

Lampiran 1

Kuisisioner Prasurvei, Pascasurvei, dan Wawancara

KUISIONER PENELITIAN

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (Studi pada Pitaloka Snack, Taart, Bakery)

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi pada Pitaloka *Snack, Taart, Bakery*). Dengan ini saya :

Nama : Ilham Fisabililah

Jurusan : Manajemen Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dengan ini peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan lengkap sesuai ketentuan dan jujur mengenai pendapat dan penilaian anda sendiri, tanpa dipengaruhi siapapun. Kuisisioner ini semata-mata dibuat untuk keperluan ilmiah. Terimakasih atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Hormat saya,

Ilham Fisabililah

Lampiran 1.1 Kuesioner Prasurvei

Kuesioner Identitas Responden

Berikan tanda (√) pada kotak jawaban di bawah ini, sesuai dengan pilihan anda.

Nama :(Boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : Laki Laki Perempuan

Usia :tahun

No. Hp :

Berapa kali Berbelanja : <2 kali 2 kali 3 kali
 4 kali 5 kali >5 kali

Petunjuk:

Pernyataan-pernyataan berikut ini dimaksudkan untuk mengetahui harapan dan persepsi Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas pelayanan di Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. Untuk masing-masing pernyataan, anda dimohon untuk menjawab secara jujur dengan memilih satu dari lima skala yang ada dengan memberi **tanda ceklist (√)** pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

Tingkat Kenyataan
SS = Sangat Setuju
S = Setuju
N = Netral
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Tingkat Kepentingan
SP = Sangat Penting
P = Penting
N = Netral
TP = Tidak Penting
STP = Sangat Tidak Penting

Kolom **Tingkat Kenyataan** berisi pendapat anda mengenai Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* jika dihubungkan dengan pernyataan. Dan kolom tersebut **Tingkat Kepentingan** untuk mengetahui seberapa penting pernyataan tersebut menurut Anda.

Dimensi dan Pernyataan

Dimensi	Pernyataan: Pitaloka Snack Taart & Bakery memiliki	Tingkat Kenyataan					Tingkat Kepentingan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Tempat parkir yang luas										
	Layout ruangan yang teratur										
	Ruangan yang bersih										
	Jumlah nampan yang memadai										
	Terdapat label harga produk pada masing-masing produk										

Dimensi	Pernyataan: Pitaloka Snack Taart & Bakery memiliki	Tingkat Kenyataan					Tingkat Kepentingan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Terdapat berbagai variasi rasa										
	Tampilan produk menarik										
	Ada katalog/gambar produk										
	Kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen										
	Penampilan karyawan										
	Tersedianya pembayaran melalui kartu debit/kredit										
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Karyawan ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan										
	Produk yang dijual sudah ditata rapi										
	Produk yang dijual lengkap (Taart, Snack, & Bakery)										
	Kecepatan pelayanan										
	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi										
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen										
	Kecepatan transaksi pembayaran										
	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang tersedia										
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan penggantian produk jika ada produk yang rusak/cacat										
	Keamanan berbelanja (Rekaman CCTV)										
	Adanya solusi yang diberikan mengenai keluhan pelanggan										

Dimensi	Pernyataan: Pitaloka Snack Taart & Bakery memiliki	Tingkat Kenyataan					Tingkat Kepentingan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
Empati (<i>Emphaty</i>)	Keramahan/kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta										
	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi										
	Karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami										

Kritik dan saran: _____

Mohon kuisisioner ini diisi dengan lengkap agar dapat diproses dengan lanjut. Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih

Lampiran 1.2 Kuesioner pascasurvei

Identitas Responden

Berikan tanda (√) pada kotak jawaban di bawah ini, sesuai dengan pilihan anda.

Nama :(Boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : Laki Laki Perempuan

Usia :tahun

Berapa kali Berbelanja : <2 kali 2 kali 3 kali
 4 kali 5 kali >5 kali

Petunjuk:

Pernyataan-pernyataan berikut ini dimaksudkan untuk mengetahui harapan dan persepsi Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas pelayanan di Pitaloka Snack, Taart, & Bakery. Untuk masing-masing pernyataan, anda dimohon untuk menjawab secara jujur dengan memilih satu dari lima skala yang ada dengan memberi **tanda ceklist (√)** pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

Tingkat Kenyataan
SS = Sangat Setuju
S = Setuju
N = Netral
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Tingkat Kepentingan
SP = Sangat Penting
P = Penting
N = Netral
TP = Tidak Penting
STP = Sangat Tidak Penting

Kolom **Tingkat Kenyataan** berisi pendapat anda mengenai Pitaloka Snack, Taart, & Bakery jika dihubungkan dengan pernyataan. Dan kolom tersebut **Tingkat Kepentingan** untuk mengetahui seberapa penting pernyataan tersebut menurut Anda.

Dimensi dan Pernyataan

Dimensi	Pernyataan: Pitaloka Snack Taart & Bakery memiliki	Tingkat Kenyataan					Tingkat Kepentingan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Tempat parkir yang luas										
	Layout ruangan yang teratur										
	Ruangan yang bersih										
	Jumlah nampan yang memadai										
	Terdapat label harga produk pada masing-masing produk										
	Terdapat berbagai variasi rasa										

Dimensi	Pernyataan: Pitaloka Snack Taart & Bakery memiliki	Tingkat Kenyataan					Tingkat Kepentingan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Tampilan produk menarik										
	Ada katalog/gambar produk										
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen										
	Penampilan karyawan										
	Tersedianya pembayaran melalui kartu debit/kredit										
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Karyawan ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan										
	Produk yang dijual sudah ditata rapi										
	Produk yang dijual lengkap (Taart, Snack, & Bakery)										
	Kecepatan pelayanan										
	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi										
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen										
	Kecepatan transaksi pembayaran										
	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang tersedia										
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan penggantian produk jika ada produk yang rusak/cacat										
	Keamanan berbelanja (Rekaman CCTV)										
	Adanya solusi yang diberikan mengenai keluhan pelanggan										
Empati (<i>Emphaty</i>)	Keramahan/kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta										
	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi										
	Karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami										

Mohon kuisisioner ini diisi dengan lengkap agar dapat diproses dengan lanjut. Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Lampiran 1.3 Wawancara

Gambaran Perusahaan

1. Sejarah Pitaloka Snack, Taart, & Bakery:
2. Struktur Organisasi:
3. Waktu Pelayanan:
4. Respon Teknis: cara perusahaan untuk memenuhi suara konsumen

No	Atribut Pernyataan Pitaloka Snack, Taart & Bakery	Respon Teknik
1	Tempat parkir yang luas	
2	Layout ruangan yang teratur	
3	Ruangan yang bersih	
4	Jumlah nampan yang memadai	
5	Terdapat label harga produk pada masing-masing produk	
6	Terdapat berbagai variasi rasa	
7	Tampilan produk menarik	
8	Ada katalog/gambar produk	
9	Kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen	
10	Penampilan karyawan	
11	Tersedianya pembayaran melalui kartu debit/kredit	
12	Karyawan ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan	
13	Produk yang dijual sudah ditata rapi	
14	Produk yang dijual lengkap (Taart, Snack, & Bakery)	
15	Kecepatan pelayanan	
16	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi	
17	Karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen	
18	Kecepatan transaksi pembayaran	
19	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang tersedia	
20	Jaminan penggantian produk jika ada produk yang rusak/cacat	
21	Keamanan berbelanja (Rekaman CCTV)	
22	Adanya solusi yang diberikan mengenai keluhan pelanggan	

23	Keramahan/kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta	
24	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi	
25	Karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami	

Lampiran 2
Hasil Pengumpulan Data Kuisisioner

Tangibles N.R

No	Atribut Pernyataan											Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	48
2	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	47
3	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	40
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	47
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	52
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
8	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	41
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	41
10	4	4	4	3	4	5	5	2	5	3	4	43
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45
12	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	47
13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	42
14	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	49
15	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	51
16	3	4	5	5	2	5	4	2	5	4	3	42
17	4	3	1	3	2	2	3	5	5	3	5	36
18	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	48
19	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	43
20	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	45
21	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	39
22	5	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	45
23	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	42
24	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	44

25	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	40
26	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	40
27	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	47
28	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	47
29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45
30	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	44
31	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	40
32	2	2	4	4	3	4	5	2	5	3	4	38
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
34	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	45
35	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	47
36	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	45
37	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	36
38	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	51
39	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	45
40	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	50
41	4	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	43
42	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	40
43	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	45
44	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
46	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1	3	25
47	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	49
48	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	41
49	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	37
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
51	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	41
52	3	2	3	3	5	4	3	3	3	3	2	34
53	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	48

54	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	46
55	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	43
56	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	2	38	
57	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	46
58	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	38
59	4	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42

Tangibles N.K

No	Atribut Pernyataan											Jumlah	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11		
1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	52
2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	49
3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	51
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	52
5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	48
6	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	48
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	53
8	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	48
9	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	47
10	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	48
11	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	52
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	53
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	44
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	53
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
16	3	4	5	5	2	5	5	4	2	5	4	3	42

46	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	50
47	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	50
48	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	49
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
50	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	47
51	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	41
52	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	3	45
53	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	48
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	43
55	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	44
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
57	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	44
58	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	42
59	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	44
60	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	43

Reliability
N.R

No	Atribut Pernyataan					Jumlah
	P12	P13	P14	P15	P16	
1	5	4	4	5	5	23
2	5	5	5	3	3	21
3	4	4	4	4	4	20
4	5	3	3	3	3	17
5	5	5	5	4	4	23
6	5	4	4	5	5	23
7	5	5	4	5	5	24
8	4	4	4	4	4	20
9	4	3	4	4	3	18
10	5	4	4	3	5	21
11	5	5	5	4	4	23
12	4	5	5	4	4	22
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	5	4	5	22
15	4	5	5	5	5	24
16	3	5	5	5	5	23
17	5	5	5	3	2	20
18	5	5	5	5	5	25
19	4	3	5	3	4	19
20	4	4	4	4	4	20
21	4	3	3	4	4	18
22	4	4	4	3	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	4	5	4	23
25	4	4	4	4	4	20

Reliability N.K

No	Atribut Pernyataan					Jumlah
	P12	P13	P14	P15	P16	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	3	3	21
3	5	4	4	4	4	21
4	5	3	3	3	3	17
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	4	5	5	24
7	5	5	4	5	5	24
8	5	4	4	5	4	22
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	5	4	4	21
11	3	4	5	5	5	22
12	3	4	5	5	5	22
13	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	3	5	5	5	5	23
17	5	5	5	3	2	20
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	3	4	18
22	4	5	4	4	4	21
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	4	5	5	24
25	5	5	4	4	5	23

26	5	4	4	4	5	22
27	5	5	5	3	4	22
28	5	4	5	5	5	24
29	4	5	4	4	4	21
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	3	4	5	21
32	3	3	5	4	4	19
33	4	5	5	5	5	24
34	4	4	4	5	4	21
35	4	4	3	4	3	18
36	5	5	4	4	4	22
37	3	3	3	3	4	16
38	5	4	5	5	4	23
39	5	5	5	4	4	23
40	4	4	5	3	5	21
41	5	4	5	4	4	22
42	4	4	4	4	4	20
43	5	5	5	5	5	25
44	4	5	4	3	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	1	1	1	1	1	5
47	5	5	3	5	5	23
48	4	4	5	5	5	23
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	5	4	4	21
51	4	4	4	3	4	19
52	3	4	5	4	3	19
53	4	5	4	3	5	21
54	4	4	4	4	4	20

26	5	4	4	5	5	23
27	5	5	5	4	4	23
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	4	24
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	4	5	5	23
32	5	4	4	5	5	23
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	4	5	5	24
35	4	5	4	5	4	22
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	5	25
38	5	4	5	5	4	23
39	5	5	5	5	5	25
40	3	4	5	4	3	19
41	5	4	4	3	3	19
42	4	4	4	4	4	20
43	5	5	5	5	5	25
44	4	5	4	3	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	3	5	5	23
48	5	5	5	5	4	24
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	5	4	4	21
51	4	3	3	4	4	18
52	5	5	4	5	3	22
53	4	5	4	5	5	23
54	4	4	4	4	3	19

55	5	5	5	5	5	25
56	4	3	4	3	3	17
57	5	3	4	3	5	20
58	4	3	4	3	4	18
59	4	4	5	3	4	20
60	3	4	4	4	3	18

55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	5	3	4	3	4	19
58	4	4	4	5	4	21
59	4	5	4	4	5	22
60	3	4	5	4	4	20

Responsiveness N.R

No	Atribut Pernyataan			Jumlah
	P17	P18	P19	
1	5	5	5	15
2	5	2	5	12
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12
5	5	5	4	14
6	5	5	5	15
7	5	4	4	13
8	4	4	3	11
9	4	4	4	12
10	4	4	5	13
11	5	4	4	13
12	3	4	4	11
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	4	3	3	10
17	4	4	4	12
18	5	4	4	13
19	4	4	4	12
20	4	4	5	13
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	5	4	13
25	4	4	4	12
26	5	5	4	14
27	4	3	5	12
28	5	5	5	15
29	4	4	5	13
30	5	5	4	14
31	5	4	5	14
32	4	3	4	11
33	5	4	4	13
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	4	3	5	12
37	3	4	4	11
38	5	3	5	13
39	5	4	4	13
40	3	3	4	10
41	4	3	3	10
42	4	4	4	12

Responsiveness N.K

No	Atribut Pernyataan			Jumlah
	P17	P18	P19	
1	5	5	5	15
2	5	5	5	15
3	5	4	4	13
4	4	4	5	13
5	5	5	5	15
6	5	5	5	15
7	5	4	4	13
8	4	4	4	12
9	5	5	5	15
10	4	4	4	12
11	5	4	5	14
12	5	4	5	14
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	4	3	3	10
17	3	3	4	10
18	4	4	5	13
19	5	5	5	15
20	4	4	5	13
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	5	5	5	15
25	5	5	5	15
26	5	3	4	12
27	4	4	5	13
28	5	5	5	15
29	4	5	5	14
30	5	5	5	15
31	5	4	4	13
32	5	4	5	14
33	5	5	5	15
34	4	3	4	11
35	4	5	5	14
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	5	4	5	14
39	5	5	5	15
40	3	5	4	12
41	5	4	3	12
42	4	5	5	14

43	5	5	5	15
44	4	3	5	12
45	5	5	5	15
46	4	3	1	8
47	5	5	5	15
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	5	4	13
51	3	3	2	8
52	3	4	4	11
53	5	3	5	13
54	3	3	4	10
55	5	3	5	13
56	4	3	4	11
57	5	3	4	12
58	3	3	4	10
59	3	3	4	10
60	4	4	4	12

43	5	5	5	15
44	5	3	5	13
45	5	5	5	15
46	5	3	5	13
47	5	5	5	15
48	4	4	5	13
49	4	4	4	12
50	5	4	3	12
51	3	3	4	10
52	4	3	3	10
53	4	4	5	13
54	4	4	3	11
55	5	3	5	13
56	5	5	5	15
57	5	3	4	12
58	3	2	4	9
59	4	4	4	12
60	4	5	4	13

Assurance N.R

No	Atribut Pernyataan			Jumlah
	P20	P21	P22	
1	5	4	4	13
2	4	5	5	14
3	2	4	3	9
4	5	5	5	15
5	4	4	4	12
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15
8	4	4	3	11
9	3	4	4	11
10	4	3	4	11
11	4	4	4	12
12	4	4	5	13
13	4	4	4	12
14	4	5	5	14
15	5	5	4	14
16	5	5	2	12
17	1	3	2	6
18	4	5	4	13
19	3	4	5	12
20	4	4	3	11
21	4	4	3	11
22	5	5	3	13
23	4	4	4	12
24	5	5	3	13
25	4	3	3	10
26	4	4	3	11
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	5	4	4	13
30	5	4	4	13
31	4	4	3	11
32	4	4	3	11
33	4	4	4	12
34	5	3	5	13
35	4	4	5	13
36	4	4	5	13
37	4	3	2	9
38	5	4	5	14
39	4	5	4	13
40	5	4	4	13
41	4	5	5	14

Assurance

N.K

No	Atribut Pernyataan			Jumlah
	P20	P21	P22	
1	5	5	3	13
2	4	4	4	12
3	3	3	3	9
4	5	5	5	15
5	5	4	5	14
6	5	4	5	14
7	4	4	5	13
8	5	5	5	15
9	4	5	4	13
10	4	5	5	14
11	4	5	5	14
12	4	4	4	12
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	5	5	3	13
17	5	5	5	15
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	4	4	3	11
21	5	4	4	13
22	4	4	4	12
23	5	4	5	14
24	5	4	4	13
25	4	4	5	13
26	5	5	4	14
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	5	5	5	15
30	4	4	5	13
31	4	4	5	13
32	5	5	5	15
33	5	4	5	14
34	5	4	5	14
35	5	5	5	15
36	5	5	5	15
37	4	5	5	14
38	5	5	5	15
39	4	5	4	13
40	4	4	3	11
41	4	4	4	12

42	4	4	4	12
43	4	5	4	13
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15
46	1	4	1	6
47	5	5	5	15
48	4	5	3	12
49	3	4	3	10
50	4	3	4	11
51	4	4	2	10
52	3	3	5	11
53	5	5	4	14
54	4	4	4	12
55	5	5	5	15
56	4	3	4	11
57	5	4	4	13
58	4	3	4	11
59	1	4	4	9
60	4	4	4	12

42	5	5	5	15
43	5	4	3	12
44	5	5	5	15
45	5	5	5	15
46	5	3	5	13
47	5	5	5	15
48	4	4	4	12
49	4	5	4	13
50	3	3	4	10
51	5	4	5	14
52	5	4	5	14
53	4	4	4	12
54	5	5	5	15
55	5	5	5	15
56	3	4	3	10
57	4	4	5	13
58	5	4	4	13
59	4	5	4	13
60	4	4	4	12

Emphaty N.R

No	Atribut Pernyataan			Jumlah
	P23	P24	P25	
1	4	5	5	14
2	5	5	3	13
3	5	5	5	15
4	3	5	5	13
5	4	5	4	13
6	5	5	5	15
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	5	5	5	15
12	5	4	5	14
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	4	5	5	14
17	3	3	3	9
18	4	5	4	13
19	3	4	4	11
20	4	5	5	14
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	5	5	5	15
25	5	5	5	15
26	5	4	5	14
27	4	5	5	14
28	5	5	5	15
29	4	5	5	14
30	5	4	5	14
31	5	4	4	13
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	5	5	5	15
35	5	4	4	13
36	5	5	4	14
37	3	4	4	11
38	5	5	5	15
39	4	4	4	12
40	4	5	2	11
41	4	5	4	13
42	4	4	4	12

Emphaty N.K

No	Atribut Pernyataan			Jumlah
	P23	P24	P25	
1	5	5	5	15
2	5	5	3	13
3	5	5	5	15
4	3	5	5	13
5	5	5	5	15
6	5	4	5	14
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	5	5	5	15
10	5	5	5	15
11	4	5	5	14
12	5	5	5	15
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	4	5	5	14
17	3	3	3	9
18	5	4	4	13
19	5	5	5	15
20	4	5	5	14
21	4	4	4	12
22	4	4	3	11
23	4	4	4	12
24	5	5	4	14
25	5	5	5	15
26	4	3	4	11
27	4	5	5	14
28	5	5	5	15
29	4	5	5	14
30	5	5	5	15
31	5	4	5	14
32	5	5	4	14
33	5	5	5	15
34	4	5	5	14
35	4	4	4	12
36	5	4	4	13
37	5	5	5	15
38	4	5	5	14
39	5	5	5	15
40	4	5	5	14
41	4	5	4	13
42	4	4	4	12

43	5	5	5	15
44	4	5	4	13
45	5	5	5	15
46	3	4	3	10
47	3	4	3	10
48	4	3	4	11
49	4	4	4	12
50	4	5	4	13
51	4	4	4	12
52	3	4	4	11
53	4	5	5	14
54	4	4	3	11
55	3	5	5	13
56	2	5	4	11
57	4	4	5	13
58	3	3	3	9
59	4	4	4	12
60	4	4	3	11

43	5	5	5	15
44	4	5	5	14
45	3	5	5	13
46	5	5	5	15
47	5	4	4	13
48	5	5	5	15
49	4	4	4	12
50	4	5	4	13
51	4	3	4	11
52	3	4	5	12
53	4	5	5	14
54	4	4	3	11
55	3	5	5	13
56	5	5	5	15
57	4	5	5	14
58	2	2	3	7
59	4	5	4	13
60	4	4	3	11

Lampiran 3
Uji Validitas, Reliabilitas, & Modus

Lampiran Uji Validitas
Tangibles
N.R

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,419**	,300*	,319*	,209	,165	-,041	,178	,324*	,212	,088	,507**
	Sig. (2-tailed)		,001	,020	,013	,110	,207	,757	,174	,012	,104	,506	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
P2	Pearson Correlation	,419**	1	,709**	,470**	,401**	,422**	,344**	,071	,527**	,520**	,307*	,813**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,002	,001	,007	,591	,000	,000	,017	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
P3	Pearson Correlation	,300*	,709**	1	,393**	,411**	,460**	,455**	-,164	,380**	,382**	,046	,686**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000		,002	,001	,000	,000	,211	,003	,003	,725	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
P4	Pearson Correlation	,319*	,470**	,393**	1	,258*	,415**	,133	-,051	,221	,187	,285*	,547**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,002		,046	,001	,310	,698	,090	,152	,027	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
P5	Pearson Correlation	,209	,401**	,411**	,258*	1	,473**	,441**	,183	,198	,327*	,253	,662**
	Sig. (2-tailed)	,110	,002	,001	,046		,000	,000	,161	,128	,011	,051	,000

P6	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,165	,422**	,460**	,415**	,473**	1	,355**	,034	,165	,251	,197	,597**
	Sig. (2-tailed)	,207	,001	,000	,001	,000		,005	,798	,207	,053	,131	,000
P7	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	-,041	,344**	,455**	,133	,441**	,355**	1	-,033	,444**	,375**	,225	,557**
	Sig. (2-tailed)	,757	,007	,000	,310	,000	,005		,805	,000	,003	,083	,000
P8	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,178	,071	-,164	-,051	,183	,034	-,033	1	-,021	,124	,255*	,270*
	Sig. (2-tailed)	,174	,591	,211	,698	,161	,798	,805		,876	,344	,049	,037
P9	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,324*	,527**	,380**	,221	,198	,165	,444**	-,021	1	,505**	,296*	,620**
	Sig. (2-tailed)	,012	,000	,003	,090	,128	,207	,000	,876		,000	,022	,000
P10	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,212	,520**	,382**	,187	,327*	,251	,375**	,124	,505**	1	,319*	,649**
	Sig. (2-tailed)	,104	,000	,003	,152	,011	,053	,003	,344	,000		,013	,000
P11	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,088	,307*	,046	,285*	,253	,197	,225	,255*	,296*	,319*	1	,506**
	Sig. (2-tailed)	,506	,017	,725	,027	,051	,131	,083	,049	,022	,013		,000

P10	Pearson Correlation	,226	,391**	,200	,262*	,237	,136	,529**	,252	,523**	1	,234	,633**
	Sig. (2-tailed)	,083	,002	,125	,043	,069	,302	,000	,052	,000		,072	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
P11	Pearson Correlation	,125	,175	,023	,129	,289*	-,030	,032	,569**	,089	,234	1	,433**
	Sig. (2-tailed)	,341	,182	,863	,327	,025	,819	,808	,000	,497	,072		,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Jumlah	Pearson Correlation	,663**	,750**	,625**	,673**	,579**	,541**	,637**	,333**	,473**	,633**	,433**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

Reliability

N.R

Correlations

		P12	P13	P14	P15	P16	Jumlah
P12	Pearson Correlation	1	,557**	,375**	,411**	,474**	,732**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,001	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P13	Pearson Correlation	,557**	1	,568**	,532**	,449**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P14	Pearson Correlation	,375**	,568**	1	,400**	,381**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,002	,003	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P15	Pearson Correlation	,411**	,532**	,400**	1	,596**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P16	Pearson Correlation	,474**	,449**	,381**	,596**	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Jumlah	Pearson Correlation	,732**	,815**	,712**	,780**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Reliability

N.K

Correlations

		P12	P13	P14	P15	P16	Jumlah
P12	Pearson Correlation	1	,374**	,067	,269*	,197	,552**
	Sig. (2-tailed)		,003	,608	,038	,132	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P13	Pearson Correlation	,374**	1	,460**	,468**	,416**	,763**

	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,000	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P14	Pearson Correlation	,067	,460**	1	,325*	,223	,568**
	Sig. (2-tailed)	,608	,000		,011	,087	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P15	Pearson Correlation	,269*	,468**	,325*	1	,718**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,038	,000	,011		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P16	Pearson Correlation	,197	,416**	,223	,718**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	,132	,001	,087	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Jumlah	Pearson Correlation	,552**	,763**	,568**	,819**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

Responsivenss

N.R

Correlations

		P17	P18	P19	Jumlah
P17	Pearson Correlation	1	,382**	,419**	,781**
	Sig. (2-tailed)		,003	,001	,000
	N	60	60	60	60
P18	Pearson Correlation	,382**	1	,244	,731**
	Sig. (2-tailed)	,003		,060	,000
	N	60	60	60	60
P19	Pearson Correlation	,419**	,244	1	,744**
	Sig. (2-tailed)	,001	,060		,000
	N	60	60	60	60
Jumlah	Pearson Correlation	,781**	,731**	,744**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	60	60	60	60

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

Responsivenss

N.K

Correlations

		P17	P18	P19	Jumlah
P17	Pearson Correlation	1	,399**	,396**	,733**
	Sig. (2-tailed)		,002	,002	,000
	N	60	60	60	60
P18	Pearson Correlation	,399**	1	,508**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000
	N	60	60	60	60
P19	Pearson Correlation	,396**	,508**	1	,795**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000
	N	60	60	60	60
Jumlah	Pearson Correlation	,733**	,836**	,795**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

Assurance

N.R

Correlations

		P20	P21	P22	Jumlah
P20	Pearson Correlation	1	,393**	,411**	,820**
	Sig. (2-tailed)		,002	,001	,000
	N	60	60	60	60
P21	Pearson Correlation	,393**	1	,258*	,658**
	Sig. (2-tailed)	,002		,046	,000
	N	60	60	60	60

P22	Pearson Correlation	,411**	,258*	1	,774**
	Sig. (2-tailed)	,001	,046		,000
	N	60	60	60	60
Jumlah	Pearson Correlation	,820**	,658**	,774**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

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

Assurance

N.K

Correlations

		P20	P21	P22	Jumlah
P20	Pearson Correlation	1	,460**	,468**	,810**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
P21	Pearson Correlation	,460**	1	,323*	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000		,012	,000
	N	60	60	60	60
P22	Pearson Correlation	,468**	,323*	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012		,000
	N	60	60	60	60
Jumlah	Pearson Correlation	,810**	,741**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

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

Emphaty

N.R

Correlations

		P23	P24	P25	Jumlah
P23	Pearson Correlation	1	,337**	,450**	,777**
	Sig. (2-tailed)		,008	,000	,000
	N	60	60	60	60
P24	Pearson Correlation	,337**	1	,491**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,008		,000	,000
	N	60	60	60	60
P25	Pearson Correlation	,450**	,491**	1	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
Jumlah	Pearson Correlation	,777**	,742**	,835**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

Emphaty

N.K

Correlations

		P23	P24	P25	Jumlah
P23	Pearson Correlation	1	,452**	,320*	,739**
	Sig. (2-tailed)		,000	,013	,000
	N	60	60	60	60
P24	Pearson Correlation	,452**	1	,670**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
P25	Pearson Correlation	,320*	,670**	1	,815**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000		,000
	N	60	60	60	60

Jumlah	Pearson Correlation	,739**	,871**	,815**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

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

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

Lampiran Uji Reliabilitas

Nilai Kenyataan (N.R)		Nilai Kepentingan (N.K)	
TANGIBLES			
Case Processing Summary		Case Processing Summary	
		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	60	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics		Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
Cronbach's Alpha			
	,801	,807	11
RELIABILITY			
Case Processing Summary		Case Processing Summary	
		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	60	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics		Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
Cronbach's Alpha			
	,819	,819	5
RESPONSIVENESS			
Case Processing Summary		Case Processing Summary	
		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	60	100,0

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,610	3

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,694	3

ASSURANCE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	60	100,0

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,616	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	60	100,0

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,677	3

EMPHATY

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	60	100,0

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,687	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	60	100,0

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,733	3

Lampiran Modus Nilai Kepentingan
Tangibles

Statistics

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
N Valid	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mode	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4

Reliability

Statistics

	P12	P13	P14	P15	P16
N Valid	60	60	60	60	60
Missing	0	0	0	0	0
Mode	5	5	5	5	5

Responsiveness

Statistics

	P17	P18	P19
N Valid	60	60	60
Missing	0	0	0
Mode	5	5	5