,25	,80	7,96E-02
toilet	100	3,48	,67	6,74E-02
ruang kantor	100	3,54	,56	5,58E-02
kerapihan	100	3,66	,61	6,07E-02
Total	700	3,49	,67	2,53E-02

Descriptives

TANGIBEL

	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
	Lower Bound	Upper Bound		
lokasi	3,30	3,62	2	5
kesejukan	3,31	3,53	2	5
penerangan	3,50	3,74	2	5
ruang tunggu	3,09	3,41	1	5
toilet	3,35	3,61	2	5
ruang kantor	3,43	3,65	3	5
kerapihan	3,54	3,78	2	5
Total	3,44	3,54	1	5

Test of Homogeneity of Variances

TANGIBEL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
5,156	6	693	,000

ANOVA

TANGIBEL

			Sum of Squares	df
Between Groups	(Combined)		11,180	6
	Linear Contrast		1,750	1
	Term Deviation		9,430	5
Within Groups			301,750	693
Total			312,930	699

ANOVA

TANGIBEL

			Mean Square	F
Between Groups	(Combined)		1,863	4,279
	Linear Contrast		1,750	4,019
	Term Deviation		1,886	4,331
Within Groups			,435	
Total				

ANOVA

TANGIBEL

			Sig.
Between Groups	(Combined)		,000
	Linear Contrast		,045
	Term Deviation		,001
Within Groups			
Total			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: TANGIBEL

Tukey HSD

(I) TREATMEN	(J) TREATMEN	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
lokasi	kesejukan	4,00E-02	9,33E-02	1,000
	penerangan	-,16	9,33E-02	,606
	ruang tunggu	,21	9,33E-02	,269
	toilet	-2,00E-02	9,33E-02	1,000
	ruang kantor	-8,00E-02	9,33E-02	,979
	kerapihan	-,20	9,33E-02	,327
kesejukan	lokasi	-4,00E-02	9,33E-02	1,000
	penerangan	-,20	9,33E-02	,327
	ruang tunggu	,17	9,33E-02	,533
	toilet	-6,00E-02	9,33E-02	,995
	ruang kantor	-,12	9,33E-02	,859
	kerapihan	-,24	9,33E-02	,135
penerangan	lokasi	,16	9,33E-02	,606
	kesejukan	,20	9,33E-02	,327
	ruang tunggu	,37*	9,33E-02	,001
	toilet	,14	9,33E-02	,745
	ruang kantor	8,00E-02	9,33E-02	,979
	kerapihan	-4,00E-02	9,33E-02	1,000
ruang tunggu	lokasi	-,21	9,33E-02	,269
	kesejukan	-,17	9,33E-02	,533
	penerangan	-,37*	9,33E-02	,001
	toilet	-,23	9,33E-02	,172
	ruang kantor	-,29*	9,33E-02	,031
	kerapihan	-,41*	9,33E-02	,000
toilet	lokasi	2,00E-02	9,33E-02	1,000
	kesejukan	6,00E-02	9,33E-02	,995
	penerangan	-,14	9,33E-02	,745
	ruang tunggu	,23	9,33E-02	,172
	ruang kantor	-6,00E-02	9,33E-02	,995
	kerapihan	-,18	9,33E-02	,461
ruang kantor	lokasi	8,00E-02	9,33E-02	,979
	kesejukan	,12	9,33E-02	,859
	penerangan	-8,00E-02	9,33E-02	,979
	ruang tunggu	,29*	9,33E-02	,031
	toilet	6,00E-02	9,33E-02	,995
	kerapihan	-,12	9,33E-02	,859

Multiple Comparisons

Dependent Variable: TANGIBEL
Tukey HSD

		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
(I) TREATMEN	(J) TREATMEN			
kerapihan	lokasi	,20	9,33E-02	,327
	kesejukan	,24	9,33E-02	,135
	penerangan	4,00E-02	9,33E-02	1,000
	ruang tunggu	,41*	9,33E-02	,000
	toilet	,18	9,33E-02	,461
	ruang kantor	,12	9,33E-02	,859

Multiple Comparisons

Dependent Variable: TANGIBEL
Tukey HSD

(I) TREATMEN (J) TREATMEN		95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
lokasi	kesejukan	-,24	,32
	penerangan	-,44	,12
	ruang tunggu	-6,51E-02	,49
	toilet	-,30	,26
	ruang kantor	-,36	,20
	kerapihan	-,48	7,51E-02
kesejukan	lokasi	-,32	,24
	penerangan	-,48	7,51E-02
	ruang tunggu	-,11	,45
	toilet	-,34	,22
	ruang kantor	-,40	,16
	kerapihan	-,52	3,51E-02
penerangan	lokasi	-,12	,44
	kesejukan	-7,51E-02	,48
	ruang tunggu	9,49E-02	,65
	toilet	-,14	,42
	ruang kantor	-,20	,36
	kerapihan	-,32	,24
ruang tunggu	lokasi	-,49	6,51E-02
	kesejukan	-,45	,11
	penerangan	-,65	-9,49E-02
	toilet	-,51	4,51E-02
	ruang kantor	-,57	-1,49E-02
	kerapihan	-,69	-,13
toilet	lokasi	-,26	,30
	kesejukan	-,22	,34
	penerangan	-,42	,14
	ruang tunggu	-4,51E-02	,51
	ruang kantor	-,34	,22
	kerapihan	-,46	9,51E-02
ruang kantor	lokasi	-,20	,36
	kesejukan	-,16	,40
	penerangan	-,36	,20
	ruang tunggu	1,49E-02	,57
	toilet	-,22	,34
	kerapihan	-,40	,16

Multiple Comparisons

Dependent Variable: TANGIBEL
Tukey HSD

		95% Confidence Interval	
(I) TREATMEN	(J) TREATMEN	Lower Bound	Upper Bound
kerapihan	lokasi	-7,51E-02	,48
	kesejukan	-3,51E-02	,52
	penerangan	-,24	,32
	ruang tunggu	,13	,69
	toilet	-9,51E-02	,46
	ruang kantor	-,16	,40

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Homogeneous Subsets

TANGIBEL

Tukey HSD^a

TREATMEN	N	Subset for alpha = .05	
		1	2
ruang tunggu	100	3,25	
kesejukan	100	3,42	3,42
lokasi	100	3,46	3,46
toilet	100	3,48	3,48
ruang kantor	100		3,54
penerangan	100		3,62
kerapihan	100		3,66
Sig.		,172	,135

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.
a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100,000.

Descriptives

RELIABIL

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ketepatan	100	3,28	,79	7,92E-02
kесeriusan	100	3,41	,68	6,83E-02
kejelasan	100	3,30	,72	7,18E-02
Total	300	3,33	,73	4,23E-02

Descriptives

RELIABIL

	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
	Lower Bound	Upper Bound		
ketepatan	3,12	3,44	2	5
kесeriusan	3,27	3,55	1	5
kejelasan	3,16	3,44	2	5
Total	3,25	3,41	1	5

Test of Homogeneity of Variances

RELIABIL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,998	2	297	,370

ANOVA

RELIABIL

			Sum of Squares	df
Between Groups	(Combined)		,980	2
	Linear	Contrast	2,000E-02	1
	Term	Deviation	,960	1
Within Groups			159,350	297
Total			160,330	299

ANOVA

RELIABIL

			Mean Square	F
Between Groups	(Combined)		,490	,913
	Linear	Contrast	2,000E-02	,037
	Term	Deviation	,960	1,789
Within Groups			,537	
Total				

ANOVA

RELIABIL

			Sig.
Between Groups	(Combined)		,402
	Linear	Contrast	,847
	Term	Deviation	,182
Within Groups			
Total			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: RELIABIL
Tukey HSD

(I) TREAT	(J) TREAT	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ketepatan	keseriusan	-,13	,10	,421
	kejelasan	-2,00E-02	,10	,980
keseriusan	ketepatan	,13	,10	,421
	kejelasan	,11	,10	,538
kejelasan	ketepatan	2,00E-02	,10	,980
	keseriusan	-,11	,10	,538

Multiple Comparisons

Dependent Variable: RELIABIL
Tukey HSD

		95% Confidence Interval	
(I) TREAT	(J) TREAT	Lower Bound	Upper Bound
ketepatan	keseriusan	-,37	,11
	kejelasan	-,26	,22
keseriusan	ketepatan	-,11	,37
	kejelasan	-,13	,35
kejelasan	ketepatan	-,22	,26
	keseriusan	-,35	,13

Homogeneous Subsets

RELIABIL

Tukey HSD^a

TREAT	N	Subset for alpha = .05
		1
ketepatan	100	3,28
kejelasan	100	3,30
keseriusan	100	3,41
Sig.		,421

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100,000.

Oneway Responsiveness

Descriptives

RESPONSI

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
keramahan	100	3,48	,66	6,59E-02
kesediaan	100	3,48	,70	7,03E-02
kemampuan	100	3,41	,74	7,40E-02
Total	300	3,46	,70	4,04E-02

Descriptives

RESPONSI

	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
	Lower Bound	Upper Bound		
keramahan	3,35	3,61	2	5
kesediaan	3,34	3,62	2	5
kemampuan	3,26	3,56	2	5
Total	3,38	3,54	2	5

Test of Homogeneity of Variances

RESPONSI

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,374	2	297	,689

ANOVA

RESPONSI

			Sum of Squares	df
Between Groups	(Combined)		,327	2
	Linear Contrast		,245	1
	Term Deviation		8,167E-02	1
Within Groups			146,110	297
Total			146,437	299

ANOVA

RESPONSI

			Mean Square	F
Between Groups	(Combined)		,163	,332
	Linear Term	Contrast Deviation	,245	,498
			8,167E-02	,166
Within Groups			,492	
Total				

ANOVA

RESPONSI

			Sig.
Between Groups	(Combined)		,718
	Linear Term	Contrast Deviation	,481
			,684
Within Groups			
Total			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: RESPONSI

Tukey HSD

(I) TREATM	(J) TREATM	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
keramahan	kesediaan	,00	9,92E-02	1,000
	kemampuan	7,00E-02	9,92E-02	,760
kesediaan	keramahan	,00	9,92E-02	1,000
	kemampuan	7,00E-02	9,92E-02	,760
kemampuan	keramahan	-7,00E-02	9,92E-02	,760
	kesediaan	-7,00E-02	9,92E-02	,760

Multiple Comparisons

Dependent Variable: RESPONSI
Tukey HSD

(I) TREATM (J) TREATM		95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
keramahan	kesediaan	-,23	,23
	kemampuan	-,16	,30
kesediaan	keramahan	-,23	,23
	kemampuan	-,16	,30
kemampuan	keramahan	-,30	,16
	kesediaan	-,30	,16

Homogeneous Subsets

RESPONSI

Tukey HSD^a

TREATM	N	Subset for alpha = .05
		1
kemampuan	100	3,41
keramahan	100	3,48
kesediaan	100	3,48
Sig.		,760

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.
a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100,000.

Oneway Assurance

Descriptives

ASSURANC

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
jaminan	100	3,94	,63	6,33E-02
karyawan	100	3,71	,67	6,71E-02
keamanan	100	3,79	,64	6,40E-02
Total	300	3,81	,65	3,77E-02

Descriptives

ASSURANC

	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
	Lower Bound	Upper Bound		
jaminan	3,81	4,07	2	5
karyawan	3,58	3,84	2	5
keamanan	3,66	3,92	2	5
Total	3,74	3,89	2	5

Test of Homogeneity of Variances

ASSURANC

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4,736	2	297	,009

ANOVA

ASSURANC

			Sum of Squares	df
Between Groups	(Combined)		2,727	2
	Linear	Contrast	1,125	1
	Term	Deviation	1,602	1
Within Groups			124,820	297
Total			127,547	299

ANOVA

ASSURANC

			Mean Square	F
Between	(Combined)		1,363	3,244
Groups	Linear	Contrast	1,125	2,677
	Term	Deviation	1,602	3,811
Within Groups			,420	
Total				

ANOVA

ASSURANC

			Sig.
Between	(Combined)		,040
Groups	Linear	Contrast	,103
	Term	Deviation	,052
Within Groups			
Total			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: ASSURANC

Tukey HSD

(I) TREATME	(J) TREATME	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
jaminan	karyawan	,23*	9,17E-02	,032
	keamanan	,15	9,17E-02	,230
karyawan	jaminan	-,23*	9,17E-02	,032
	keamanan	-,800E-02	9,17E-02	,658
keamanan	jaminan	-,15	9,17E-02	,230
	karyawan	8,00E-02	9,17E-02	,658

Multiple Comparisons

Dependent Variable: ASSURANC

Tukey HSD

		95% Confidence Interval	
(I) TREATME	(J) TREATME	Lower Bound	Upper Bound
jaminan	karyawan	1,51E-02	,44
	keamanan	-6,49E-02	,36
karyawan	jaminan	-,44	-1,51E-02
	keamanan	-,29	,13
keamanan	jaminan	-,36	6,49E-02
	karyawan	-,13	,29

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Homogeneous Subsets

ASSURANC

Tukey HSD^a

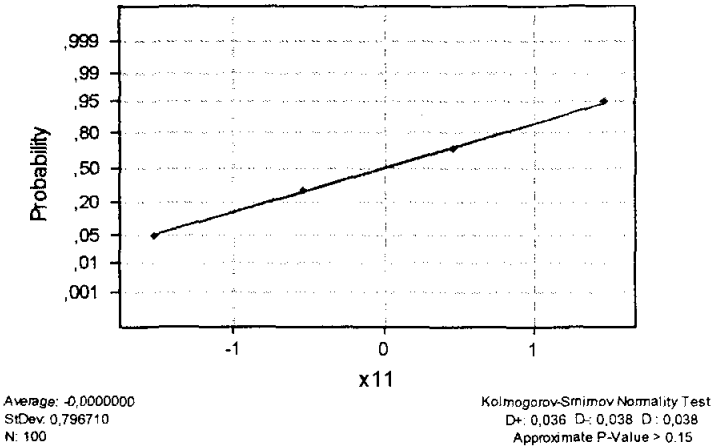
TREATME	N	Subset for alpha = .05	
		1	2
karyawan	100	3,71	
keamanan	100	3,79	3,79
jaminan	100		3,94
Sig.		,658	,230

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

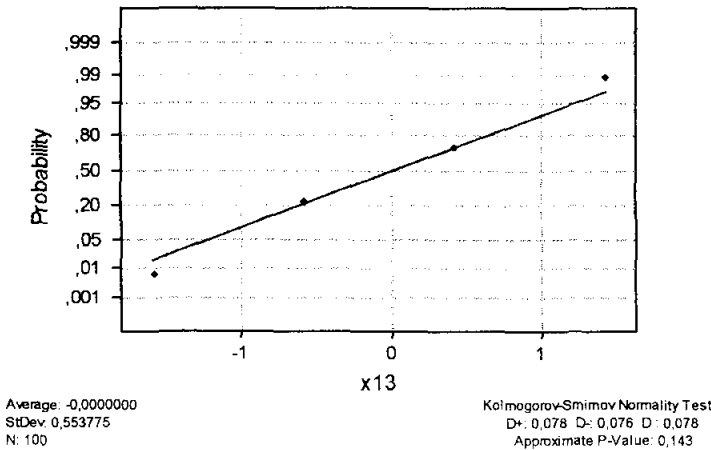
a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100,000.

Lampiran B.6 Hasil Uji Normalitas Residual

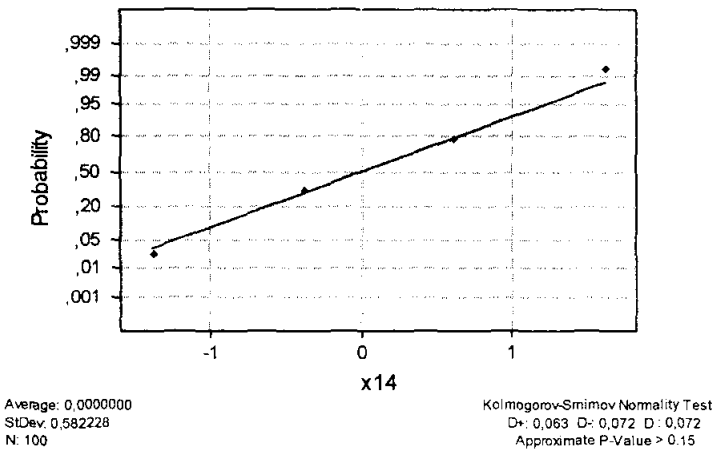
Normal Probability Plot



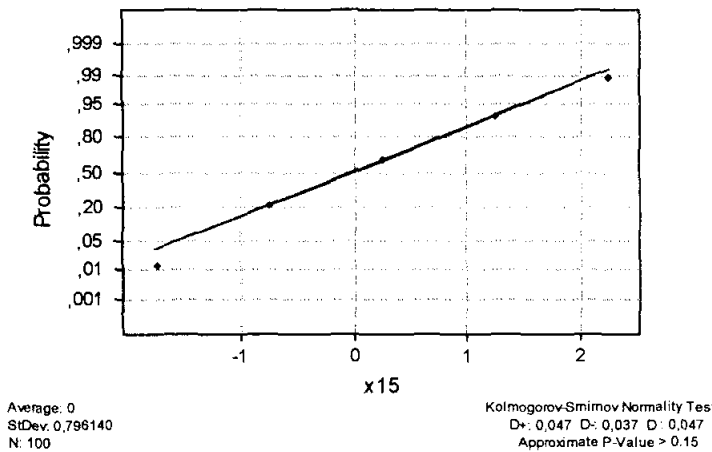
Normal Probability Plot



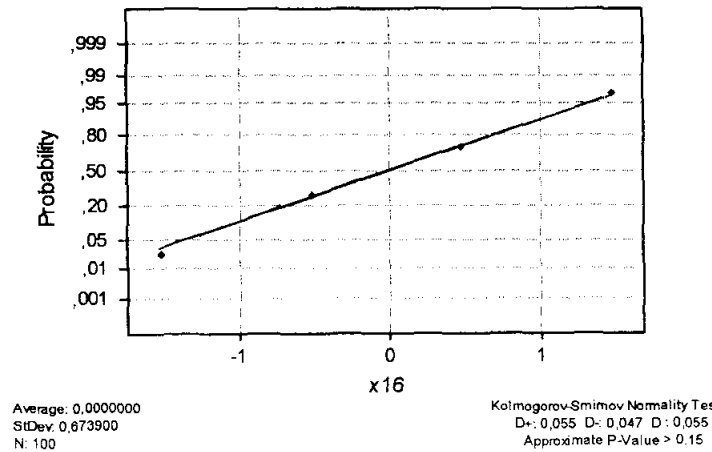
Normal Probability Plot



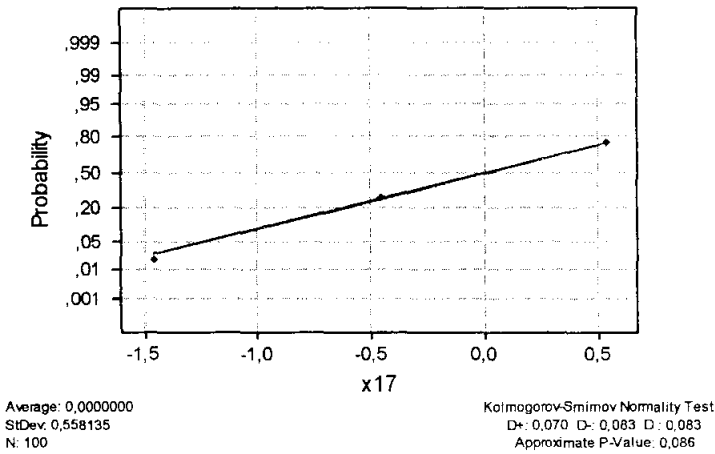
Normal Probability Plot



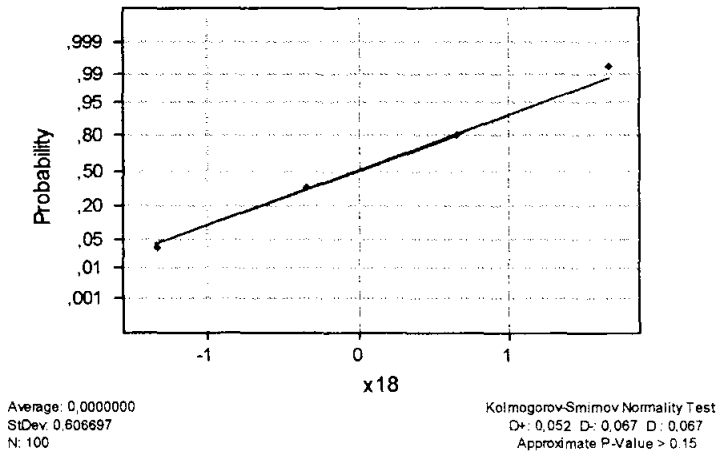
Normal Probability Plot



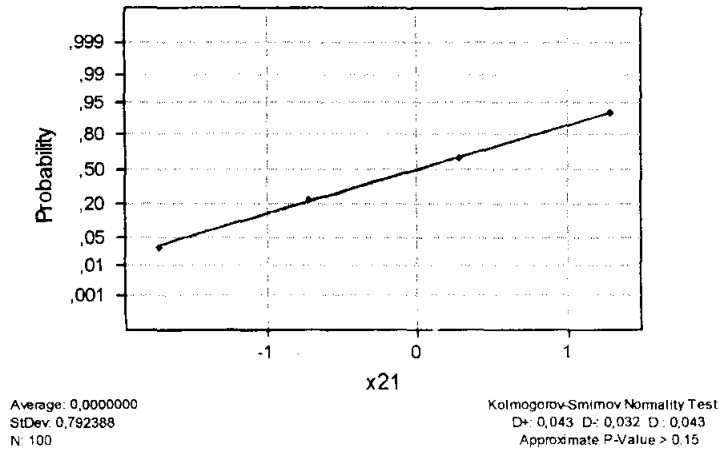
Normal Probability Plot



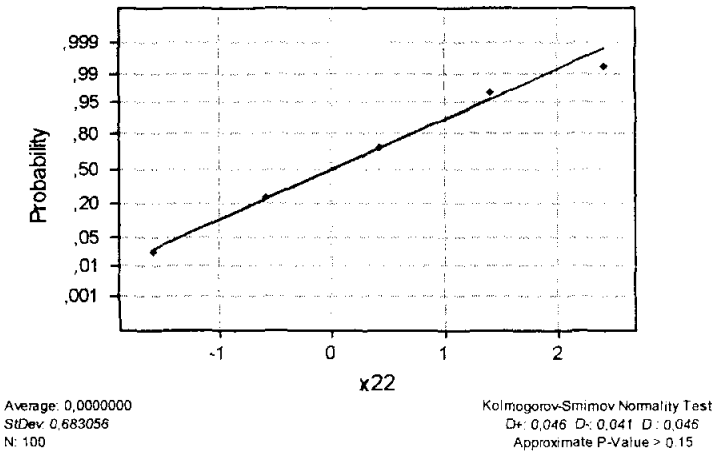
Normal Probability Plot



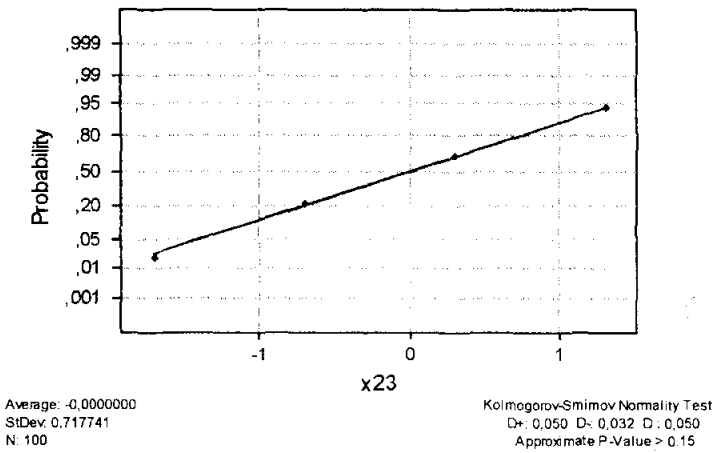
Normal Probability Plot



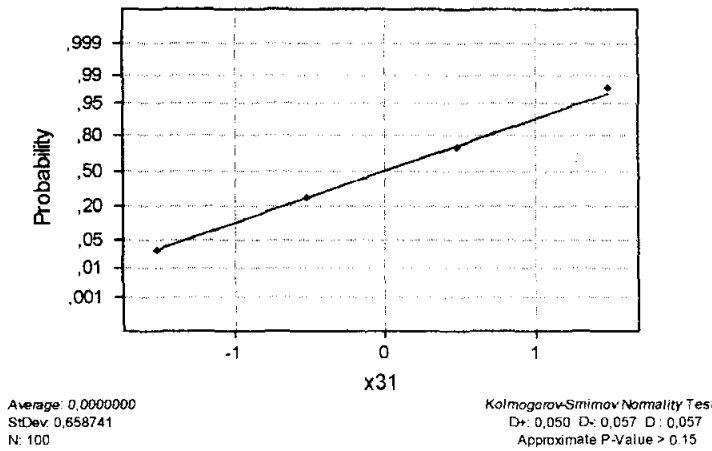
Normal Probability Plot



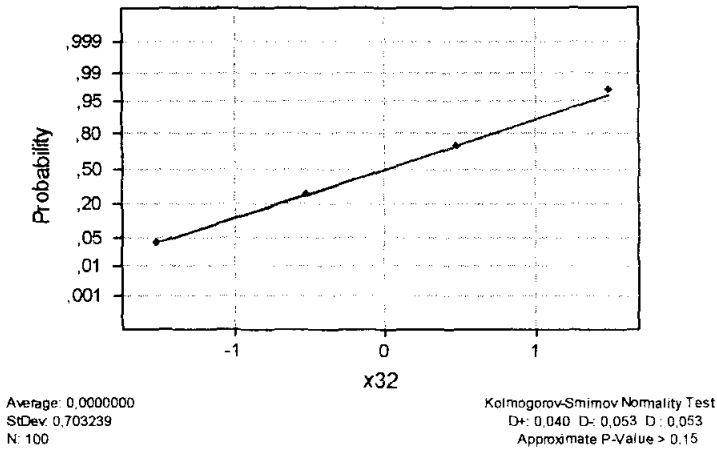
Normal Probability Plot



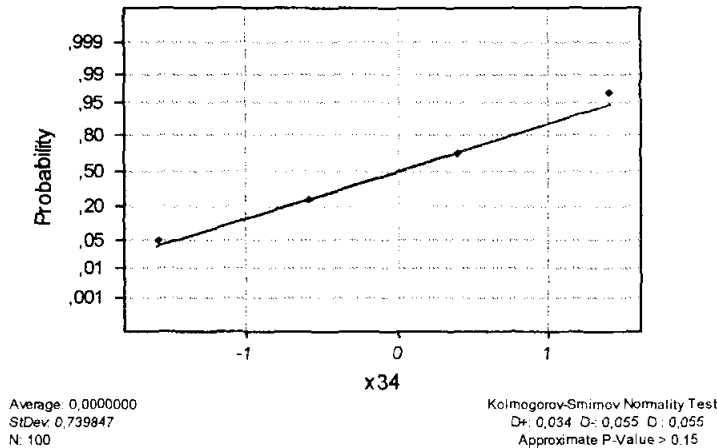
Normal Probability Plot



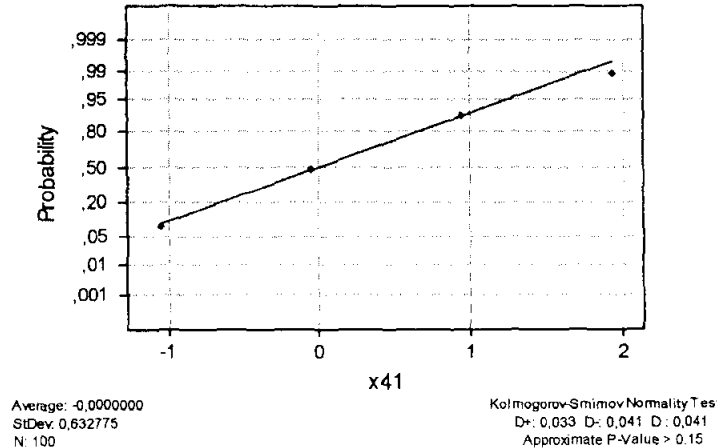
Normal Probability Plot



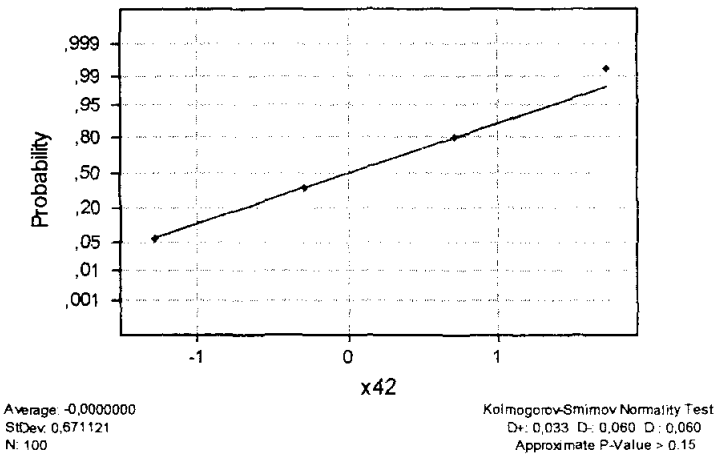
Normal Probability Plot



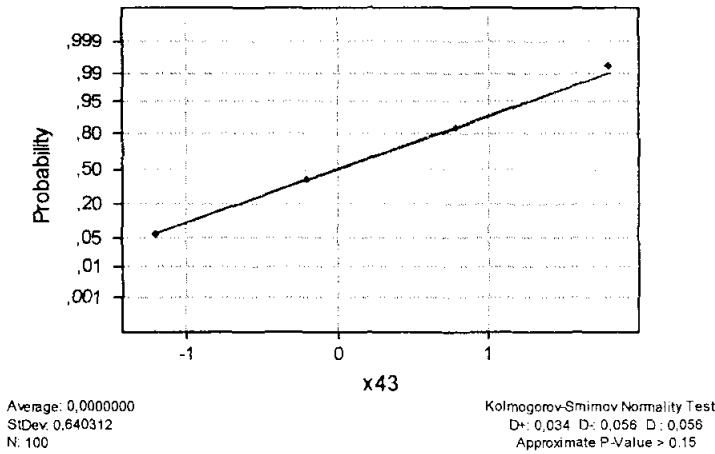
Normal Probability Plot



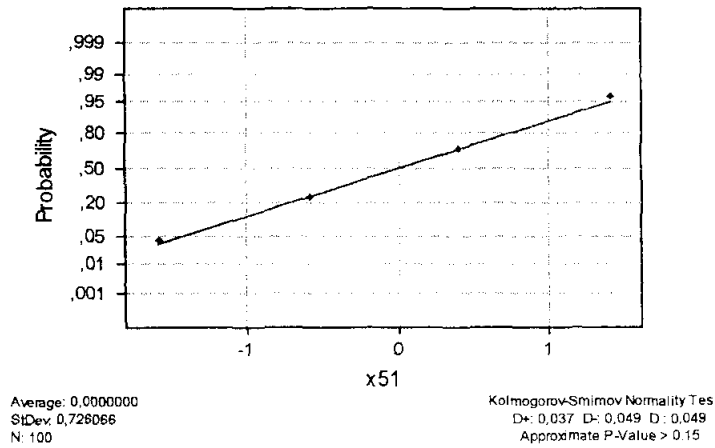
Normal Probability Plot



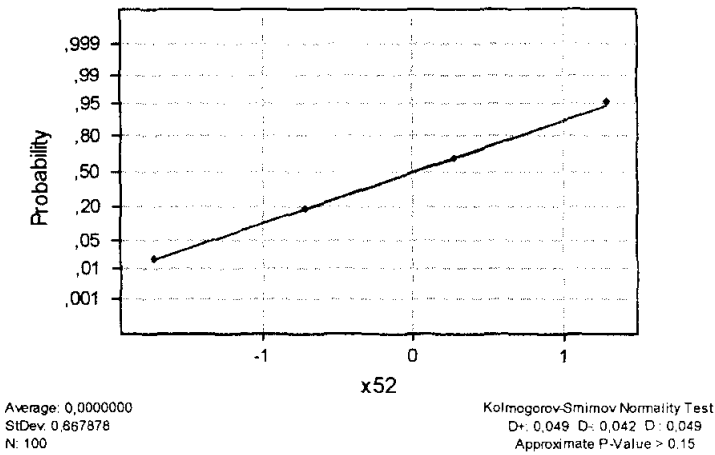
Normal Probability Plot



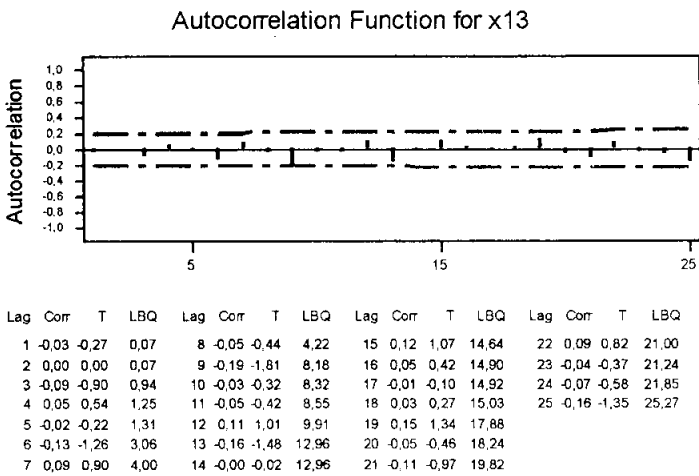
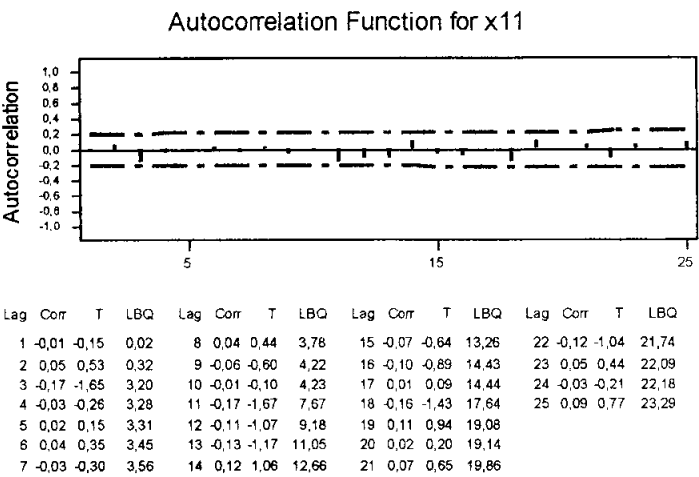
Normal Probability Plot



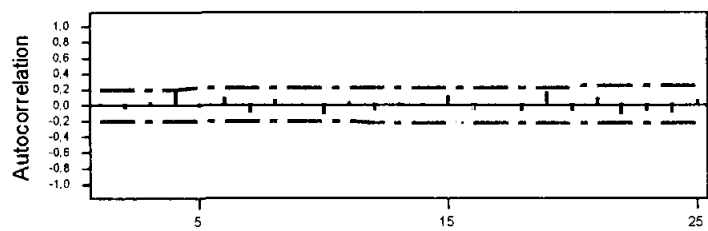
Normal Probability Plot



Lampiran B.7 Hasil ACF

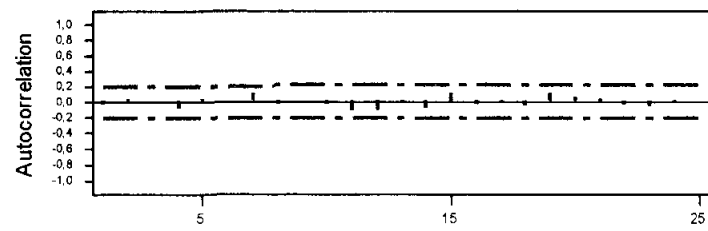


Autocorrelation Function for x14

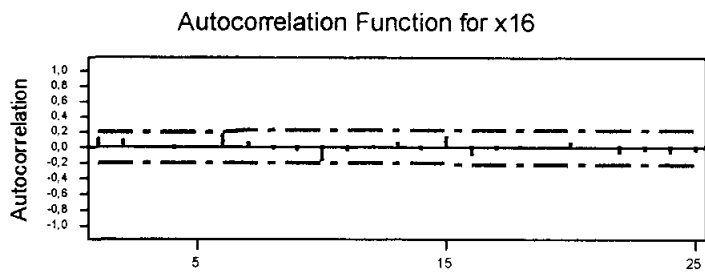


Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	-0,02	0,25	0,06	8	0,06	0,57	9,19	15	0,11	0,96	14,37	22	-0,14	-1,16	22,80
2	-0,07	-0,66	0,51	9	0,01	0,08	9,20	16	-0,08	-0,68	15,08	23	-0,10	-0,83	24,08
3	0,05	0,49	0,77	10	-0,14	-1,33	11,56	17	0,00	0,01	15,08	24	-0,10	-0,86	25,49
4	0,22	2,22	6,08	11	0,04	0,38	11,76	18	-0,08	-0,72	15,90	25	0,07	0,60	26,19
5	-0,04	-0,36	6,23	12	-0,10	-0,91	12,93	19	0,15	1,35	18,85				
6	0,09	0,84	7,08	13	-0,02	-0,14	12,96	20	-0,08	-0,68	19,63				
7	-0,12	-1,17	8,77	14	-0,02	-0,18	13,01	21	0,08	0,67	20,41				

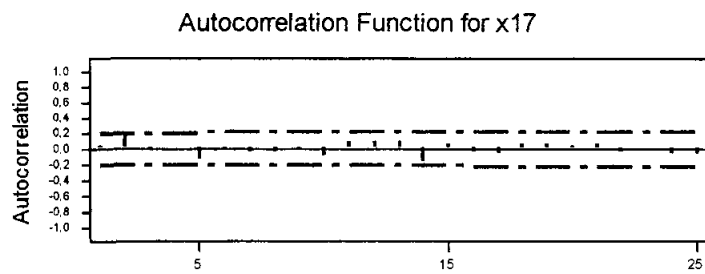
Autocorrelation Function for x15



Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	-0,04	-0,41	0,17	8	-0,04	-0,39	3,36	15	0,12	1,10	8,92	22	-0,05	-0,42	11,94
2	0,03	0,26	0,24	9	0,01	0,14	3,39	16	-0,04	-0,33	9,07	23	-0,07	-0,61	12,53
3	0,01	0,09	0,25	10	-0,05	-0,48	3,67	17	-0,00	-0,05	9,08	24	-0,02	-0,18	12,58
4	-0,10	-0,99	1,30	11	-0,11	-1,03	4,97	18	-0,05	-0,50	9,44	25	0,01	0,10	12,60
5	0,04	0,38	1,47	12	-0,10	-0,99	6,21	19	0,11	1,04	11,03				
6	0,01	0,14	1,49	13	-0,02	-0,16	6,25	20	0,06	0,51	11,43				
7	0,12	1,23	3,19	14	-0,09	-0,89	7,29	21	0,04	0,39	11,67				

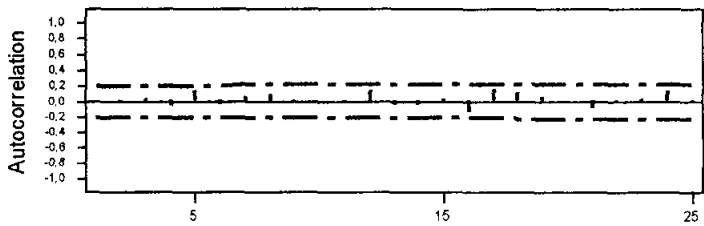


Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,12	1,17	1,40	8	-0,03	-0,31	5,56	15	0,13	1,18	13,65	22	-0,09	-0,77	17,17
2	0,09	0,88	2,24	9	-0,07	-0,68	6,13	16	-0,12	-1,09	15,43	23	-0,06	-0,53	17,65
3	0,01	0,06	2,24	10	-0,20	-1,88	10,61	17	-0,03	-0,24	15,52	24	-0,08	-0,67	18,44
4	-0,03	-0,32	2,36	11	-0,07	-0,65	11,20	18	-0,02	-0,19	15,57	25	-0,06	-0,53	18,94
5	0,02	0,16	2,38	12	-0,01	-0,09	11,21	19	0,01	0,06	15,58				
6	0,16	1,53	5,03	13	0,05	0,46	11,51	20	0,07	0,60	16,16				
7	0,06	0,59	5,45	14	-0,03	-0,29	11,63	21	0,01	0,06	16,16				



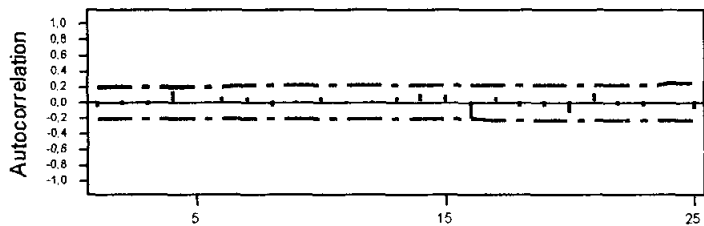
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,05	0,50	0,26	8	-0,05	-0,48	5,25	15	0,06	0,51	12,17	22	-0,03	-0,27	14,56
2	0,16	1,55	2,78	9	-0,02	-0,24	5,32	16	-0,05	-0,44	12,45	23	0,01	0,10	14,58
3	-0,01	-0,13	2,80	10	-0,08	-0,78	6,08	17	-0,06	-0,50	12,82	24	-0,06	-0,54	15,08
4	0,01	0,12	2,81	11	0,09	0,84	6,98	18	0,07	0,61	13,39	25	-0,05	-0,47	15,46
5	-0,14	-1,36	4,90	12	0,08	0,74	7,70	19	0,06	0,52	13,82				
6	-0,00	-0,02	4,90	13	0,09	0,82	8,59	20	0,04	0,33	13,99				
7	-0,03	-0,25	4,97	14	-0,16	-1,53	11,79	21	0,06	0,53	14,45				

Autocorrelation Function for x18



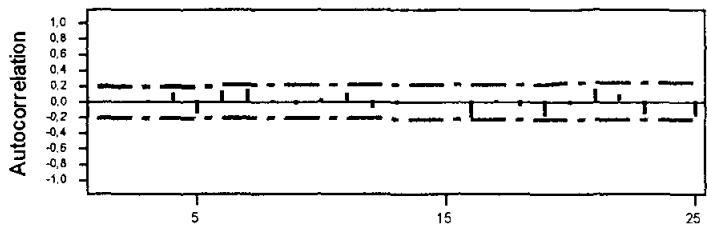
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,01	0,09	0,01	8	0,10	0,94	4,61	15	0,03	0,28	7,75	22	-0,02	-0,16	15,73
2	-0,02	0,22	0,06	9	-0,02	-0,15	4,64	16	-0,13	-1,20	9,74	23	0,04	0,38	15,97
3	0,04	0,39	0,22	10	0,01	0,09	4,65	17	0,15	1,41	12,60	24	0,13	1,16	18,28
4	-0,07	-0,73	0,80	11	-0,02	-0,21	4,70	18	0,10	0,94	13,84	25	-0,01	-0,08	18,30
5	0,14	1,42	2,98	12	0,15	1,43	7,28	19	0,06	0,58	14,46				
6	-0,03	0,33	3,11	13	-0,05	-0,43	7,53	20	0,01	0,06	14,46				
7	0,06	0,62	3,56	14	-0,03	-0,29	7,64	21	-0,10	-0,87	15,69				

Autocorrelation Function for x21



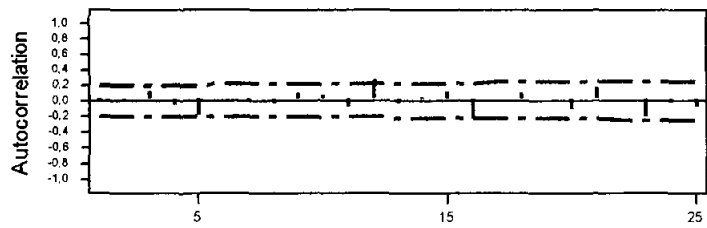
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	-0,07	-0,72	0,53	8	-0,07	-0,63	4,23	15	0,08	0,77	7,61	22	-0,05	-0,41	19,46
2	-0,05	-0,48	0,78	9	-0,01	-0,09	4,24	16	-0,22	-2,07	13,54	23	-0,06	-0,53	19,94
3	-0,05	-0,49	1,03	10	0,06	0,56	4,62	17	0,07	0,61	14,10	24	0,02	0,20	20,01
4	0,14	1,34	2,98	11	-0,02	-0,18	4,66	18	-0,05	-0,48	14,46	25	-0,10	-0,82	21,25
5	0,00	0,03	2,98	12	-0,02	-0,19	4,71	19	-0,06	-0,51	14,87				
6	0,07	0,64	3,45	13	0,07	0,72	5,37	20	-0,15	-1,30	17,60				
7	0,05	0,51	3,76	14	0,11	1,05	6,82	21	0,11	0,96	19,16				

Autocorrelation Function for x22



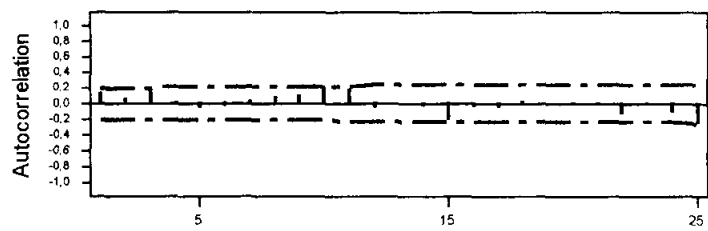
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,00	0,00	0,00	8	-0,01	-0,06	9,22	15	0,02	0,20	12,29	22	0,08	0,64	25,70
2	0,01	0,06	0,00	9	-0,04	-0,33	9,36	16	-0,20	-1,83	17,27	23	-0,16	-1,31	28,96
3	-0,01	-0,11	0,02	10	0,03	0,32	9,50	17	-0,00	-0,02	17,27	24	0,02	0,14	29,00
4	0,10	1,03	1,14	11	0,11	1,05	10,98	18	-0,05	-0,47	17,62	25	-0,19	-1,59	34,10
5	-0,16	-1,63	4,05	12	-0,10	-0,89	12,08	19	-0,18	-1,55	21,60				
6	0,13	1,30	6,02	13	-0,04	-0,33	12,23	20	-0,03	-0,29	21,75				
7	0,17	1,62	9,21	14	0,00	0,03	12,24	21	0,16	1,34	24,95				

Autocorrelation Function for x23



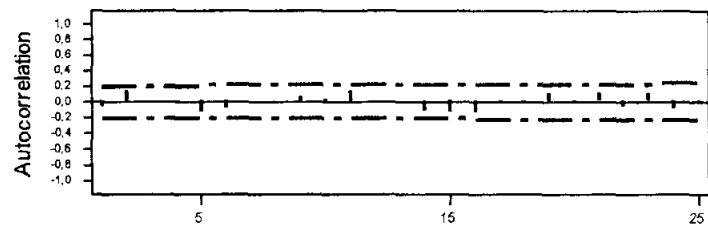
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	-0,00	-0,02	0,00	8	-0,03	-0,25	6,04	15	0,12	1,02	16,43	22	0,02	0,16	31,89
2	-0,02	-0,17	0,03	9	0,09	0,85	6,95	16	-0,25	-2,19	26,13	23	-0,21	-1,68	37,69
3	0,12	1,18	1,50	10	0,07	0,65	7,48	17	0,01	0,11	26,15	24	-0,01	-0,12	37,72
4	-0,05	-0,53	1,81	11	-0,08	-0,79	8,29	18	0,10	0,79	27,29	25	-0,09	-0,70	38,80
5	-0,20	-1,92	5,90	12	0,27	2,49	16,56	19	0,01	0,06	27,29				
6	0,02	0,23	5,97	13	-0,03	-0,25	16,66	20	-0,11	-0,87	28,72				
7	-0,00	-0,04	5,97	14	0,03	0,30	16,80	21	0,16	1,27	31,83				

Autocorrelation Function for x31



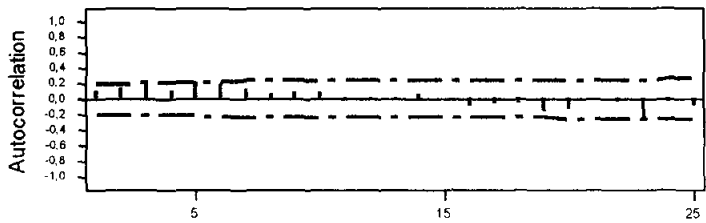
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,14	1,45	2,15	8	0,09	0,84	8,68	15	-0,22	-1,88	24,91	22	-0,14	-1,18	28,63
2	0,06	0,55	2,48	9	0,11	0,99	9,96	16	-0,05	-0,42	25,22	23	-0,02	-0,16	28,69
3	0,20	1,97	6,76	10	0,21	1,89	14,78	17	-0,07	-0,56	25,79	24	-0,11	-0,88	30,23
4	-0,01	-0,12	6,78	11	0,18	1,57	18,39	18	0,03	0,26	25,91	25	-0,25	-2,05	38,95
5	-0,07	-0,62	7,25	12	-0,07	-0,63	19,00	19	0,01	0,11	25,93				
6	-0,05	-0,46	7,51	13	0,01	0,12	19,03	20	-0,00	-0,03	25,93				
7	0,05	0,46	7,77	14	-0,04	-0,33	19,20	21	-0,02	-0,17	25,99				

Autocorrelation Function for x32



Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	-0,06	-0,57	0,33	8	0,02	0,18	5,74	15	-0,13	-1,18	12,09	22	-0,05	-0,45	18,54
2	0,14	1,41	2,43	9	0,07	0,71	6,36	16	-0,14	-1,31	14,64	23	0,11	0,93	20,05
3	0,02	0,24	2,49	10	0,05	0,47	6,64	17	-0,01	-0,06	14,64	24	-0,09	-0,81	21,22
4	-0,01	-0,11	2,50	11	0,14	1,28	8,76	18	-0,01	-0,11	14,66	25	-0,02	-0,15	21,26
5	-0,15	-1,46	4,90	12	0,01	0,08	8,77	19	0,13	1,13	18,67				
6	-0,08	-0,79	5,64	13	0,02	0,22	8,84	20	-0,02	-0,20	16,73				
7	0,02	0,22	5,70	14	-0,10	-0,96	10,11	21	0,11	0,93	18,19				

Autocorrelation Function for x34



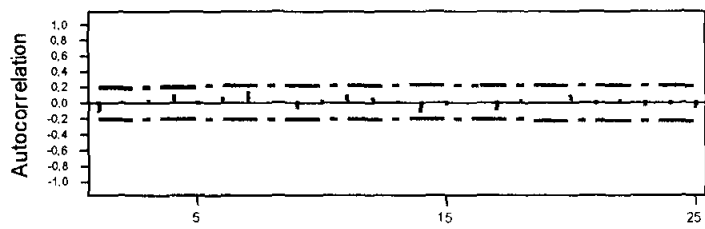
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,12	1,19	1,45	8	0,07	0,62	21,31	15	0,01	0,10	23,43	22	-0,04	-0,36	31,93
2	0,14	1,36	3,44	9	0,08	0,72	22,12	16	-0,10	-0,82	24,59	23	-0,24	-1,94	39,79
3	0,23	2,20	8,88	10	0,09	0,75	23,02	17	-0,07	-0,62	25,28	24	-0,05	-0,36	40,08
4	0,10	0,95	10,00	11	-0,01	-0,08	23,03	18	-0,05	-0,43	25,62	25	-0,09	-0,69	41,19
5	0,22	2,00	15,10	12	-0,02	-0,20	23,10	19	-0,18	-1,46	29,55				
6	0,19	1,64	18,84	13	-0,00	-0,00	23,10	20	-0,13	-1,03	31,63				
7	0,13	1,13	20,73	14	0,05	0,43	23,42	21	0,02	0,13	31,87				

Autocorrelation Function for x41



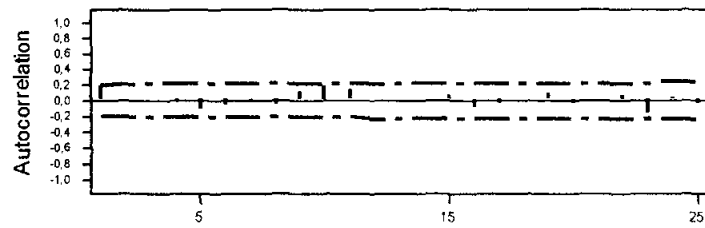
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,24	2,43	6,09	8	-0,11	-0,98	12,62	15	-0,06	-0,55	16,04	22	-0,04	-0,31	23,33
2	-0,01	-0,09	6,10	9	-0,08	-0,74	13,39	16	-0,11	-1,00	17,63	23	-0,09	-0,72	24,30
3	0,02	0,16	6,13	10	0,04	0,38	13,59	17	-0,14	-1,23	20,08	24	0,06	0,54	24,85
4	-0,01	-0,07	6,14	11	-0,06	-0,54	14,01	18	-0,02	-0,13	20,11	25	-0,16	-1,36	28,45
5	-0,19	-1,76	9,86	12	0,11	1,02	15,53	19	-0,14	-1,21	22,63				
6	0,12	1,07	11,33	13	0,01	0,12	15,55	20	-0,02	-0,14	22,67				
7	-0,01	-0,09	11,34	14	0,01	0,12	15,57	21	0,06	0,52	23,16				

Autocorrelation Function for x42



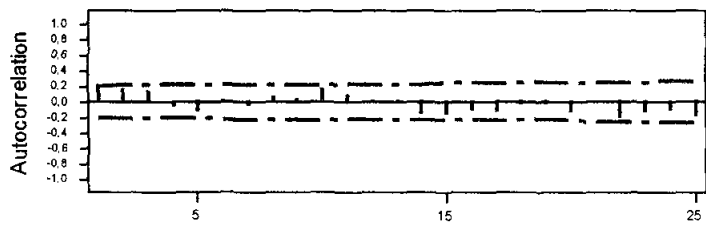
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	-0,14	-1,39	1,99	8	0,00	0,02	5,72	15	-0,04	-0,34	10,61	22	0,05	0,45	13,97
2	-0,02	-0,22	2,05	9	-0,09	-0,85	6,52	16	0,02	0,20	10,67	23	-0,06	-0,52	14,41
3	0,03	0,27	2,12	10	0,04	0,40	6,83	17	-0,11	-0,99	12,10	24	-0,03	-0,27	14,54
4	0,09	0,91	3,03	11	0,09	0,87	7,81	18	0,03	0,28	12,22	25	-0,08	-0,69	15,35
5	-0,04	-0,43	3,24	12	0,07	0,64	8,34	19	0,01	0,12	12,24				
6	0,07	0,71	3,81	13	-0,02	-0,22	8,41	20	0,09	0,86	13,39				
7	0,13	1,27	5,72	14	-0,13	-1,22	10,45	21	-0,04	-0,40	13,65				

Autocorrelation Function for x43



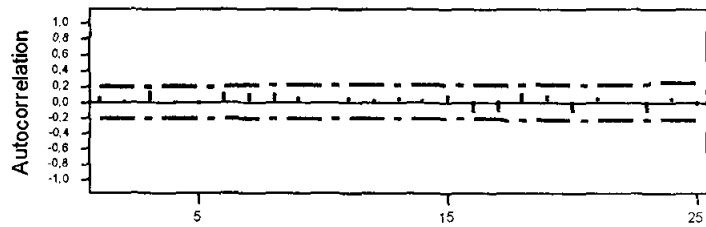
Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,19	1,86	3,56	8	-0,05	-0,50	5,60	15	0,05	0,48	14,63	22	0,06	0,54	17,33
2	0,01	0,12	3,58	9	0,12	1,13	7,18	16	-0,10	-0,89	15,85	23	-0,16	-1,36	20,54
3	0,01	0,11	3,59	10	0,20	1,85	11,57	17	-0,03	-0,24	15,94	24	0,04	0,35	20,76
4	-0,01	-0,09	3,60	11	0,15	1,38	14,20	18	0,00	0,01	15,94	25	-0,04	-0,34	20,98
5	-0,11	-1,05	4,87	12	0,00	0,02	14,21	19	0,08	0,70	16,73				
6	-0,06	-0,58	5,27	13	0,00	0,01	14,21	20	-0,03	-0,22	16,82				
7	-0,01	-0,12	5,29	14	0,03	0,22	14,28	21	0,01	0,07	16,83				

Autocorrelation Function for x51



Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,21	2,08	4,45	8	0,07	0,61	12,90	15	-0,17	-1,44	23,51	22	-0,21	-1,69	35,65
2	0,17	1,59	7,32	9	0,04	0,38	13,09	16	-0,12	-0,98	25,18	23	-0,15	-1,15	38,50
3	0,14	1,35	9,50	10	0,17	1,55	16,48	17	-0,13	-1,09	27,31	24	-0,10	-0,80	39,95
4	-0,05	-0,50	9,81	11	0,08	0,71	17,24	18	-0,03	-0,26	27,43	25	-0,19	-1,44	44,71
5	-0,15	-1,34	12,09	12	-0,01	-0,08	17,25	19	-0,03	-0,22	27,52				
6	-0,01	-0,06	12,09	13	-0,02	-0,21	17,32	20	-0,14	-1,12	29,92				
7	-0,05	-0,47	12,39	14	-0,15	-1,33	20,12	21	0,02	0,13	29,95				

Autocorrelation Function for x52



Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ	Lag	Corr	T	LBQ
1	0,06	0,60	0,37	8	0,12	1,13	6,81	15	0,09	0,86	9,44	22	0,01	0,09	19,33
2	-0,00	-0,04	0,37	9	0,06	0,61	7,28	16	-0,14	-1,26	11,69	23	-0,13	-1,10	21,46
3	0,13	1,30	2,16	10	0,02	0,22	7,34	17	-0,13	-1,20	13,82	24	0,08	0,64	22,22
4	-0,02	-0,23	2,22	11	0,05	0,48	7,64	18	0,11	0,95	15,21	25	-0,03	-0,23	22,32
5	-0,04	-0,41	2,40	12	0,05	0,46	7,93	19	0,09	0,84	16,32				
6	0,11	1,07	3,69	13	0,05	0,50	8,27	20	-0,14	-1,27	18,97				
7	0,12	1,16	5,27	14	0,04	0,33	8,42	21	0,05	0,45	19,31				