

Lampiran 1: Contoh Kuesioner Konsumen

Nama :
Umur :
Pekerjaan :

Kepada YTH. Konsumen Supermarket Sinar,

Saya mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Petra yang sedang melaksanakan tugas akhir mengenai kualitas layanan di Supermarket Sinar. Berkaitan dengan ini, saya mohon kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang saya bagikan.

Lingkari angka pada kolom yang sesuai menurut anda.

HARAPAN → yang anda inginkan terhadap Supermarket Sinar

1 berarti tidak mengharapkan

5 berarti sangat mengharapkan

KENYATAAN → kenyataan sebenarnya yang didapatkan di Supermarket Sinar

1 berarti tidak memuaskan/jelek

5 berarti sangat memuaskan/bagus

No.	Pernyataan	HARAPAN					KENYATAAN						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1.	Penataan barang yang teratur dan rapi												
2.	Ruang gerak lebar dan leluasa untuk berbelanja												
3.	Ruangan bersih dan teratur												
4.	Lokasi yang nyaman untuk berbelanja												
5.	Ada penjelasan mengenai produk												
6.	Penampilan staf yang rapi												
7.	Lokasi parkir yang memadai												
8.	Ada fasilitas pembayaran yang lengkap												
9.	Pengetahuan karyawan mengenai produk												
10.	Kelengkapan barang												
11.	Kemampuan karyawan menjawab pertanyaan konsumen												
12.	Ketepatan waktu operasional												
13.	Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan ke konsumen												
14.	Kecepatan kasir dalam menghitung												
15.	Keamanan lokasi parkir												
16.	Keamanan berbelanja yang terjamin												
17.	Keamanan tempat ATM												
18.	Kesediaan karyawan terhadap penukaran barang												
19.	Kualitas produk terjamin												
20.	Pegawai yang selalu ramah dan sopan												
21.	Karyawan mudah dihubungi oleh konsumen												
22.	Kepedulian terhadap konsumen yang membutuhkan bantuan												
23.	Kemudahan menyampaikan komplain												
24.	Keluhan dan saran kita ditanggapi												
25.	Adanya informasi mengenai promosi ataupun produk baru yang diluncurkan												

Terima kasih atas perhatian dan bantuan anda.

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	H1	4,2500	,6416	100,0
2.	H2	4,1500	,6571	100,0
3.	H3	4,3100	,6919	100,0
4.	H4	4,3300	,6522	100,0
5.	H5	4,1300	,6460	100,0
6.	H6	3,9700	,7714	100,0
7.	H7	4,1900	,7480	100,0
8.	H8	4,0700	,7818	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	33,4000	12,7677	3,5732	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H1	29,1500	10,4722	,4537	,7746
H2	29,2500	10,2904	,4852	,7700
H3	29,0900	10,1231	,4919	,7689
H4	29,0700	10,1870	,5177	,7652
H5	29,2700	9,9163	,5983	,7533
H6	29,4300	9,7627	,4999	,7681
H7	29,2100	9,9454	,4796	,7712
H8	29,3300	9,8395	,4724	,7731

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 8

Alpha = ,7910

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	H9	4,3800	,7217	100,0
2.	H10	4,7900	,4984	100,0
3.	H11	4,3700	,6765	100,0
4.	H12	4,0500	,8919	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17,5900	4,5272	2,1277	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H9	13,2100	2,5312	,6424	,6102
H10	12,8000	3,7172	,2922	,7842
H11	13,2200	2,6582	,6398	,6171
H12	13,5400	2,1701	,5943	,6520

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 4

Alpha = ,7377

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	H13	4,1800	,7704	100,0
2.	H14	4,1500	,8572	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	8,3300	2,4052	1,5509	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H13	4,1500	,7348	,8152	.
H14	4,1800	,5935	,8152	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0 N of Items = 2

Alpha = ,8954

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	H15	4,5000	,6435	100,0
2.	H16	4,5400	,5581	100,0
3.	H17	4,6100	,5298	100,0
4.	H18	4,5300	,5404	100,0
5.	H19	4,6700	,5136	100,0
6.	H20	4,4900	,6113	100,0
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	27,3400	5,2570	2,2928	Variables 6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H15	22,8400	3,3883	,6140	,6886
H16	22,8000	3,5354	,6718	,6757
H17	22,7300	3,8355	,5497	,7106
H18	22,8100	3,8726	,5136	,7194
H19	22,6700	4,2839	,3336	,7621
H20	22,8500	4,0480	,3396	,7676

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 6

Alpha = ,7581

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	H21	4,5600	,5563	100,0
2.	H22	4,4800	,6587	100,0
3.	H23	4,7300	,4894	100,0
4.	H24	4,6900	,4648	100,0
5.	H25	4,7100	,5183	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	23,1700	3,7789	1,9439	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H21	18,6100	2,6645	,4431	,7538
H22	18,6900	2,0140	,7118	,6490
H23	18,4400	2,6327	,5709	,7114
H24	18,4800	2,7168	,5522	,7191
H25	18,4600	2,7762	,4251	,7575

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0 N of Items = 5

Alpha = ,7645

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K1	3,7700	,7502	100,0
2.	K2	3,6400	,7591	100,0
3.	K3	3,6700	,7661	100,0
4.	K4	3,5900	,7797	100,0
5.	K5	3,0200	,8038	100,0
6.	K6	3,2800	,6369	100,0
7.	K7	3,1300	,8950	100,0
8.	K8	3,3600	,7852	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	27,4600	18,5337	4,3051	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	23,6900	14,0746	,6922	,8152
K2	23,8200	15,1188	,4809	,8405
K3	23,7900	14,0060	,6872	,8155
K4	23,8700	13,8516	,7020	,8133
K5	24,4400	14,6529	,5257	,8357
K6	24,1800	15,1996	,5897	,8291
K7	24,3300	14,5870	,4601	,8466
K8	24,1000	14,5152	,5686	,8302

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 8

Alpha = ,8467

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K9	2,8200	,7437	100,0
2.	K10	2,1700	,8652	100,0
3.	K11	2,9000	,7177	100,0
4.	K12	3,2900	,6243	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11,1800	4,7349	2,1760	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K9	8,3600	2,6772	,6182	,5735
K10	9,0100	2,5757	,5080	,6508
K11	8,2800	3,1329	,4278	,6901
K12	7,8900	3,2908	,4655	,6718

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 4

Alpha = ,7119

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K13	3,1700	,7792	100,0
2.	K14	3,2700	,7502	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	6,4400	1,9257	1,3877	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K13	3,2700	,5627	,6465	.
K14	3,1700	,6072	,6465	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 2

Alpha = ,7849

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K15	3,5400	,8217	100,0
2.	K16	3,5900	,8177	100,0
3.	K17	3,5200	,8346	100,0
4.	K18	3,1500	,8087	100,0
5.	K19	2,3700	,8487	100,0
6.	K20	3,2100	,6711	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	19,3800	11,9552	3,4576	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K15	15,8400	8,0347	,6967	,7537
K16	15,7900	7,6625	,8006	,7286
K17	15,8600	7,7176	,7636	,7368
K18	16,2300	8,3001	,6440	,7664
K19	17,0100	10,2726	,1769	,8673
K20	16,1700	9,6981	,4322	,8099

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 6

Alpha = ,8120

Lampiran 2: Uji Validitas dan Reliabilitas (sambungan)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K21	3,2000	,7521	100,0
2.	K22	3,2100	,8201	100,0
3.	K23	2,7900	,7823	100,0
4.	K24	2,9000	,7177	100,0
5.	K25	2,2900	1,0278	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	14,3900	9,9777	3,1587	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K21	11,1900	6,8827	,6409	,7800
K22	11,1800	6,5329	,6612	,7722
K23	11,6000	6,3838	,7543	,7465
K24	11,4900	6,7979	,7120	,7632
K25	12,1000	6,7576	,4049	,8666

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0 N of Items = 5

Alpha = ,8213

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen

Dimensi *Tangible*

Responden	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	KH7	KH8	Gap Score
1	-1	0	-1	-1	-2	-2	-4	-3	-1,75
2	0	0	0	-2	-3	-2	-2	-1	-1,25
3	-1	0	-2	0	-1	-2	-1	-1	-1,00
4	1	1	1	0	-3	1	-1	-1	-0,13
5	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-2	-0,88
6	-1	1	-1	-1	1	-2	-1	1	-0,38
7	-1	0	0	-2	-2	-2	-2	-3	-1,50
8	-1	-1	-2	-2	-1	0	-3	-1	-1,38
9	-1	-1	0	0	-2	-1	-3	-2	-1,25
10	-3	1	-2	-2	-3	-1	-3	-3	-2,00
11	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1,13
12	-2	0	-1	-2	-2	0	-3	-2	-1,50
13	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-1,88
14	-2	-1	-3	-3	-1	-1	-3	-3	-2,13
15	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1,88
16	-2	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2,00
17	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-1,88
18	-2	-2	-1	-3	-3	-2	-2	-2	-2,13
19	0	-1	-1	-1	-2	0	2	0	-0,38
20	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	0	-1,38
21	-2	-2	-3	-3	-4	-4	-1	-3	-2,75
22	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	-2	-1,00
23	-1	-3	-2	-2	-3	-2	-4	-2	-2,38
24	-1	-1	-1	0	-2	-1	-2	-2	-1,25
25	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-2,00
26	-2	-1	-1	0	-1	-2	-2	-2	-1,38
27	-1	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-1	-2,00
28	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-2,00
29	0	0	0	0	-1	-2	-3	0	-0,75
30	-1	0	0	0	-1	0	0	0	-0,25
31	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1,38
32	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-2	-2	-1,63
33	0	1	1	1	0	-1	0	1	0,38
34	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-0,75
35	0	0	-1	1	0	-1	0	-1	-0,25
36	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	-0,38
37	0	1	1	0	0	-1	-2	-2	-0,38
38	-1	-1	-2	-1	-2	-2	0	-1	-1,25
39	-1	-1	-2	-2	-2	0	-1	0	-1,13
40	-1	1	0	0	-2	-1	0	-2	-0,63
41	0	0	1	1	-1	-2	-2	-1	-0,50
42	-2	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	-1,00
43	-1	-2	-1	0	-1	0	0	0	-0,63
44	0	1	1	0	-1	0	1	0	0,25

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	KH7	KH8	Gap Score
45	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1,38
46	1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-0,25
47	0	0	0	1	-1	-1	0	-1	-0,25
48	0	-1	-1	0	1	0	1	0	0,00
49	-1	-1	-2	0	0	0	0	-1	-0,63
50	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0,88
51	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	-0,38
52	0	0	1	0	0	0	2	-1	0,25
53	0	0	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1,00
54	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1,38
55	-1	0	0	-1	-3	-3	-2	0	-1,25
56	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	-2	-1,00
57	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1,50
58	1	1	1	0	-1	0	0	0	0,25
59	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1,38
60	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-0,38
61	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-0,38
62	0	1	2	2	0	0	-1	0	0,50
63	0	1	0	0	0	1	-1	2	0,38
64	-1	0	-1	-1	0	0	0	1	-0,25
65	0	0	-1	-1	-1	0	-1	1	-0,38
66	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0,75
67	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
68	0	0	1	1	0	1	-1	1	0,38
69	2	1	0	0	1	0	-1	-1	0,25
70	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1,38
71	1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-0,38
72	0	-1	-1	-1	-1	0	0	1	-0,38
73	0	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1,00
74	0	-2	-1	-1	-1	0	-2	-2	-1,13
75	0	-2	-1	0	-2	-2	-1	0	-1,00
76	1	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-0,50
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00
78	1	1	1	1	-1	0	0	0	0,38
79	0	0	-1	-2	-1	1	-1	-1	-0,63
80	0	0	0	0	-1	1	0	0	0,00
81	0	-1	0	0	0	0	-1	0	-0,25
82	0	1	0	0	-1	1	0	1	0,25
83	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1,00
84	0	-1	-1	-1	0	1	-2	0	-0,50
85	2	1	0	-1	0	0	0	1	0,38
86	1	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-0,38
87	1	1	1	0	-1	1	0	0	0,38
88	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	1	-0,63
89	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1,00
90	-1	-2	0	-1	0	0	-1	0	-0,63

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	KH7	KH8	Gap Score
91	-1	-1	0	1	-2	-2	-3	-2	-1,25
92	1	0	-1	1	0	0	-1	1	0,13
93	1	2	2	0	-1	-1	0	0	0,38
94	1	1	2	1	0	1	0	0	0,75
95	0	-2	-2	-1	0	0	0	0	-0,63
96	0	0	0	0	0	1	-1	0	0,00
97	0	-1	-1	-1	0	1	-1	1	-0,25
98	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-0,38
99	-1	-1	-1	0	0	0	0	1	-0,25
100	1	0	-1	-1	0	1	0	-2	-0,25
<i>Mean</i>	-0,48	-0,51	-0,64	-0,74	-1,11	-0,69	-1,06	-0,71	-0,74

Dimensi Reliability

Responden	KH9	KH10	KH11	KH12	Gap Score
1	-2	-2	-3	-1	-2,00
2	-3	-2	-3	-2	-2,50
3	-2	-1	-2	-2	-1,75
4	-1	0	1	0	0,00
5	0	1	0	-1	0,00
6	-1	-2	-1	0	-1,00
7	-2	-3	-2	-2	-2,25
8	-2	-2	-2	-1	-1,75
9	0	0	0	0	0,00
10	-2	-4	-3	-3	-3,00
11	-2	-3	-1	-1	-1,75
12	-2	-2	-2	-1	-1,75
13	-3	-2	-2	-2	-2,25
14	-3	-3	-3	-2	-2,75
15	-2	1	-2	-2	-1,25
16	-2	-3	-1	-2	-2,00
17	-3	-3	-2	-2	-2,50
18	-3	-1	-3	-1	-2,00
19	-2	-2	-2	-1	-1,75
20	-3	-3	-3	-2	-2,75
21	-3	-4	-3	-2	-3,00
22	-2	-1	0	-1	-1,00
23	-3	-2	-2	-2	-2,25
24	-3	-3	-2	-2	-2,50
25	-2	-3	-2	-3	-2,50
26	-2	-2	-2	-3	-2,25
27	-1	-2	-2	-1	-1,50
28	-2	-4	-1	-3	-2,50
29	-1	-4	-1	-2	-2,00
30	-3	-4	-3	-2	-3,00
31	-2	-4	-2	-2	-2,50

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH9	KH10	KH11	KH12	Gap Score
32	-3	-4	-2	-2	-2,75
33	-1	-1	-2	0	-1,00
34	-2	-3	0	-1	-1,50
35	-1	-3	0	-2	-1,50
36	-2	-4	-2	0	-2,00
37	-2	-4	-1	0	-1,75
38	-1	-4	-2	-2	-2,25
39	-2	-3	-2	-1	-2,00
40	-3	-4	-3	-2	-3,00
41	-3	-3	-3	-1	-2,50
42	-1	-3	-3	-2	-2,25
43	-2	-4	-2	-2	-2,50
44	-2	-3	-2	0	-1,75
45	-2	-3	-3	-2	-2,50
46	-1	-3	-2	0	-1,50
47	-2	-2	-2	-1	-1,75
48	-2	-3	-1	-1	-1,75
49	-2	-3	-2	-2	-2,25
50	-3	-4	-2	-1	-2,50
51	-4	-3	-3	-1	-2,75
52	-2	-3	-3	-2	-2,50
53	-4	-4	-1	0	-2,25
54	-3	-3	-2	-2	-2,50
55	-1	-4	-2	-1	-2,00
56	-2	-3	-3	-2	-2,50
57	-3	-3	-3	-2	-2,75
58	-2	-3	0	-1	-1,50
59	-2	-3	-1	-1	-1,75
60	-1	-3	-1	-1	-1,50
61	-1	-3	-1	0	-1,25
62	0	-1	-2	2	-0,25
63	1	-3	0	1	-0,25
64	-1	-2	-1	1	-0,75
65	0	-2	0	1	-0,25
66	-1	-2	-1	-2	-1,50
67	1	-1	0	0	0,00
68	1	-2	0	1	0,00
69	-1	-3	-1	0	-1,25
70	-2	-4	-2	0	-2,00
71	0	-3	-1	0	-1,00
72	0	-2	-1	1	-0,50
73	-1	-4	-2	0	-1,75
74	-2	-3	-2	0	-1,75
75	-1	-3	0	0	-1,00
76	-2	-4	-1	-1	-2,00
77	0	-1	0	1	0,00

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH9	KH10	KH11	KH12	Gap Score
78	-2	-2	-1	0	-1,25
79	0	-3	0	0	-0,75
80	1	-1	0	1	0,25
81	-1	-2	-1	-1	-1,25
82	1	-1	1	1	0,50
83	-1	-3	-1	-1	-1,50
84	0	-4	-2	0	-1,50
85	0	-2	-2	0	-1,00
86	-1	-2	-2	0	-1,25
87	-2	-4	0	0	-1,50
88	0	-3	-1	0	-1,00
89	-1	-3	-1	0	-1,25
90	-1	-3	0	0	-1,00
91	-1	-2	-2	0	-1,25
92	-1	-3	-1	0	-1,25
93	0	-2	-2	0	-1,00
94	-2	-3	-1	0	-1,50
95	-1	-2	-1	1	-0,75
96	-2	-3	-2	2	-1,25
97	-2	-2	-1	0	-1,25
98	-2	-2	0	0	-1,00
99	-1	-2	1	2	0,00
100	-3	-3	-2	0	-2,00
<i>Mean</i>	-1,56	-2,62	-1,47	-0,76	-1,60

Dimensi Responsiveness

Responden	KH13	KH14	Gap Score
1	-2	-1	-1,50
2	-4	-2	-3,00
3	-2	-1	-1,50
4	-2	-2	-2,00
5	-2	-1	-1,50
6	-1	-1	-1,00
7	-2	-2	-2,00
8	-2	-2	-2,00
9	-2	-2	-2,00
10	-2	-3	-2,50
11	-2	-2	-2,00
12	-2	-1	-1,50
13	-1	-2	-1,50
14	-2	-1	-1,50
15	-2	-2	-2,00
16	-1	-1	-1,00
17	-1	-2	-1,50
18	-3	-2	-2,50

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH13	KH14	Gap Score
19	-2	-1	-1,50
20	-2	-2	-2,00
21	-4	-3	-3,50
22	-1	-2	-1,50
23	-2	-3	-2,50
24	-2	-2	-2,00
25	-1	-1	-1,00
26	-3	-3	-3,00
27	-3	-3	-3,00
28	-2	-2	-2,00
29	-1	-1	-1,00
30	-1	-1	-1,00
31	-2	-2	-2,00
32	-2	-2	-2,00
33	0	0	0,00
34	-1	-1	-1,00
35	-2	-3	-2,50
36	-1	-1	-1,00
37	-2	-2	-2,00
38	-1	-2	-1,50
39	-2	-2	-2,00
40	-1	0	-0,50
41	-1	-2	-1,50
42	-2	-2	-2,00
43	-2	-2	-2,00
44	0	0	0,00
45	-1	-2	-1,50
46	-1	0	-0,50
47	0	-2	-1,00
48	-1	-1	-1,00
49	-1	-1	-1,00
50	-2	-2	-2,00
51	-3	-3	-3,00
52	-2	-1	-1,50
53	-2	-3	-2,50
54	-2	-1	-1,50
55	0	0	0,00
56	-3	-1	-2,00
57	-2	-2	-2,00
58	-1	0	-0,50
59	-1	-1	-1,00
60	0	1	0,50
61	-2	-2	-2,00
62	1	1	1,00
63	1	1	1,00
64	1	1	1,00

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH13	KH14	Gap Score
65	0	1	0,50
66	0	-1	-0,50
67	1	1	1,00
68	1	1	1,00
69	-1	0	-0,50
70	0	0	0,00
71	0	-1	-0,50
72	1	0	0,50
73	0	0	0,00
74	0	0	0,00
75	-1	-1	-1,00
76	-1	-2	-1,50
77	1	1	1,00
78	0	1	0,50
79	0	1	0,50
80	0	1	0,50
81	-1	-1	-1,00
82	0	1	0,50
83	-1	-1	-1,00
84	-1	0	-0,50
85	-1	0	-0,50
86	0	0	0,00
87	-2	0	-1,00
88	1	0	0,50
89	0	1	0,50
90	0	0	0,00
91	0	-1	-0,50
92	0	0	0,00
93	0	0	0,00
94	-1	0	-0,50
95	1	2	1,50
96	0	1	0,50
97	0	0	0,00
98	1	-1	0,00
99	1	2	1,50
100	0	0	0,00
<i>Mean</i>	-1,01	-0,88	-0,95

Dimensi Assurance

Responden	KH15	KH16	KH17	KH18	KH19	KH20	Gap Score
1	-1	-1	-3	-3	-2	-1	-1,83
2	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-2,00
3	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1,33
4	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2,17
5	-1	-1	-1	0	0	0	-0,50

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH15	KH16	KH17	KH18	KH19	KH20	Gap Score
6	-1	0	-1	-1	0	0	-0,50
7	-2	0	-2	-1	-1	-1	-1,17
8	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-1,67
9	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1,50
10	-3	-2	-2	-3	-2	-1	-2,17
11	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1,83
12	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1,17
13	-2	-1	-3	-3	-1	-2	-2,00
14	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2,17
15	-2	-2	-2	-3	-2	0	-1,83
16	-3	-2	-2	-1	-3	-2	-2,17
17	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1,83
18	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2,33
19	0	0	-1	-2	-1	-2	-1,00
20	-2	-2	-1	-3	-2	-2	-2,00
21	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3,17
22	-2	-3	-2	-1	-2	-2	-2,00
23	0	0	-1	-2	-2	-1	-1,00
24	-4	-4	-4	-4	-2	-2	-3,33
25	-2	-1	-2	-1	-2	-3	-1,83
26	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2,83
27	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-1,50
28	1	1	0	-1	-2	0	-0,17
29	0	0	0	-2	-3	-2	-1,17
30	-1	-1	-1	-2	-3	-1	-1,50
31	-1	-1	-1	-2	-3	-1	-1,50
32	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2,17
33	1	1	1	1	-1	-1	0,33
34	0	0	0	-1	-2	-1	-0,67
35	0	0	-1	-1	-3	-1	-1,00
36	-1	-1	0	-1	-3	-1	-1,17
37	-1	0	-1	-2	-3	-3	-1,67
38	0	0	-1	-2	-3	-2	-1,33
39	-2	-1	-1	-2	-4	-1	-1,83
40	2	0	-1	-1	-4	-2	-1,00
41	1	0	0	-1	-3	-2	-0,83
42	-2	-1	-1	-1	-4	-2	-1,83
43	0	0	0	-1	-4	-2	-1,17
44	0	0	0	-1	-3	-2	-1,00
45	-2	-2	-2	-2	-4	-1	-2,17
46	1	0	0	0	-3	-1	-0,50
47	-1	-1	0	0	-3	-1	-1,00
48	-1	-1	0	-1	-3	-2	-1,33
49	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-1,33
50	0	0	0	0	-2	-1	-0,50
51	-2	-2	-1	-2	-2	-3	-2,00

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH15	KH16	KH17	KH18	KH19	KH20	Gap Score
52	0	0	0	-1	-4	-2	-1,17
53	-1	-1	0	-1	-4	-2	-1,50
54	-1	-2	-2	-3	-3	0	-1,83
55	0	0	-1	-1	-4	-2	-1,33
56	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-1,83
57	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-1,67
58	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-1,50
59	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2,83
60	-1	-2	-1	-1	-3	-1	-1,50
61	0	-1	-1	0	-2	-1	-0,83
62	-3	-1	-1	-2	1	0	-1,00
63	-1	0	0	0	-2	-1	-0,67
64	0	0	-1	0	-2	0	-0,50
65	0	0	-1	-1	-2	0	-0,67
66	0	-1	-1	-2	-2	0	-1,00
67	0	-1	-1	-2	-2	0	-1,00
68	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1,00
69	0	0	-1	-1	-3	-1	-1,00
70	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1,33
71	0	0	0	-1	-2	-2	-0,83
72	0	0	0	-1	-1	1	-0,17
73	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-1,33
74	1	1	1	-1	-2	-1	-0,17
75	1	0	0	0	-3	-2	-0,67
76	-2	-1	-1	-1	-4	0	-1,50
77	1	0	0	1	0	1	0,50
78	0	-1	-1	-1	-3	0	-1,00
79	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1,50
80	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1,50
81	-1	-1	1	-1	-2	-1	-0,83
82	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-1,33
83	-2	-1	-2	-1	-3	-1	-1,67
84	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2,00
85	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1,00
86	0	0	0	-1	-2	-1	-0,67
87	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1,67
88	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2,50
89	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2,17
90	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0,83
91	-3	-1	-1	-2	-2	1	-1,33
92	0	0	-1	0	-2	-1	-0,67
93	0	0	1	0	-1	-1	-0,17
94	-1	0	0	0	-2	-1	-0,67
95	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1,00
96	1	1	0	0	-3	-1	-0,33
97	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1,17

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH15	KH16	KH17	KH18	KH19	KH20	Gap Score
98	-1	-1	0	-2	-1	-2	-1,17
99	0	0	-1	-1	-3	-1	-1,00
100	0	0	-1	0	-3	-1	-0,83
Mean	-0,96	-0,95	-1,09	-1,38	-2,30	-1,28	-1,33

Dimensi *Empathy*

Responden	KH21	KH22	KH23	KH24	KH25	Gap Score
1	-2	-2	-2	-2	0	-1,60
2	-2	-2	-2	-2	-2	-2,00
3	-4	-4	-2	-2	-1	-2,60
4	-3	-3	-2	-1	-3	-2,40
5	-1	0	0	-1	-1	-0,60
6	-2	-2	-2	-2	-2	-2,00
7	-2	-2	-1	-1	-1	-1,40
8	-2	-2	-1	-1	0	-1,20
9	-1	-1	-2	-2	-1	-1,40
10	-3	-4	-4	-4	-3	-3,60
11	-2	-2	-2	-2	0	-1,60
12	-1	0	-1	-1	-1	-0,80
13	-2	-2	-3	-2	0	-1,80
14	-2	-3	-2	-2	-2	-2,20
15	-2	-2	-2	-2	-1	-1,80
16	-2	-2	-2	-2	-2	-2,00
17	-3	-4	-4	-3	-2	-3,20
18	-3	-2	-2	-3	-2	-2,40
19	-2	-2	-2	-2	-2	-2,00
20	-2	-2	-2	-1	-1	-1,60
21	-3	-3	-3	-3	-3	-3,00
22	-1	-2	0	-1	0	-0,80
23	-4	-4	-4	-2	-3	-3,40
24	-2	-2	-3	-2	-4	-2,60
25	-3	-2	-3	-3	-3	-2,80
26	-2	-2	-2	-3	-3	-2,40
27	-2	-1	-2	-2	-4	-2,20
28	-2	-2	-3	-2	-4	-2,60
29	-2	-1	-3	-2	-3	-2,20
30	-2	-2	-3	-3	-4	-2,80
31	-3	-2	-3	-3	-4	-3,00
32	-2	-1	-2	-1	-3	-1,80
33	-1	-2	-2	-3	-4	-2,40
34	-2	-2	-3	-3	-4	-2,80
35	-2	-2	-3	-1	-1	-1,80
36	-2	0	-2	-2	-2	-1,60
37	-1	-2	-3	-3	-3	-2,40
38	-2	-2	-3	-3	-3	-2,60

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH21	KH22	KH23	KH24	KH25	Gap Score
39	-1	-1	-3	-1	-4	-2,00
40	-2	-1	-2	-2	-2	-1,80
41	-1	-1	-3	-3	-3	-2,20
42	-2	-1	-1	-1	-3	-1,60
43	-2	-2	-2	-2	-3	-2,20
44	-1	-1	-1	-1	-2	-1,20
45	-1	-2	-3	-2	-4	-2,40
46	-1	0	-1	-1	-2	-1,00
47	-1	-2	-2	-2	-3	-2,00
48	-1	-2	-1	-1	-3	-1,60
49	-1	-1	-1	-1	-3	-1,40
50	0	-1	-1	-1	-3	-1,20
51	-1	0	-2	-2	-2	-1,40
52	-2	-2	-3	-3	-4	-2,80
53	-3	-3	-3	-2	-2	-2,60
54	-1	-1	-2	-2	-3	-1,80
55	-2	-2	-3	-2	-3	-2,40
56	-2	-1	-1	-3	-3	-2,00
57	-2	-1	-2	-2	-3	-2,00
58	-1	-1	-2	-3	-4	-2,20
59	-2	-2	-3	-3	-4	-2,80
60	-1	-1	-2	-2	-2	-1,60
61	0	0	-1	-2	-2	-1,00
62	-1	0	-1	0	0	-0,40
63	0	0	-1	-1	-1	-0,60
64	0	0	-2	-2	-3	-1,40
65	0	0	-2	-1	-2	-1,00
66	-1	-1	-1	-1	-2	-1,20
67	0	1	0	-1	0	0,00
68	0	0	-1	-2	-2	-1,00
69	-1	-1	-2	-2	-4	-2,00
70	-1	-2	-3	-2	-4	-2,40
71	-1	-1	-2	-3	-2	-1,80
72	-1	-1	-2	-1	-2	-1,40
73	-1	-1	-2	-1	-3	-1,60
74	0	0	-2	-2	-3	-1,40
75	0	0	0	-1	-3	-0,80
76	0	-1	-2	-3	-4	-2,00
77	0	1	0	0	-2	-0,20
78	-2	-1	-2	-2	-3	-2,00
79	-1	-1	-2	-2	-3	-1,80
80	0	-1	-2	-2	-2	-1,40
81	-1	-1	-1	-1	-3	-1,40
82	1	1	0	0	-3	-0,20
83	-1	-1	-2	-1	-2	-1,40
84	-2	-1	-3	-1	-4	-2,20

Lampiran 3: Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen (sambungan)

Responden	KH21	KH22	KH23	KH24	KH25	Gap Score
85	-1	-1	-2	-1	-2	-1,40
86	-2	-1	-2	-2	-3	-2,00
87	-1	-2	-3	-3	-4	-2,60
88	-1	-1	-3	-3	-4	-2,40
89	0	0	-2	-1	-1	-0,80
90	2	2	-1	-1	-1	0,20
91	-1	2	-1	1	2	0,60
92	0	-1	-1	-1	-1	-0,80
93	-2	-1	-1	-1	-2	-1,40
94	-1	-1	-2	-1	-2	-1,40
95	0	-1	-2	-1	-3	-1,40
96	-1	-2	-2	-2	-4	-2,20
97	-1	0	-2	-2	-2	-1,40
98	0	-1	-1	-2	-4	-1,60
99	-1	-1	-2	-2	-2	-1,60
100	-1	-1	0	-1	-3	-1,20
<i>Mean</i>	-1,36	-1,27	-1,94	-1,79	-2,42	-1,76

Lampiran 4: Hasil Uji Wilcoxon Kuesioner Konsumen Per Dimensi

NPar Tests Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
H_TANGI - K_TANGI	Negative Ranks	16 ^a	24,44	391,00
	Positive Ranks	80 ^b	53,31	4265,00
	Ties	4 ^c		
	Total	100		
H_RELIAB - K_REALIA	Negative Ranks	2 ^d	4,00	8,00
	Positive Ranks	91 ^e	47,95	4363,00
	Ties	7 ^f		
	Total	100		
H_RESPN - K_RESPN	Negative Ranks	18 ^g	21,72	391,00
	Positive Ranks	69 ^h	49,81	3437,00
	Ties	13 ⁱ		
	Total	100		
H_ASSRNC - K_ASSRNC	Negative Ranks	2 ^j	7,25	14,50
	Positive Ranks	98 ^k	51,38	5035,50
	Ties	0 ^l		
	Total	100		
H_EMPHTY - K_EMPHTY	Negative Ranks	2 ^m	4,00	8,00
	Positive Ranks	97 ⁿ	50,95	4942,00
	Ties	1 ^o		
	Total	100		

a. H_TANGI < K_TANGI

b. H_TANGI > K_TANGI

c. K_TANGI = H_TANGI

d. H_RELIAB < K_REALIA

e. H_RELIAB > K_REALIA

f. K_REALIA = H_RELIAB

g. H_RESPN < K_RESPN

h. H_RESPN > K_RESPN

i. K_RESPN = H_RESPN

j. H_ASSRNC < K_ASSRNC

k. H_ASSRNC > K_ASSRNC

l. K_ASSRNC = H_ASSRNC

m. H_EMPHTY < K_EMPHTY

n. H_EMPHTY > K_EMPHTY

o. K_EMPHTY = H_EMPHTY

Test Statistics^b

	H_TANGI - K_TANGI	H_RELIAB - K_REALIA	H_RESPN - K_RESPN	H_ASSRNC - K_ASSRNC	H_EMPHTY - K_EMPHTY
Z	-7,085 ^a	-8,355 ^a	-6,481 ^a	-8,638 ^a	-8,620 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 5: Hasil Uji Wilcoxon Per Pernyataan

NPar Tests Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
H1 - K1	Negative Ranks	16 ^a	29,06	465,00
	Positive Ranks	50 ^b	34,92	1746,00
	Ties	34 ^c		
	Total	100		
H2 - K2	Negative Ranks	18 ^d	27,39	493,00
	Positive Ranks	51 ^e	37,69	1922,00
	Ties	31 ^f		
	Total	100		
H3 - K3	Negative Ranks	14 ^g	33,11	463,50
	Positive Ranks	59 ^h	37,92	2237,50
	Ties	27 ⁱ		
	Total	100		
H4 - K4	Negative Ranks	11 ^j	25,91	285,00
	Positive Ranks	58 ^k	36,72	2130,00
	Ties	31 ^l		
	Total	100		
H5 - K5	Negative Ranks	4 ^m	21,00	84,00
	Positive Ranks	70 ⁿ	38,44	2691,00
	Ties	26 ^o		
	Total	100		
H6 - K6	Negative Ranks	13 ^p	22,50	292,50
	Positive Ranks	55 ^q	37,34	2053,50
	Ties	32 ^r		
	Total	100		

- a. H1 < K1
- b. H1 > K1
- c. K1 = H1
- d. H2 < K2
- e. H2 > K2
- f. K2 = H2
- g. H3 < K3
- h. H3 > K3
- i. K3 = H3
- j. H4 < K4
- k. H4 > K4
- l. K4 = H4
- m. H5 < K5
- n. H5 > K5
- o. K5 = H5
- p. H6 < K6
- q. H6 > K6
- r. K6 = H6

Test Statistics^b

	H1 - K1	H2 - K2	H3 - K3	H4 - K4	H5 - K5	H6 - K6
Z	-4,321 ^a	-4,497 ^a	-5,096 ^a	-5,729 ^a	-7,200 ^a	-5,592 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 5: Hasil Uji Wilcoxon Per Pernyataan (Sampel 1)

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
H7 - K7	Negative Ranks	5 ^a	29,40	147,00
	Positive Ranks	65 ^b	35,97	2338,00
	Ties	30 ^c		
	Total	100		
H8 - K8	Negative Ranks	14 ^d	21,71	304,00
	Positive Ranks	53 ^e	37,25	1974,00
	Ties	33 ^f		
	Total	100		
H9 - K9	Negative Ranks	5 ^g	16,00	80,00
	Positive Ranks	83 ^h	46,22	3836,00
	Ties	12 ⁱ		
	Total	100		
H10 - K10	Negative Ranks	2 ^j	6,00	12,00
	Positive Ranks	96 ^k	50,41	4839,00
	Ties	2 ^l		
	Total	100		
H11 - K11	Negative Ranks	3 ^m	15,00	45,00
	Positive Ranks	80 ⁿ	43,01	3441,00
	Ties	17 ^o		
	Total	100		
H12 - K12	Negative Ranks	12 ^p	24,38	292,50
	Positive Ranks	55 ^q	36,10	1985,50
	Ties	33 ^r		
	Total	100		
H13 - K13	Negative Ranks	11 ^s	19,50	214,50
	Positive Ranks	65 ^t	41,72	2711,50
	Ties	24 ^u		
	Total	100		

a. H7 < K7

b. H7 > K7

c. K7 = H7

d. H8 < K8

e. H8 > K8

f. K8 = H8

g. H9 < K9

h. H9 > K9

i. K9 = H9

j. H10 < K10

k. H10 > K10

l. K10 = H10

m. H11 < K11

n. H11 > K11

o. K11 = H11

p. H12 < K12

q. H12 > K12

r. K12 = H12

s. H13 < K13

t. H13 > K13

u. K13 = H13

Test Statistics^b

	H7 - K7	H8 - K8	H9 - K9	H10 - K10	H11 - K11	H12 - K12	H13 - K13
Z	-6,540 ^a	-5,368 ^a	-7,943 ^a	-8,662 ^a	-7,851 ^a	-5,428 ^a	-6,622 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 5: Hasil Uji Wilcoxon Per Pernyataan (sambungan)

Ranks				
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
H14 - K14	Negative Ranks	16 ^a	24,88	398,00
	Positive Ranks	62 ^b	43,27	2683,00
	Ties	22 ^c		
	Total	100		
H15 - K15	Negative Ranks	9 ^d	25,11	226,00
	Positive Ranks	65 ^e	39,22	2549,00
	Ties	26 ^f		
	Total	100		
H16 - K16	Negative Ranks	4 ^g	19,50	78,00
	Positive Ranks	63 ^h	34,92	2200,00
	Ties	33 ⁱ		
	Total	100		
H17 - K17	Negative Ranks	4 ^j	23,50	94,00
	Positive Ranks	74 ^k	40,36	2987,00
	Ties	22 ^l		
	Total	100		
H18 - K18	Negative Ranks	2 ^m	23,50	47,00
	Positive Ranks	85 ⁿ	44,48	3781,00
	Ties	13 ^o		
	Total	100		
H19 - K19	Negative Ranks	1 ^p	8,00	8,00
	Positive Ranks	96 ^q	49,43	4745,00
	Ties	3 ^r		
	Total	100		
H20 - K20	Negative Ranks	3 ^s	24,00	72,00
	Positive Ranks	84 ^t	44,71	3756,00
	Ties	13 ^u		
	Total	100		

- a. H14 < K14
- b. H14 > K14
- c. K14 = H14
- d. H15 < K15
- e. H15 > K15
- f. K15 = H15
- g. H16 < K16
- h. H16 > K16
- i. K16 = H16
- j. H17 < K17
- k. H17 > K17
- l. K17 = H17
- m. H18 < K18
- n. H18 > K18
- o. K18 = H18
- p. H19 < K19
- q. H19 > K19
- r. K19 = H19
- s. H20 < K20
- t. H20 > K20
- u. K20 = H20

Test Statistics^b

	H14 - K14	H15 - K15	H16 - K16	H17 - K17	H18 - K18	H19 - K19	H20 - K20
Z	-5,830 ^a	-6,428 ^a	-6,816 ^a	-7,429 ^a	-8,086 ^a	-8,639 ^a	-8,008 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 5: Hasil Uji Wilcoxon Per Pernyataan (sambungan)

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
H21 - K21	Negative Ranks	2 ^a	38,00
	Positive Ranks	82 ^b	42,61
	Ties	16 ^c	
	Total	100	
H22 - K22	Negative Ranks	5 ^d	36,40
	Positive Ranks	80 ^e	43,41
	Ties	15 ^f	
	Total	100	
H23 - K23	Negative Ranks	0 ^g	,00
	Positive Ranks	93 ^h	47,00
	Ties	7 ⁱ	
	Total	100	
H24 - K24	Negative Ranks	1 ^j	18,00
	Positive Ranks	96 ^k	49,32
	Ties	3 ^l	
	Total	100	
H25 - K25	Negative Ranks	1 ^m	27,00
	Positive Ranks	92 ⁿ	47,22
	Ties	7 ^o	
	Total	100	

- a. H21 < K21
- b. H21 > K21
- c. K21 = H21
- d. H22 < K22
- e. H22 > K22
- f. K22 = H22
- g. H23 < K23
- h. H23 > K23
- i. K23 = H23
- j. H24 < K24
- k. H24 > K24
- l. K24 = H24
- m. H25 < K25
- n. H25 > K25
- o. K25 = H25

Test Statistics^b

	H21 - K21	H22 - K22	H23 - K23	H24 - K24	H25 - K25
Z	-7,788 ^a	-7,383 ^a	-8,530 ^a	-8,627 ^a	-8,356 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 6: Contoh Kuesioner Top Manajemen

Kepada YTH. Bapak selaku Top Manajemen Supermarket Sinar Sukomanunggal,

Saya mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Petra yang sedang melaksanakan tugas akhir mengenai kualitas layanan di Supermarket Sinar. Berkaitan dengan ini, saya mohon kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang saya bagikan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah karena yang ditanyakan merupakan sebuah pendapat. Oleh sebab itu, tolong diisi menurut pendapat anda yang sebenarnya. Terima kasih atas perhatiannya.

Penilaian Harapan Konsumen Menurut Top Manajemen

Berikan penilaian tentang harapan konsumen menurut Bapak terhadap layanan Supermarket Sinar pada masing-masing pernyataan di bawah dengan melingkari angka dalam kolom yang sesuai dengan jawaban Bapak

Petunjuk nilai:

- 1 berarti konsumen akan sangat tidak setuju
- 5 berarti konsumen akan sangat setuju

Semakin mendekati angka 5 berarti konsumen akan sangat semakin setuju

No.	Pernyataan	Sangat tidak setuju					sangat setuju				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Penataan barang yang teratur dan rapi	1	2	3	4	5					
2.	Ruang gerak lebar dan leluasa untuk berbelanja	1	2	3	4	5					
3.	Ruangan bersih dan teratur	1	2	3	4	5					
4.	Lokasi yang nyaman untuk berbelanja	1	2	3	4	5					
5.	Ada penjelasan mengenai produk	1	2	3	4	5					
6.	Penampilan staf yang rapi	1	2	3	4	5					
7.	Lokasi parkir yang memadai	1	2	3	4	5					
8.	Ada fasilitas pembayaran yang lengkap	1	2	3	4	5					
9.	Pengetahuan karyawan mengenai produk	1	2	3	4	5					
10.	Kelengkapan barang	1	2	3	4	5					
11.	Kemampuan karyawan menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4	5					
12.	Ketepatan waktu operasional	1	2	3	4	5					
13.	Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan ke konsumen	1	2	3	4	5					
14.	Kecepatan kasir dalam menghitung	1	2	3	4	5					
15.	Keamanan lokasi parkir	1	2	3	4	5					

Lampiran 6: Contoh Kuesioner Top Manajemen (sambungan)

No.	Pernyataan	Sangat tidak setuju					Sangat setuju				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16.	Keamanan berbelanja yang terjamin	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17.	Keamanan tempat ATM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18.	Kesediaan karyawan terhadap penukaran barang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19.	Kualitas produk terjamin	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20.	Pegawai yang selalu ramah dan sopan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21.	Karyawan mudah dihubungi oleh konsumen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22.	Kepedulian terhadap konsumen yang membutuhkan bantuan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23.	Kemudahan menyampaikan keluhan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24.	Keluhan dan saran kita ditanggapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25.	Adanya informasi mengenai promosi ataupun produk baru yang diluncurkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Penetapan Standar Layanan Perusahaan

Penetapan standar yang ada di Supermarket Sinar untuk setiap pernyataan di bawah ini dengan melingkari nilai yang mewakili jawaban Bapak. Penetapan standar bisa dalam bentuk:

- Standar formal (tertulis dan dikomunikasikan ke karyawan).
- Standar informal (tidak tertulis dan diasumsikan karyawan mengerti meskipun tidak diberi tahu).

Petunjuk nilai:

- 1 berarti standar yang ada bersifat sangat informal
- 5 berarti standar yang ada bersifat sangat formal
- Semakin mendekati angka 5 berarti Bapak cenderung menganggap standar bersifat formal
- Berarti tanda () pada kolom “None” jika tidak ada standar untuk pernyataan tersebut.

No.	Pernyataan	Sangat Informal					Sangat Formal					None
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1.	Penataan barang yang teratur dan rapi	1	2	3	4	5						
2.	Ruang gerak lebar dan luas untuk berbelanja	1	2	3	4	5						
3.	Ruangan bersih dan teratur	1	2	3	4	5						
4.	Lokasi yang nyaman untuk berbelanja	1	2	3	4	5						

Lampiran 6: Contoh Kuesioner Top Manajemen (sambungan)

No.	Pernyataan	Sangat Informal			Sangat Formal		None
		1	2	3	4	5	
5.	Ada penjelasan mengenai produk	1	2	3	4	5	
6.	Penampilan staf yang rapi	1	2	3	4	5	
7.	Lokasi parkir yang memadai	1	2	3	4	5	
8.	Ada fasilitas pembayaran yang lengkap	1	2	3	4	5	
9.	Pengetahuan karyawan mengenai produk	1	2	3	4	5	
10.	Kelengkapan barang	1	2	3	4	5	
11.	Kemampuan karyawan menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4	5	
12.	Ketepatan waktu operasional	1	2	3	4	5	
13.	Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan ke konsumen	1	2	3	4	5	
14.	Kecepatan kasir dalam menghitung	1	2	3	4	5	
15.	Keamanan lokasi parkir	1	2	3	4	5	
16.	Keamanan berbelanja yang terjamin	1	2	3	4	5	
17.	Keamanan tempat ATM	1	2	3	4	5	
18.	Kesediaan karyawan terhadap penukaran barang	1	2	3	4	5	
19.	Kualitas produk terjamin	1	2	3	4	5	
20.	Pegawai yang selalu ramah dan sopan	1	2	3	4	5	
21.	Karyawan mudah dihubungi oleh konsumen	1	2	3	4	5	
22.	Kepedulian terhadap konsumen yang membutuhkan bantuan	1	2	3	4	5	
23.	Kemudahan menyampaikan komplain	1	2	3	4	5	
24.	Keluhan dan saran kita ditanggapi	1	2	3	4	5	
25.	Adanya informasi mengenai promosi ataupun produk baru yang diluncurkan	1	2	3	4	5	

Lampiran 7: Contoh Kuesioner Staf dan Karyawan

Kepada YTH.

Bapak/Ibu selaku staf/karyawan Supermarket Sinar Sukomanunggal,

Saya mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Petra yang sedang melaksanakan tugas akhir mengenai kualitas layanan di Supermarket Sinar. Berkaitan dengan ini, saya mohon kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang saya bagikan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah karena yang ditanyakan merupakan sebuah pendapat. Oleh sebab itu, tolong diisi menurut pendapat anda yang sebenarnya. Terima kasih atas perhatiannya.

Pelaksanaan Standar Perusahaan

Berikan penilaian menurut Bapak/Ibu terhadap pelaksanaan standar yang ada di Supermarket Sinar pada masing-masing pernyataan di bawah dengan melingkari angka dalam kolom yang sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu

Petunjuk nilai:

- 1 berarti standar yang ada bersifat sangat buruk (tidak konsisten)
- 5 berarti standar yang ada bersifat sangat baik (konsisten)
- Semakin mendekati angka 5 berarti Bapak/Ibu cenderung menganggap pelaksanaan semakin baik
- Berarti tanda() pada kolom “None” jika tidak ada standar untuk pernyataan tersebut.

No.	Pernyataan	Sangat					None
		Buruk			Baik		
1.	Penataan barang yang teratur dan rapi	1	2	3	4	5	
2.	Ruang gerak lebar dan luasa untuk berbelanja	1	2	3	4	5	
3.	Ruangan bersih dan teratur	1	2	3	4	5	
4.	Lokasi yang nyaman untuk berbelanja	1	2	3	4	5	
5.	Ada penjelasan mengenai produk	1	2	3	4	5	
6.	Penampilan staf yang rapi	1	2	3	4	5	
7.	Lokasi parkir yang memadai	1	2	3	4	5	
8.	Ada fasilitas pembayaran yang lengkap	1	2	3	4	5	
9.	Pengetahuan karyawan mengenai produk	1	2	3	4	5	

Lampiran 7: Contoh Kuesioner Staf dan Karyawan (sambungan)

No.	Pernyataan	Sangat Buruk					Sangat Baik					None
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10.	Kelengkapan barang	1	2	3	4	5						
11.	Kemampuan karyawan menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4	5						
12.	Ketepatan waktu operasional	1	2	3	4	5						
13.	Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan ke konsumen	1	2	3	4	5						
14.	Kecepatan kasir dalam menghitung	1	2	3	4	5						
15.	Keamanan lokasi parkir	1	2	3	4	5						
16.	Keamanan berbelanja yang terjamin	1	2	3	4	5						
17.	Keamanan tempat ATM	1	2	3	4	5						
18.	Kesediaan karyawan terhadap penukaran barang	1	2	3	4	5						
19.	Kualitas produk terjamin	1	2	3	4	5						
20.	Pegawai yang selalu ramah dan sopan	1	2	3	4	5						
21.	Karyawan mudah dihubungi oleh konsumen	1	2	3	4	5						
22.	Kepedulian terhadap konsumen yang membutuhkan bantuan	1	2	3	4	5						
23.	Kemudahan menyampaikan komplain	1	2	3	4	5						
24.	Keluhan dan saran kita ditanggapi	1	2	3	4	5						
25.	Adanya informasi mengenai promosi ataupun produk baru yang diluncurkan	1	2	3	4	5						

Pemberian Janji Kepada Konsumen

Berikan pendapat Bapak/Ibu tentang tingkat pemberian janji kepada konsumen.

Lingkari nilai yang mewakili jawaban Bapak/Ibu.

Petunjuk nilai:

- 1 berarti Supermarket Sinar tidak menjanjikan layanan tersebut
- 5 berarti Supermarket Sinar menjanjikan layanan tersebut
- Semakin mendekati angka 5 berarti Bapak/Ibu cenderung menganggap pemberian janji semakin tinggi.

No.	Pernyataan	Tidak Janji					Sangat Menjanjikan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Penataan barang yang teratur dan rapi	1	2	3	4	5					
2.	Ruang gerak lebar dan luasa untuk berbelanja	1	2	3	4	5					
3.	Ruangan bersih dan teratur	1	2	3	4	5					
4.	Lokasi yang nyaman untuk berbelanja	1	2	3	4	5					
5.	Ada penjelasan mengenai produk	1	2	3	4	5					
6.	Penampilan staf yang rapi	1	2	3	4	5					

Lampiran 7: Contoh Kuesioner Staf dan Karyawan (sambungan)

No.	Pernyataan	Tidak Janji					Sangat Menjanjikan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Lokasi parkir yang memadai	1	2	3	4	5					
8.	Ada fasilitas pembayaran yang lengkap	1	2	3	4	5					
9.	Pengetahuan karyawan mengenai produk	1	2	3	4	5					
10.	Kelengkapan barang	1	2	3	4	5					
11.	Kemampuan karyawan menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4	5					
12.	Ketepatan waktu operasional	1	2	3	4	5					
13.	Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan ke konsumen	1	2	3	4	5					
14.	Kecepatan kasir dalam menghitung	1	2	3	4	5					
15.	Keamanan lokasi parkir	1	2	3	4	5					
16.	Keamanan berbelanja yang terjamin	1	2	3	4	5					
17.	Keamanan tempat ATM	1	2	3	4	5					
18.	Kesediaan karyawan terhadap penukaran barang	1	2	3	4	5					
19.	Kualitas produk terjamin	1	2	3	4	5					
20.	Pegawai yang selalu ramah dan sopan	1	2	3	4	5					
21.	Karyawan mudah dihubungi oleh konsumen	1	2	3	4	5					
22.	Kepedulian terhadap konsumen yang membutuhkan bantuan	1	2	3	4	5					
23.	Kemudahan menyampaikan komplain	1	2	3	4	5					
24.	Keluhan dan saran kita ditanggapi	1	2	3	4	5					
25.	Adanya informasi mengenai promosi ataupun produk baru yang diluncurkan	1	2	3	4	5					

Lampiran 8: Hasil Kuesioner Persepsi Manajemen Mengenai Harapan Konsumen

Dimensi	Pernyataan	Score	Mean
<i>Tangible</i>	PM1	3	3,63
	PM2	4	
	PM3	4	
	PM4	3	
	PM5	4	
	PM6	4	
	PM7	3	
	PM8	4	
<i>Reliability</i>	PM9	4	3,75
	PM10	3	
	PM11	3	
	PM12	5	
<i>Responsiveness</i>	PM13	4	3,50
	PM14	3	
<i>Assurance</i>	PM15	4	4,17
	PM16	5	
	PM17	4	
	PM18	4	
	PM19	4	
	PM20	4	
<i>Emphaty</i>	PM21	4	3,60
	PM22	4	
	PM23	3	
	PM24	3	
	PM25	4	

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen

Harapan *Tangible*

Responden	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	Mean
1	5	5	5	4	4	5	5	5	4,75
2	5	4	4	5	5	5	4	3	4,38
3	5	5	5	4	4	4	3	4	4,25
4	4	4	4	5	5	3	3	4	4,00
5	5	4	4	4	4	5	4	5	4,38
6	5	3	5	5	3	5	5	3	4,25
7	4	4	4	5	5	5	5	5	4,63
8	4	4	5	5	4	3	5	4	4,25
9	5	5	4	4	5	4	5	5	4,63
10	5	4	5	5	5	4	5	5	4,75
11	4	4	5	5	4	4	3	4	4,13
12	5	4	5	5	5	4	5	5	4,75
13	4	4	5	5	5	5	5	5	4,75
14	5	4	5	5	5	5	5	5	4,88
15	4	5	5	5	5	5	5	5	4,88
16	5	4	4	5	5	5	4	4	4,50
17	4	5	5	5	5	4	5	5	4,75
18	5	4	4	5	4	5	5	5	4,63
19	4	5	5	4	4	3	3	4	4,00
20	4	5	4	4	5	5	5	4	4,50
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4,88
22	5	4	3	3	4	3	5	5	4,00
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
24	4	4	4	3	4	4	3	3	3,63
25	5	5	5	5	4	4	5	5	4,75
26	3	3	3	3	4	4	4	4	3,50
27	4	5	5	5	5	5	4	4	4,63
28	5	4	4	5	5	5	5	5	4,75
29	4	4	4	4	4	5	5	5	4,38
30	5	4	4	4	4	4	3	3	3,88
31	4	4	5	4	4	4	4	5	4,25
32	4	4	4	4	5	5	5	5	4,50
33	4	3	3	3	4	4	4	3	3,50
34	3	3	3	4	4	4	3	4	3,50
35	4	4	5	3	3	4	3	5	3,88
36	4	5	5	4	4	4	3	3	4,00
37	4	3	3	4	4	4	5	5	4,00
38	5	4	5	4	4	5	3	4	4,25
39	4	4	4	5	4	3	3	3	3,75
40	5	4	4	5	5	4	4	4	4,38
41	4	4	3	3	4	5	5	4	4,00
42	5	4	4	4	4	4	3	3	3,88
43	5	5	4	4	4	3	3	3	3,88
44	4	3	3	4	4	4	3	4	3,63

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	Mean
45	5	5	5	4	4	4	4	3	4,25
46	4	4	5	5	4	4	5	5	4,50
47	4	4	4	4	5	5	4	5	4,38
48	4	4	4	4	3	3	3	4	3,63
49	5	5	5	4	4	4	4	5	4,50
50	4	4	4	4	4	5	5	5	4,38
51	5	5	5	4	4	3	3	4	4,13
52	4	4	4	4	3	3	3	4	3,63
53	4	4	4	4	4	4	5	5	4,25
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4,13
55	4	4	4	4	5	5	4	4	4,25
56	5	4	4	5	4	5	5	5	4,63
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
58	3	3	3	4	4	4	4	4	3,63
59	5	5	5	5	4	4	5	5	4,75
60	4	5	4	4	3	3	3	3	3,63
61	4	4	4	4	4	3	4	3	3,75
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
63	5	4	5	5	4	3	4	3	4,13
64	4	3	4	4	3	3	4	3	3,50
65	4	4	5	5	4	4	5	3	4,25
66	4	4	5	5	5	5	5	5	4,75
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
68	4	4	3	4	4	3	5	3	3,75
69	3	3	4	4	3	4	5	4	3,75
70	5	5	5	4	3	3	4	4	4,13
71	4	4	5	5	4	3	4	4	4,13
72	4	4	4	5	4	4	4	3	4,00
73	4	4	4	4	4	4	5	4	4,13
74	4	5	5	4	4	4	5	5	4,50
75	4	5	5	5	5	5	4	4	4,63
76	3	4	4	5	4	4	4	5	4,13
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
79	4	4	5	5	4	3	5	4	4,25
80	4	4	4	4	5	3	4	4	4,00
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
82	4	3	4	4	3	3	4	3	3,50
83	4	5	5	5	4	4	5	4	4,50
84	4	4	5	5	4	3	5	3	4,13
85	3	3	4	4	3	3	4	3	3,38
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
87	3	3	4	4	4	3	4	3	3,50
88	5	4	5	5	4	3	4	3	4,13

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	Mean
89	4	4	4	5	4	4	4	4	4,13
90	4	5	4	5	4	3	4	3	4,00
91	5	5	4	4	5	5	5	5	4,75
92	4	5	5	4	4	4	4	4	4,25
93	3	3	3	3	4	4	4	4	3,50
94	4	4	3	3	3	3	4	4	3,50
95	5	5	5	4	3	3	4	4	4,13
96	4	4	4	4	3	3	4	4	3,75
97	5	5	5	5	4	3	4	3	4,25
98	4	4	5	5	5	4	4	4	4,38
99	5	5	5	5	5	4	4	3	4,50
100	3	4	5	5	4	3	4	5	4,13
Mean	4,25	4,15	4,31	4,33	4,13	3,97	4,19	4,07	4,18

Harapan *Reliability*

Responden	H9	H10	H11	H12	Mean
1	4	4	5	4	4,25
2	5	5	5	5	5,00
3	5	5	5	5	5,00
4	4	4	3	3	3,50
5	4	3	3	4	3,50
6	5	5	4	4	4,50
7	5	5	5	5	5,00
8	5	5	5	5	5,00
9	3	3	3	4	3,25
10	5	5	5	5	5,00
11	5	5	4	5	4,75
12	5	5	5	5	5,00
13	5	5	5	5	5,00
14	5	5	5	5	5,00
15	5	3	5	5	4,50
16	5	5	4	5	4,75
17	5	5	5	5	5,00
18	5	5	5	5	5,00
19	5	5	5	5	5,00
20	5	5	5	5	5,00
21	5	5	5	5	5,00
22	5	5	4	5	4,75
23	5	5	5	5	5,00
24	5	5	5	5	5,00
25	5	5	5	5	5,00
26	5	5	5	5	5,00

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H9	H10	H11	H12	Mean
27	4	4	4	5	4,25
28	4	5	5	5	4,75
29	5	5	5	5	5,00
30	5	5	5	5	5,00
31	5	5	5	5	5,00
32	5	5	5	5	5,00
33	4	3	5	3	3,75
34	4	4	3	4	3,75
35	4	5	3	5	4,25
36	4	5	4	3	4,00
37	4	5	4	3	4,00
38	3	5	4	5	4,25
39	4	5	4	4	4,25
40	5	5	5	5	5,00
41	5	4	5	4	4,50
42	4	5	5	5	4,75
43	4	5	5	5	4,75
44	5	5	5	4	4,75
45	4	5	5	5	4,75
46	4	5	5	4	4,50
47	5	5	5	4	4,75
48	5	5	5	5	5,00
49	5	5	5	5	5,00
50	5	5	4	4	4,50
51	5	5	5	4	4,75
52	4	5	5	5	4,75
53	5	5	3	3	4,00
54	5	5	5	5	5,00
55	3	5	4	3	3,75
56	5	5	5	5	5,00
57	5	5	5	5	5,00
58	4	4	4	4	4,00
59	5	5	4	4	4,50
60	4	5	4	4	4,25
61	4	5	4	3	4,00
62	4	5	4	3	4,00
63	3	5	3	3	3,50
64	4	5	4	3	4,00
65	3	4	3	3	3,25
66	5	5	5	5	5,00
67	3	4	4	3	3,50
68	3	5	4	3	3,75

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H9	H10	H11	H12	Mean
69	4	5	4	3	4,00
70	4	5	4	3	4,00
71	4	5	4	3	4,00
72	3	5	4	3	3,75
73	4	5	4	3	4,00
74	5	5	5	4	4,75
75	4	5	3	3	3,75
76	5	5	4	4	4,50
77	4	4	4	3	3,75
78	5	4	5	3	4,25
79	4	5	4	3	4,00
80	3	4	4	3	3,50
81	5	5	5	5	5,00
82	3	4	3	3	3,25
83	4	5	4	4	4,25
84	4	5	4	3	4,00
85	3	5	4	3	3,75
86	3	4	4	3	3,50
87	4	5	4	3	4,00
88	3	5	4	3	3,75
89	4	5	4	3	4,00
90	4	5	3	3	3,75
91	5	5	4	5	4,75
92	5	5	4	4	4,50
93	3	5	5	4	4,25
94	5	5	4	4	4,50
95	4	5	4	3	4,00
96	5	5	5	3	4,50
97	5	5	5	3	4,50
98	5	5	4	3	4,25
99	5	5	4	3	4,25
100	5	5	5	3	4,50
<i>Mean</i>	4,38	4,79	4,37	4,05	4,40

Harapan Responsiveness

Responden	H13	H14	Mean
1	5	5	5,00
2	5	5	5,00
3	5	5	5,00
4	5	5	5,00
5	5	5	5,00
6	5	5	5,00
7	5	5	5,00

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H13	H14	Mean
8	5	5	5,00
9	5	5	5,00
10	5	5	5,00
11	5	5	5,00
12	5	5	5,00
13	4	5	4,50
14	5	5	5,00
15	5	5	5,00
16	4	4	4,00
17	4	4	4,00
18	5	5	5,00
19	5	5	5,00
20	5	5	5,00
21	5	5	5,00
22	5	5	5,00
23	5	5	5,00
24	5	5	5,00
25	4	4	4,00
26	5	5	5,00
27	5	5	5,00
28	5	5	5,00
29	5	5	5,00
30	4	4	4,00
31	5	5	5,00
32	5	5	5,00
33	3	3	3,00
34	4	4	4,00
35	5	5	5,00
36	3	4	3,50
37	5	5	5,00
38	4	4	4,00
39	5	5	5,00
40	4	4	4,00
41	4	5	4,50
42	5	5	5,00
43	5	5	5,00
44	4	3	3,50
45	4	4	4,00
46	4	4	4,00
47	4	5	4,50
48	5	5	5,00
49	5	5	5,00
50	5	5	5,00
51	4	4	4,00

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H13	H14	Mean
52	4	4	4,00
53	3	4	3,50
54	5	4	4,50
55	3	3	3,00
56	5	5	5,00
57	5	5	5,00
58	3	3	3,00
59	4	4	4,00
60	3	3	3,00
61	5	5	5,00
62	4	4	4,00
63	4	3	3,50
64	3	3	3,00
65	3	3	3,00
66	4	4	4,00
67	3	3	3,00
68	3	3	3,00
69	4	3	3,50
70	3	3	3,00
71	4	4	4,00
72	3	4	3,50
73	3	3	3,00
74	4	4	4,00
75	4	4	4,00
76	4	5	4,50
77	3	3	3,00
78	4	3	3,50
79	4	3	3,50
80	4	3	3,50
81	5	5	5,00
82	4	3	3,50
83	4	4	4,00
84	4	3	3,50
85	4	3	3,50
86	3	3	3,00
87	4	3	3,50
88	3	3	3,00
89	3	3	3,00
90	3	3	3,00
91	4	5	4,50
92	4	4	4,00
93	4	4	4,00

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H13	H14	Mean
94	4	4	4,00
95	3	3	3,00
96	3	3	3,00
97	4	3	3,50
98	3	5	4,00
99	4	3	3,50
100	3	3	3,00
Mean	4,18	4,15	4,17

Harapan Assurance

Responden	H15	H16	H17	H18	H19	H20	Mean
1	5	5	5	5	5	5	5,00
2	4	4	4	5	5	5	4,50
3	5	5	5	4	4	4	4,50
4	5	5	5	4	5	5	4,83
5	5	5	5	4	4	4	4,50
6	5	4	5	4	4	4	4,33
7	5	4	5	4	5	5	4,67
8	5	5	5	4	4	5	4,67
9	5	5	5	4	5	5	4,83
10	5	4	4	4	4	4	4,17
11	5	5	5	4	5	5	4,83
12	4	4	5	4	5	5	4,50
13	5	5	5	5	4	5	4,83
14	5	5	5	5	5	5	5,00
15	5	5	5	5	5	3	4,67
16	5	4	4	4	5	5	4,50
17	3	3	3	4	4	4	3,50
18	5	5	5	5	5	5	5,00
19	4	4	5	5	5	5	4,67
20	5	5	5	5	5	5	5,00
21	5	5	5	5	5	5	5,00
22	5	5	5	5	5	5	5,00
23	5	5	5	5	5	5	5,00
24	5	5	5	5	5	5	5,00
25	5	5	5	4	4	5	4,67
26	5	5	5	5	5	5	5,00
27	5	5	5	5	5	5	5,00
28	3	3	4	4	3	3	3,33
29	5	5	5	5	5	5	5,00
30	5	5	5	5	5	5	5,00
31	5	5	5	5	5	4	4,83
32	5	5	5	5	5	5	5,00
33	4	4	4	4	5	4	4,17

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H15	H16	H17	H18	H19	H20	Mean
34	3	3	3	3	4	4	3,33
35	4	4	5	5	5	4	4,50
36	5	5	4	4	5	4	4,50
37	5	4	5	5	5	5	4,83
38	4	4	5	5	5	5	4,67
39	5	4	4	5	5	4	4,50
40	3	4	4	4	5	5	4,17
41	3	4	4	4	5	5	4,17
42	5	4	4	4	5	5	4,50
43	4	4	4	4	5	5	4,33
44	4	4	4	5	5	5	4,50
45	5	5	5	5	5	4	4,83
46	3	4	4	4	5	5	4,17
47	5	5	4	4	5	5	4,67
48	5	5	4	4	5	5	4,67
49	5	5	5	5	5	5	5,00
50	4	4	4	4	5	5	4,33
51	5	5	4	5	5	4	4,67
52	4	4	4	4	5	5	4,33
53	4	4	4	5	5	5	4,50
54	4	5	5	4	4	3	4,17
55	4	4	4	4	5	5	4,33
56	5	5	5	5	5	5	5,00
57	5	5	5	5	5	5	5,00
58	4	5	4	4	5	5	4,50
59	5	5	5	5	5	5	5,00
60	4	5	4	4	5	4	4,33
61	4	5	5	5	5	5	4,83
62	5	5	5	5	4	5	4,83
63	5	5	5	4	5	4	4,67
64	4	4	5	4	5	4	4,33
65	4	4	5	5	4	4	4,33
66	4	5	5	5	5	4	4,67
67	4	5	5	5	5	4	4,67
68	5	5	5	5	4	5	4,83
69	4	4	5	5	5	4	4,50
70	4	4	4	4	5	4	4,17
71	5	5	5	5	5	4	4,83
72	4	4	4	5	4	3	4,00
73	4	4	4	4	4	4	4,00
74	4	4	4	4	4	4	4,00
75	3	4	4	4	5	5	4,17
76	5	4	4	4	5	4	4,33
77	3	4	4	3	3	3	3,33

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H15	H16	H17	H18	H19	H20	Mean
78	4	5	5	5	5	3	4,50
79	4	5	5	5	4	4	4,50
80	4	5	5	5	4	4	4,50
81	5	5	4	5	5	5	4,83
82	5	5	5	5	5	5	5,00
83	5	4	5	4	4	4	4,33
84	5	5	5	5	4	4	4,67
85	4	4	5	5	4	4	4,33
86	4	4	4	4	4	4	4,00
87	5	5	5	5	4	4	4,67
88	5	5	5	5	4	4	4,67
89	5	5	5	5	5	5	5,00
90	5	5	5	5	4	4	4,67
91	5	5	5	5	5	4	4,83
92	4	4	5	4	5	4	4,33
93	4	4	4	5	4	4	4,17
94	5	4	4	4	4	5	4,33
95	5	5	5	5	5	5	5,00
96	4	4	4	4	5	4	4,17
97	5	5	5	4	4	5	4,67
98	5	5	4	5	4	5	4,67
99	5	5	5	5	5	5	5,00
100	4	4	5	4	5	4	4,33
<i>Mean</i>	4,5	4,54	4,61	4,53	4,67	4,49	4,56

Harapan Empathy

Responden	H21	H22	H23	H24	H25	Mean
1	5	5	5	5	4	4,80
2	5	5	5	5	5	5,00
3	5	5	5	5	5	5,00
4	5	5	5	4	5	4,80
5	4	3	3	4	4	3,60
6	5	5	5	5	5	5,00
7	5	5	4	4	4	4,40
8	5	5	4	4	4	4,40
9	5	5	5	5	5	5,00
10	5	5	5	5	5	5,00
11	5	5	5	5	4	4,80
12	3	3	4	4	4	3,60
13	4	4	5	5	4	4,40
14	5	5	5	5	4	4,80
15	5	5	5	5	4	4,80
16	5	5	5	5	4	4,80

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H21	H22	H23	H24	H25	Mean
17	5	5	5	5	4	4,80
18	5	4	4	5	5	4,60
19	5	5	5	5	4	4,80
20	5	5	5	4	4	4,60
21	5	5	5	5	5	5,00
22	5	5	5	5	5	5,00
23	5	5	5	5	5	5,00
24	5	5	4	4	5	4,60
25	5	5	5	5	5	5,00
26	5	4	4	5	5	4,60
27	5	4	5	5	5	4,80
28	5	5	5	5	5	5,00
29	5	5	5	5	5	5,00
30	5	5	5	5	5	5,00
31	5	5	5	5	5	5,00
32	5	4	4	4	5	4,40
33	5	5	5	5	5	5,00
34	5	5	5	5	5	5,00
35	5	5	5	4	4	4,60
36	5	4	5	5	4	4,60
37	4	5	5	5	5	4,80
38	5	5	5	5	5	5,00
39	4	4	5	4	5	4,40
40	5	4	4	5	5	4,60
41	4	4	5	5	4	4,40
42	5	4	4	4	4	4,20
43	5	5	5	5	5	5,00
44	5	5	5	5	5	5,00
45	4	5	5	5	5	4,80
46	5	4	5	5	5	4,80
47	5	5	5	5	5	5,00
48	5	5	5	5	5	5,00
49	5	5	5	5	5	5,00
50	4	5	5	5	5	4,80
51	4	3	4	4	4	3,80
52	5	5	5	5	5	5,00
53	5	5	5	5	5	5,00
54	4	4	4	5	5	4,40
55	5	4	5	5	5	4,80
56	5	4	4	5	5	4,60
57	5	5	5	5	5	5,00
58	4	4	4	5	5	4,40
59	5	5	5	5	5	5,00
60	5	5	5	5	5	5,00

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	H21	H22	H23	H24	H25	Mean
61	5	5	5	5	5	5,00
62	5	5	5	5	5	5,00
63	4	4	5	5	5	4,60
64	4	4	5	5	5	4,60
65	4	4	5	4	5	4,40
66	5	5	4	4	5	4,60
67	4	3	4	4	3	3,60
68	4	4	4	5	5	4,40
69	4	4	5	5	5	4,60
70	4	5	5	4	5	4,60
71	4	3	4	4	3	3,60
72	4	4	5	5	5	4,60
73	4	4	5	4	5	4,40
74	4	4	5	5	5	4,60
75	4	4	4	5	5	4,40
76	4	5	5	5	5	4,80
77	4	3	4	4	5	4,00
78	4	4	5	5	5	4,60
79	4	4	5	4	5	4,40
80	4	5	5	5	5	4,80
81	5	5	5	5	5	5,00
82	3	3	4	4	4	3,60
83	4	4	5	4	5	4,40
84	4	4	5	4	5	4,40
85	4	4	5	4	5	4,40
86	5	5	5	5	5	5,00
87	4	5	5	5	5	4,80
88	4	4	5	5	5	4,60
89	4	4	5	4	4	4,20
90	3	3	4	4	4	3,60
91	5	3	4	4	3	3,80
92	4	5	5	5	5	4,80
93	5	5	4	4	4	4,40
94	5	5	5	4	5	4,80
95	4	5	5	4	5	4,60
96	4	5	5	5	5	4,80
97	5	4	5	5	5	4,80
98	4	4	5	5	5	4,60
99	5	5	5	5	5	5,00
100	4	4	3	4	4	3,80
<i>Mean</i>	4,56	4,48	4,73	4,69	4,71	4,63

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Kenyataan *Tangible*

Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Mean
1	4	5	4	3	2	3	1	2	3,00
2	5	4	4	3	2	3	2	2	3,13
3	4	5	3	4	3	2	2	3	3,25
4	5	5	5	5	2	4	2	3	3,88
5	4	3	3	4	3	4	4	3	3,50
6	4	4	4	4	4	3	4	4	3,88
7	3	4	4	3	3	3	3	2	3,13
8	3	3	3	3	3	3	2	3	2,88
9	4	4	4	4	3	3	2	3	3,38
10	2	5	3	3	2	3	2	2	2,75
11	3	4	4	3	3	3	2	2	3,00
12	3	4	4	3	3	4	2	3	3,25
13	3	2	3	3	4	3	2	3	2,88
14	3	3	2	2	4	4	2	2	2,75
15	3	4	3	3	2	3	3	3	3,00
16	3	3	2	2	3	3	2	2	2,50
17	3	3	3	3	3	3	2	3	2,88
18	3	2	3	2	1	3	3	3	2,50
19	4	4	4	3	2	3	5	4	3,63
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3,13
21	3	3	2	2	1	1	4	1	2,13
22	3	3	2	3	4	2	4	3	3,00
23	4	2	3	3	2	3	1	3	2,63
24	3	3	3	3	2	3	1	1	2,38
25	3	3	3	3	2	3	2	3	2,75
26	1	2	2	3	3	2	2	2	2,13
27	3	3	3	2	2	3	2	3	2,63
28	3	3	2	3	2	3	2	4	2,75
29	4	4	4	4	3	3	2	5	3,63
30	4	4	4	4	3	4	3	3	3,63
31	3	3	3	3	3	3	2	3	2,88
32	3	3	3	3	2	3	3	3	2,88
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3,88
34	3	3	3	3	2	3	2	3	2,75
35	4	4	4	4	3	3	3	4	3,63
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3,63
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3,63
38	4	3	3	3	2	3	3	3	3,00
39	3	3	2	3	2	3	2	3	2,63
40	4	5	4	5	3	3	4	2	3,75
41	4	4	4	4	3	3	3	3	3,50
42	3	3	3	3	2	3	3	3	2,88
43	4	3	3	4	3	3	3	3	3,25
44	4	4	4	4	3	4	4	4	3,88

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Mean
45	3	3	3	3	2	3	3	3	2,88
46	5	4	5	5	3	4	4	4	4,25
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4,13
48	4	3	3	4	4	3	4	4	3,63
49	4	4	3	4	4	4	4	4	3,88
50	4	3	3	3	3	4	4	4	3,50
51	4	5	5	3	3	3	3	4	3,75
52	4	4	5	4	3	3	5	3	3,88
53	4	4	4	3	2	2	3	4	3,25
54	3	2	3	3	2	3	3	3	2,75
55	3	4	4	3	2	2	2	4	3,00
56	4	4	4	4	3	4	3	3	3,63
57	4	4	4	3	3	3	3	4	3,50
58	4	4	4	4	3	4	4	4	3,88
59	3	3	4	3	3	3	4	4	3,38
60	3	4	4	3	3	3	3	3	3,25
61	3	3	4	4	4	3	3	3	3,38
62	3	4	5	5	3	3	2	3	3,50
63	5	5	5	5	4	4	3	5	4,50
64	3	3	3	3	3	3	4	4	3,25
65	4	4	4	4	3	4	4	4	3,88
66	5	3	4	4	4	4	4	4	4,00
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4,13
69	5	4	4	4	4	4	4	3	4,00
70	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
71	5	3	4	4	4	3	3	4	3,75
72	4	3	3	4	3	4	4	4	3,63
73	4	2	3	3	2	3	4	4	3,13
74	4	3	4	3	3	4	3	3	3,38
75	4	3	4	5	3	3	3	4	3,63
76	4	4	4	4	3	3	4	3	3,63
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
78	5	5	5	5	3	4	4	4	4,38
79	4	4	4	3	3	4	4	3	3,63
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
81	5	4	5	5	5	5	4	5	4,75
82	4	4	4	4	2	4	4	4	3,75
83	4	4	4	4	3	3	3	3	3,50
84	4	3	4	4	4	4	3	3	3,63
85	5	4	4	3	3	3	4	4	3,75
86	5	4	4	3	3	3	3	4	3,63
87	4	4	5	4	3	4	4	3	3,88
88	4	3	4	3	3	3	4	4	3,50

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Mean
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3,13
90	3	3	4	4	4	3	3	3	3,38
91	4	4	4	5	3	3	2	3	3,50
92	5	5	4	5	4	4	3	5	4,38
93	4	5	5	3	3	3	4	4	3,88
94	5	5	5	4	3	4	4	4	4,25
95	5	3	3	3	3	3	4	4	3,50
96	4	4	4	4	3	4	3	4	3,75
97	5	4	4	4	4	4	3	4	4,00
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
99	4	4	4	5	5	4	4	4	4,25
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3,88
Mean	3,77	3,64	3,67	3,59	3,02	3,28	3,13	3,36	3,43

Kenyataan Reliability

Responden	K9	K10	K11	K12	Mean
1	2	2	2	3	2,25
2	2	3	2	3	2,50
3	3	4	3	3	3,25
4	3	4	4	3	3,50
5	4	4	3	3	3,50
6	4	3	3	4	3,50
7	3	2	3	3	2,75
8	3	3	3	4	3,25
9	3	3	3	4	3,25
10	3	1	2	2	2,00
11	3	2	3	4	3,00
12	3	3	3	4	3,25
13	2	3	3	3	2,75
14	2	2	2	3	2,25
15	3	4	3	3	3,25
16	3	2	3	3	2,75
17	2	2	3	3	2,50
18	2	4	2	4	3,00
19	3	3	3	4	3,25
20	2	2	2	3	2,25
21	2	1	2	3	2,00
22	3	4	4	4	3,75
23	2	3	3	3	2,75
24	2	2	3	3	2,50
25	3	2	3	2	2,50
26	3	3	3	2	2,75

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K9	K10	K11	K12	Mean
27	3	2	2	4	2,75
28	2	1	4	2	2,25
29	4	1	4	3	3,00
30	2	1	2	3	2,00
31	3	1	3	3	2,50
32	2	1	3	3	2,25
33	3	2	3	3	2,75
34	2	1	3	3	2,25
35	3	2	3	3	2,75
36	2	1	2	3	2,00
37	2	1	3	3	2,25
38	2	1	2	3	2,00
39	2	2	2	3	2,25
40	2	1	2	3	2,00
41	2	1	2	3	2,00
42	3	2	2	3	2,50
43	2	1	3	3	2,25
44	3	2	3	4	3,00
45	2	2	2	3	2,25
46	3	2	3	4	3,00
47	3	3	3	3	3,00
48	3	2	4	4	3,25
49	3	2	3	3	2,75
50	2	1	2	3	2,00
51	1	2	2	3	2,00
52	2	2	2	3	2,25
53	1	1	2	3	1,75
54	2	2	3	3	2,50
55	2	1	2	2	1,75
56	3	2	2	3	2,50
57	2	2	2	3	2,25
58	2	1	4	3	2,50
59	3	2	3	3	2,75
60	3	2	3	3	2,75
61	3	2	3	3	2,75
62	4	4	2	5	3,75
63	4	2	3	4	3,25
64	3	3	3	4	3,25
65	3	2	3	4	3,00
66	4	3	4	3	3,50
67	4	3	4	3	3,50
68	4	3	4	4	3,75

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K9	K10	K11	K12	Mean
69	3	2	3	3	2,75
70	2	1	2	3	2,00
71	4	2	3	3	3,00
72	3	3	3	4	3,25
73	3	1	2	3	2,25
74	3	2	3	4	3,00
75	3	2	3	3	2,75
76	3	1	3	3	2,50
77	4	3	4	4	3,75
78	3	2	4	3	3,00
79	4	2	4	3	3,25
80	4	3	4	4	3,75
81	4	3	4	4	3,75
82	4	3	4	4	3,75
83	3	2	3	3	2,75
84	4	1	2	3	2,50
85	3	3	2	3	2,75
86	2	2	2	3	2,25
87	2	1	4	3	2,50
88	3	2	3	3	2,75
89	3	2	3	3	2,75
90	3	2	3	3	2,75
91	4	3	2	5	3,50
92	4	2	3	4	3,25
93	3	3	3	4	3,25
94	3	2	3	4	3,00
95	3	3	3	4	3,25
96	3	2	3	5	3,25
97	3	3	4	3	3,25
98	3	3	4	3	3,25
99	4	3	5	5	4,25
100	2	2	3	3	2,50
<i>Mean</i>	2,82	2,17	2,90	3,29	2,80

Kenyataan Responsiveness

Responden	K13	K14	Mean
1	3	4	3,50
2	1	3	2,00
3	3	4	3,50
4	3	3	3,00
5	3	4	3,50
6	4	4	4,00
7	3	3	3,00

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K13	K14	Mean
8	3	3	3,00
9	3	3	3,00
10	3	2	2,50
11	3	3	3,00
12	3	4	3,50
13	3	3	3,00
14	3	4	3,50
15	3	3	3,00
16	3	3	3,00
17	3	2	2,50
18	2	3	2,50
19	3	4	3,50
20	3	3	3,00
21	1	2	1,50
22	4	3	3,50
23	3	2	2,50
24	3	3	3,00
25	3	3	3,00
26	2	2	2,00
27	2	2	2,00
28	3	3	3,00
29	4	4	4,00
30	3	3	3,00
31	3	3	3,00
32	3	3	3,00
33	3	3	3,00
34	3	3	3,00
35	3	2	2,50
36	2	3	2,50
37	3	3	3,00
38	3	2	2,50
39	3	3	3,00
40	3	4	3,50
41	3	3	3,00
42	3	3	3,00
43	3	3	3,00
44	4	3	3,50
45	3	2	2,50
46	3	4	3,50
47	4	3	3,50
48	4	4	4,00
49	4	4	4,00
50	3	3	3,00
51	1	1	1,00

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K13	K14	Mean
52	2	3	2,50
53	1	1	1,00
54	3	3	3,00
55	3	3	3,00
56	2	4	3,00
57	3	3	3,00
58	2	3	2,50
59	3	3	3,00
60	3	4	3,50
61	3	3	3,00
62	5	5	5,00
63	5	4	4,50
64	4	4	4,00
65	3	4	3,50
66	4	3	3,50
67	4	4	4,00
68	4	4	4,00
69	3	3	3,00
70	3	3	3,00
71	4	3	3,50
72	4	4	4,00
73	3	3	3,00
74	4	4	4,00
75	3	3	3,00
76	3	3	3,00
77	4	4	4,00
78	4	4	4,00
79	4	4	4,00
80	4	4	4,00
81	4	4	4,00
82	4	4	4,00
83	3	3	3,00
84	3	3	3,00
85	3	3	3,00
86	3	3	3,00
87	2	3	2,50
88	4	3	3,50
89	3	4	3,50
90	3	3	3,00
91	4	4	4,00
92	4	4	4,00
93	4	4	4,00

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K13	K14	Mean
94	3	4	3,50
95	4	5	4,50
96	3	4	3,50
97	4	3	3,50
98	4	4	4,00
99	5	5	5,00
100	3	3	3,00
<i>Mean</i>	3,17	3,27	3,22

Kenyataan Assurance

Responden	K15	K16	K17	K18	K19	K20	Mean
1	4	4	2	2	3	4	3,17
2	3	3	1	2	3	3	2,50
3	4	4	3	3	2	3	3,17
4	3	3	3	2	2	3	2,67
5	4	4	4	4	4	4	4,00
6	4	4	4	3	4	4	3,83
7	3	4	3	3	4	4	3,50
8	3	3	3	3	3	3	3,00
9	3	3	3	3	4	4	3,33
10	2	2	2	1	2	3	2,00
11	3	3	3	3	3	3	3,00
12	3	4	4	3	3	3	3,33
13	3	4	2	2	3	3	2,83
14	3	3	3	2	3	3	2,83
15	3	3	3	2	3	3	2,83
16	2	2	2	3	2	3	2,33
17	2	1	1	2	2	2	1,67
18	3	3	3	2	3	2	2,67
19	4	4	4	3	4	3	3,67
20	3	3	4	2	3	3	3,00
21	2	2	2	2	1	2	1,83
22	3	2	3	4	3	3	3,00
23	5	5	4	3	3	4	4,00
24	1	1	1	1	3	3	1,67
25	3	4	3	3	2	2	2,83
26	2	2	2	3	2	2	2,17
27	4	3	4	3	3	4	3,50
28	4	4	4	3	1	3	3,17
29	5	5	5	3	2	3	3,83
30	4	4	4	3	2	4	3,50
31	4	4	4	3	2	3	3,33
32	3	3	3	3	2	3	2,83
33	5	5	5	5	4	3	4,50

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K15	K16	K17	K18	K19	K20	Mean
34	3	3	3	2	2	3	2,67
35	4	4	4	4	2	3	3,50
36	4	4	4	3	2	3	3,33
37	4	4	4	3	2	2	3,17
38	4	4	4	3	2	3	3,33
39	3	3	3	3	1	3	2,67
40	5	4	3	3	1	3	3,17
41	4	4	4	3	2	3	3,33
42	3	3	3	3	1	3	2,67
43	4	4	4	3	1	3	3,17
44	4	4	4	4	2	3	3,50
45	3	3	3	3	1	3	2,67
46	4	4	4	4	2	4	3,67
47	4	4	4	4	2	4	3,67
48	4	4	4	3	2	3	3,33
49	4	4	4	4	2	4	3,67
50	4	4	4	4	3	4	3,83
51	3	3	3	3	3	1	2,67
52	4	4	4	3	1	3	3,17
53	3	3	4	4	1	3	3,00
54	3	3	3	1	1	3	2,33
55	4	4	3	3	1	3	3,00
56	4	4	3	3	2	3	3,17
57	4	4	4	3	2	3	3,33
58	3	3	3	3	3	3	3,00
59	2	2	3	2	2	2	2,17
60	3	3	3	3	2	3	2,83
61	4	4	4	5	3	4	4,00
62	2	4	4	3	5	5	3,83
63	4	5	5	4	3	3	4,00
64	4	4	4	4	3	4	3,83
65	4	4	4	4	2	4	3,67
66	4	4	4	3	3	4	3,67
67	4	4	4	3	3	4	3,67
68	4	4	4	4	3	4	3,83
69	4	4	4	4	2	3	3,50
70	3	3	3	2	3	3	2,83
71	5	5	5	4	3	2	4,00
72	4	4	4	4	3	4	3,83
73	3	3	3	3	1	3	2,67
74	5	5	5	3	2	3	3,83
75	4	4	4	4	2	3	3,50
76	3	3	3	3	1	4	2,83
77	4	4	4	4	3	4	3,83

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K15	K16	K17	K18	K19	K20	Mean
78	4	4	4	4	2	3	3,50
79	3	3	3	3	3	3	3,00
80	3	3	3	3	3	3	3,00
81	4	4	5	4	3	4	4,00
82	4	4	4	4	2	4	3,67
83	3	3	3	3	1	3	2,67
84	3	3	3	3	1	3	2,67
85	3	4	4	4	2	3	3,33
86	4	4	4	3	2	3	3,33
87	3	3	3	3	3	3	3,00
88	2	2	3	2	2	2	2,17
89	3	3	3	3	2	3	2,83
90	4	4	4	4	3	4	3,83
91	2	4	4	3	3	5	3,50
92	4	4	4	4	3	3	3,67
93	4	4	5	5	3	3	4,00
94	4	4	4	4	2	4	3,67
95	5	4	4	4	3	4	4,00
96	5	5	4	4	2	3	3,83
97	4	4	4	3	2	4	3,50
98	4	4	4	3	3	3	3,50
99	5	5	4	4	2	4	4,00
100	4	4	4	4	2	3	3,50
<i>Mean</i>	3,54	3,59	3,52	3,15	2,37	3,21	3,23

Kenyataan Empathy

Responden	K21	K22	K23	K24	K25	Mean
1	3	3	3	3	4	3,20
2	3	3	3	3	3	3,00
3	1	1	3	3	4	2,40
4	2	2	3	3	2	2,40
5	3	3	3	3	3	3,00
6	3	3	3	3	3	3,00
7	3	3	3	3	3	3,00
8	3	3	3	3	4	3,20
9	4	4	3	3	4	3,60
10	2	1	1	1	2	1,40
11	3	3	3	3	4	3,20
12	2	3	3	3	3	2,80
13	2	2	2	3	4	2,60
14	3	2	3	3	2	2,60
15	3	3	3	3	3	3,00
16	3	3	3	3	2	2,80

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K21	K22	K23	K24	K25	Mean
17	2	1	1	2	2	1,60
18	2	2	2	2	3	2,20
19	3	3	3	3	2	2,80
20	3	3	3	3	3	3,00
21	2	2	2	2	2	2,00
22	4	3	5	4	5	4,20
23	1	1	1	3	2	1,60
24	3	3	1	2	1	2,00
25	2	3	2	2	2	2,20
26	3	2	2	2	2	2,20
27	3	3	3	3	1	2,60
28	3	3	2	3	1	2,40
29	3	4	2	3	2	2,80
30	3	3	2	2	1	2,20
31	2	3	2	2	1	2,00
32	3	3	2	3	2	2,60
33	4	3	3	2	1	2,60
34	3	3	2	2	1	2,20
35	3	3	2	3	3	2,80
36	3	4	3	3	2	3,00
37	3	3	2	2	2	2,40
38	3	3	2	2	2	2,40
39	3	3	2	3	1	2,40
40	3	3	2	3	3	2,80
41	3	3	2	2	1	2,20
42	3	3	3	3	1	2,60
43	3	3	3	3	2	2,80
44	4	4	4	4	3	3,80
45	3	3	2	3	1	2,40
46	4	4	4	4	3	3,80
47	4	3	3	3	2	3,00
48	4	3	4	4	2	3,40
49	4	4	4	4	2	3,60
50	4	4	4	4	2	3,60
51	3	3	2	2	2	2,40
52	3	3	2	2	1	2,20
53	2	2	2	3	3	2,40
54	3	3	2	3	2	2,60
55	3	2	2	3	2	2,40
56	3	3	3	2	2	2,60
57	3	4	3	3	2	3,00
58	3	3	2	2	1	2,20
59	3	3	2	2	1	2,20
60	4	4	3	3	3	3,40

Lampiran 9: Hasil Kuesioner Konsumen (sambungan)

Responden	K21	K22	K23	K24	K25	Mean
61	5	5	4	3	3	4,00
62	4	5	4	5	5	4,60
63	4	4	4	4	4	4,00
64	4	4	3	3	2	3,20
65	4	4	3	3	3	3,40
66	4	4	3	3	3	3,40
67	4	4	4	3	3	3,60
68	4	4	3	3	3	3,40
69	3	3	3	3	1	2,60
70	3	3	2	2	1	2,20
71	3	2	2	1	1	1,80
72	3	3	3	4	3	3,20
73	3	3	3	3	2	2,80
74	4	4	3	3	2	3,20
75	4	4	4	4	2	3,60
76	4	4	3	2	1	2,80
77	4	4	4	4	3	3,80
78	2	3	3	3	2	2,60
79	3	3	3	2	2	2,60
80	4	4	3	3	3	3,40
81	4	4	4	4	2	3,60
82	4	4	4	4	1	3,40
83	3	3	3	3	3	3,00
84	2	3	2	3	1	2,20
85	3	3	3	3	3	3,00
86	3	4	3	3	2	3,00
87	3	3	2	2	1	2,20
88	3	3	2	2	1	2,20
89	4	4	3	3	3	3,40
90	5	5	3	3	3	3,80
91	4	5	3	5	5	4,40
92	4	4	4	4	4	4,00
93	3	4	3	3	2	3,00
94	4	4	3	3	3	3,40
95	4	4	3	3	2	3,20
96	3	3	3	3	1	2,60
97	4	4	3	3	3	3,40
98	4	3	4	3	1	3,00
99	4	4	3	3	3	3,40
100	3	3	3	3	1	2,60
<i>Mean</i>	3,20	3,21	2,79	2,90	2,29	2,88

Lampiran 10: Perhitungan *Gap* 1

Dimensi *Tangible*

Pernyataan	Persepsi Manajemen	Harapan Konsumen	<i>Gap Score</i>
1	3	4,25	-1,25
2	4	4,15	-0,15
3	4	4,31	-0,31
4	3	4,33	-1,33
5	4	4,13	-0,13
6	4	3,97	0,03
7	3	4,19	-1,19
8	4	4,07	-0,07
<i>Mean</i>	3,63	4,18	-0,55

Dimensi *Reliability*

Pernyataan	Persepsi Manajemen	Harapan Konsumen	<i>Gap Score</i>
9	4	4,38	-0,38
10	3	4,79	-1,79
11	3	4,37	-1,37
12	5	4,05	0,95
<i>Mean</i>	3,73	4,35	-0,63

Dimensi *Responsiveness*

Pernyataan	Persepsi Manajemen	Harapan Konsumen	<i>Gap Score</i>
13	4	4,18	-0,18
14	3	4,15	-1,15
<i>Mean</i>	3,75	4,22	-0,48

Dimensi *Assurance*

Pernyataan	Persepsi Manajemen	Harapan Konsumen	<i>Gap Score</i>
15	4	4,5	-0,50
16	5	4,54	0,46
17	4	4,61	-0,61
18	4	4,53	-0,53
19	4	4,67	-0,67
20	4	4,49	-0,49
<i>Mean</i>	4,17	4,56	-0,39

Lampiran 10: Perhitungan *Gap* 1 (sambungan)**Dimensi *Empathy***

Pernyataan	Persepsi Manajemen	Harapan Konsumen	<i>Gap Score</i>
21	4	4,56	-0,56
22	4	4,48	-0,48
23	3	4,73	-1,73
24	3	4,69	-1,69
25	4	4,71	-0,71
<i>Mean</i>	3,60	4,63	-1,03

Lampiran 11: Hasil Uji *Mann Whitney Gap 1*

NPar Tests Mann-Whitney Test

Ranks

	KELOMPOK	N	Mean Rank	Sum of Ranks
TANGIBLE	1	100	51,36	5136,00
	2	1	15,00	15,00
	Total	101		
RELIABIL	1	100	51,36	5136,00
	2	1	15,00	15,00
	Total	101		
RESPONSI	1	100	51,24	5124,50
	2	1	26,50	26,50
	Total	101		
ASSURANC	1	100	51,37	5137,00
	2	1	14,00	14,00
	Total	101		
EMPATHY	1	100	51,47	5147,00
	2	1	4,00	4,00
	Total	101		

Test Statistics^b

	TANGIBLE	RELIABIL	RESPONSI	ASSURANC	EMPATHY
Mann-Whitney U	14,000	14,000	25,500	13,000	3,000
Wilcoxon W	15,000	15,000	26,500	14,000	4,000
Z	-1,240	-1,256	-,875	-1,285	-1,654
Asymp. Sig. (2-tailed)	,215	,209	,382	,199	,098
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,297 ^a	,297 ^a	,515 ^a	,277 ^a	,079 ^a

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: KELOMPOK

Lampiran 12: Hasil Kuesioner Penetapan Standar Layanan

Dimensi	Pernyataan	Score	Mean
<i>Tangible</i>	SL1	5	3,75
	SL2	5	
	SL3	4	
	SL4	4	
	SL5	3	
	SL6	4	
	SL7	2	
	SL8	3	
<i>Reliability</i>	SL9	4	4,25
	SL10	4	
	SL11	4	
	SL12	5	
<i>Responsiveness</i>	SL13	4	3,50
	SL14	3	
<i>Assurance</i>	SL15	2	3,33
	SL16	3	
	SL17	4	
	SL18	4	
	SL19	4	
	SL20	3	
<i>Emphaty</i>	SL21	3	3,60
	SL22	3	
	SL23	4	
	SL24	4	
	SL25	4	

Lampiran 13: Perhitungan *Gap* 2

Dimensi *Tangible*

Pernyataan	Standar Layanan	Persepsi Manajemen	<i>Gap Score</i>
1	5	3	2,00
2	5	4	1,00
3	4	4	0,00
4	4	3	1,00
5	3	4	-1,00
6	4	4	0,00
7	2	3	-1,00
8	3	4	-1,00
<i>Mean</i>	3,75	3,63	0,13

Dimensi *Reliability*

Pernyataan	Standar Layanan	Persepsi Manajemen	<i>Gap Score</i>
9	4	4	0,00
10	4	3	1,00
11	4	3	1,00
12	5	5	0,00
<i>Mean</i>	4,15	3,73	0,43

Dimensi *Responsiveness*

Pernyataan	Standar Layanan	Persepsi Manajemen	<i>Gap Score</i>
13	4	4	0,00
14	3	3	0,00
<i>Mean</i>	4,03	3,75	0,29

Dimensi *Assurance*

Pernyataan	Standar Layanan	Persepsi Manajemen	<i>Gap Score</i>
15	2	4	-2,00
16	3	5	-2,00
17	4	4	0,00
18	4	4	0,00
19	4	4	0,00
20	3	4	-1,00
<i>Mean</i>	3,33	4,17	-0,83

Lampiran 13: Perhitungan *Gap 2* (sambungan)**Dimensi *Empathy***

Pernyataan	Standar Layanan	Persepsi Manajemen	<i>Gap Score</i>
21	3	4	-1,00
22	3	4	-1,00
23	4	3	1,00
24	4	3	1,00
25	4	4	0,00
<i>Mean</i>	3,60	3,60	0,00

Lampiran 14: Hasil Uji *Wilcoxon Gap 2*

NPar Tests Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
PERSEPSI - STANDAR Negative Ranks	2 ^a	1,50	3,00
Positive Ranks	1 ^b	3,00	3,00
Ties	2 ^c		
Total	5		

- a. PERSEPSI < STANDAR
- b. PERSEPSI > STANDAR
- c. STANDAR = PERSEPSI

Test Statistics^b

	PERSEPSI - STANDAR
Z	,000 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000

- a. The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 15: Hasil Kuesioner Pelaksanaan Standar Layanan

Dimensi *Tangible*

Responden	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	Mean
1	3	4	4	3	4	4	3	4	3,63
2	3	4	4	3	4	4	3	4	3,63
3	4	5	4	4	3	4	5	4	4,13
4	3	4	4	4	3	4	3	5	3,75
5	3	5	3	4	3	2	2	4	3,25
6	4	4	3	4	3	4	3	4	3,63
7	3	4	3	3	3	3	2	3	3,00
8	5	4	5	4	5	5	3	5	4,50
9	3	3	4	3	2	2	2	3	2,75
10	4	4	4	5	4	3	4	4	4,00
11	4	5	4	4	4	3	4	4	4,00
12	4	5	4	5	4	5	5	0	4,00
13	4	4	3	4	3	4	2	2	3,25
14	5	4	5	4	5	5	3	5	4,50
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4,88
16	3	4	5	5	5	4	5	5	4,50
17	5	4	5	4	5	5	3	5	4,50
18	5	3	5	5	4	4	2	5	4,13
19	4	4	4	5	3	2	2	2	3,25
20	3	5	4	5	3	4	4	4	4,00
21	2	5	5	5	3	2	2	4	3,50
22	4	5	5	2	4	1	1	1	2,88
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
24	4	4	4	4	3	5	5	4	4,13
25	5	4	5	4	5	5	5	3	4,50
26	4	5	4	4	3	5	5	3	4,13
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3,75
28	4	5	4	5	4	5	4	4	4,38
29	5	0	5	0	5	5	5	4	3,63
30	4	5	4	5	4	4	3	4	4,13
<i>Mean</i>	3,93	4,17	4,23	4,03	3,83	3,90	3,43	3,73	3,91

Dimensi *Reliability*

Responden	PL9	PL10	PL11	PL12	Mean
1	3	2	3	5	3,25
2	3	2	3	5	3,25
3	4	4	3	4	3,75
4	3	4	4	5	4,00
5	3	3	3	3	3,00
6	3	3	3	4	3,25
7	3	3	3	4	3,25
8	5	5	5	5	5,00
9	3	3	3	3	3,00

Lampiran 15: Hasil Kuesioner Pelaksanaan Standar Layanan

Responden	PL9	PL10	PL11	PL12	Mean
10	3	4	4	5	4,00
11	3	4	4	5	4,00
12	4	5	5	5	4,75
13	3	3	3	3	3,00
14	5	5	5	5	5,00
15	5	5	5	5	5,00
16	5	5	5	4	4,75
17	5	5	5	5	5,00
18	4	4	3	5	4,00
19	3	3	3	3	3,00
20	3	2	3	5	3,25
21	2	2	2	4	2,50
22	3	4	2	3	3,00
23	5	5	5	5	5,00
24	3	4	4	4	3,75
25	5	5	5	5	5,00
26	4	4	4	4	4,00
27	3	3	4	4	3,50
28	4	4	4	4	4,00
29	5	4	5	5	4,75
30	3	4	4	4	3,75
<i>Mean</i>	3,67	3,77	3,80	4,33	3,89

Dimensi Responsiveness

Responden	PL13	PL14	Mean
1	4	3	3,50
2	4	3	3,50
3	2	3	2,50
4	4	3	3,50
5	3	3	3,00
6	4	4	4,00
7	2	3	2,50
8	5	5	5,00
9	2	3	2,50
10	5	5	5,00
11	5	5	5,00
12	5	4	4,50
13	2	2	2,00
14	5	5	5,00
15	4	4	4,00
16	5	5	5,00
17	5	5	5,00
18	5	5	5,00
19	4	3	3,50
20	2	4	3,00

Lampiran 15: Hasil Kuesioner Pelaksanaan Standar Layanan

Responden	PL13	PL14	Mean
21	3	3	3,00
22	5	2	3,50
23	5	5	5,00
24	3	3	3,00
25	5	5	5,00
26	4	4	4,00
27	4	3	3,50
28	4	4	4,00
29	0	5	2,50
30	4	4	4,00
<i>Mean</i>	3,80	3,83	3,82

Dimensi Assurance

Responden	PL15	PL16	PL17	PL18	PL19	PL20	Mean
1	4	5	4	4	3	4	4,00
2	4	5	4	4	3	4	4,00
3	4	4	3	3	3	4	3,50
4	3	4	4	4	5	4	4,00
5	4	4	3	4	4	4	3,83
6	2	3	3	4	3	3	3,00
7	2	3	3	4	4	4	3,33
8	4	5	5	4	5	5	4,67
9	2	4	4	4	4	4	3,67
10	5	5	5	3	5	4	4,50
11	4	5	4	4	4	5	4,33
12	5	5	4	5	5	5	4,83
13	3	4	3	2	3	3	3,00
14	4	5	5	4	5	5	4,67
15	4	4	5	4	5	5	4,50
16	5	5	4	4	5	5	4,67
17	4	5	5	4	5	5	4,67
18	5	5	5	5	5	5	5,00
19	2	4	5	4	5	5	4,17
20	5	3	5	3	4	3	3,83
21	5	2	2	5	3	5	3,67
22	1	5	3	5	2	5	3,50
23	5	5	5	5	5	3	4,67
24	4	4	5	5	4	5	4,50
25	4	5	5	4	5	5	4,67
26	3	3	3	3	4	4	3,33
27	4	5	4	5	5	4	4,50
28	4	4	4	5	4	4	4,17
29	5	0	5	0	0	0	1,67
30	4	4	4	3	4	4	3,83
<i>Mean</i>	3,80	4,13	4,10	3,90	4,03	4,17	4,02

Lampiran 15: Hasil Kuesioner Pelaksanaan Standar Layanan

Dimensi *Empathy*

Responden	PL21	PL22	PL23	PL24	PL25	Mean
1	4	4	3	3	4	3,60
2	4	4	3	3	4	3,60
3	3	3	3	3	4	3,20
4	3	3	3	3	4	3,20
5	3	3	3	3	2	2,80
6	2	3	3	3	3	2,80
7	2	4	4	4	3	3,40
8	4	5	5	5	5	4,80
9	4	4	4	4	3	3,80
10	4	4	4	5	5	4,40
11	4	5	5	5	5	4,80
12	5	5	5	5	5	5,00
13	3	4	3	4	2	3,20
14	4	5	5	5	5	4,80
15	0	5	4	4	4	3,40
16	4	5	5	4	5	4,60
17	4	5	5	5	5	4,80
18	0	5	5	5	5	4,00
19	3	4	4	2	4	3,40
20	2	3	2	4	5	3,20
21	2	5	5	5	2	3,80
22	1	4	5	5	3	3,60
23	4	3	3	3	2	3,00
24	2	4	5	3	3	3,40
25	4	5	5	5	5	4,80
26	3	4	3	3	3	3,20
27	3	5	3	4	5	4,00
28	3	5	5	4	4	4,20
29	3	0	5	5	5	3,60
30	4	4	4	5	3	4,00
<i>Mean</i>	3,03	4,07	4,03	4,03	3,90	3,81

Lampiran 16: Perhitungan *Gap* 3

Dimensi *Tangible*

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Standar Layanan	<i>Gap Score</i>
1	3,93	5	-1,07
2	4,17	5	-0,83
3	4,23	4	0,23
4	4,03	4	0,03
5	3,83	3	0,83
6	3,90	4	-0,10
7	3,43	2	1,43
8	3,73	3	0,73
<i>Mean</i>	3,91	3,75	0,16

Dimensi *Reliability*

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Standar Layanan	<i>Gap Score</i>
9	3,67	4	-0,33
10	3,77	4	-0,23
11	3,80	4	-0,20
12	4,33	5	-0,67
<i>Mean</i>	3,90	4,15	-0,26

Dimensi *Responsiveness*

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Standar Layanan	<i>Gap Score</i>
13	3,80	4	-0,20
14	3,83	3	0,83
<i>Mean</i>	3,93	4,03	-0,10

Dimensi *Assurance*

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Standar Layanan	<i>Gap Score</i>
15	3,80	2	1,80
16	4,13	3	1,13
17	4,10	4	0,10
18	3,90	4	-0,10
19	4,03	4	0,03
20	4,17	3	1,17
<i>Mean</i>	4,02	3,33	0,69

Lampiran 16: Perhitungan *Gap* 3 (sambungan)**Dimensi *Empathy***

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Standar Layanan	<i>Gap Score</i>
21	3,03	3	0,03
22	4,07	3	1,07
23	4,03	4	0,03
24	4,03	4	0,03
25	3,90	4	-0,10
<i>Mean</i>	3,81	3,60	0,21

Lampiran 17: Hasil Uji *Mann Whitney Gap 3*

NPar Tests Mann-Whitney Test

Ranks

	KELOMPOK	N	Mean Rank	Sum of Ranks
TANGIBLE	1	1	13,00	13,00
	2	30	16,10	483,00
	Total	31		
RELIABIL	1	1	22,00	22,00
	2	30	15,80	474,00
	Total	31		
RESPONSI	1	1	13,00	13,00
	2	30	16,10	483,00
	Total	31		
ASSURANC	1	1	5,00	5,00
	2	30	16,37	491,00
	Total	31		
EMPATHY	1	1	15,00	15,00
	2	30	16,03	481,00
	Total	31		

Test Statistics^b

	TANGIBLE	RELIABIL	RESPONSI	ASSURANC	EMPATHY
Mann-Whitney U	12,000	9,000	12,000	4,000	14,000
Wilcoxon W	13,000	474,000	13,000	5,000	15,000
Z	-,338	-,679	-,343	-1,237	-,113
Asymp. Sig. (2-tailed)	,736	,497	,732	,216	,910
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,839 ^a	,645 ^a	,839 ^a	,323 ^a	,968 ^a

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: KELOMPOK

Lampiran 18: Hasil Kuesioner Komunikasi Eksternal/Pemberian Janji Kepada Konsumen

Dimensi *Tangible*

Responden	PJ1	PJ2	PJ3	PJ4	PJ5	PJ6	PJ7	PJ8	Mean
1	5	5	4	4	3	4	2	3	3,75
2	3	4	3	4	4	4	3	4	3,63
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3,63
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,75
5	4	4	3	5	4	3	3	4	3,75
6	3	3	3	4	4	4	3	4	3,50
7	3	3	3	3	3	3	2	3	2,88
8	5	4	5	4	5	5	4	5	4,63
9	3	3	4	3	2	3	3	3	3,00
10	4	4	4	5	5	4	4	4	4,25
11	4	4	4	4	3	2	5	4	3,75
12	5	5	3	5	5	5	5	4	4,63
13	4	4	5	5	4	5	4	3	4,25
14	5	4	5	4	5	5	3	5	4,50
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4,88
16	4	5	4	4	3	5	5	3	4,13
17	5	4	5	4	5	5	4	5	4,63
18	5	5	5	5	4	5	4	5	4,75
19	5	4	4	5	2	2	4	1	3,38
20	3	5	4	5	4	5	5	5	4,50
21	4	4	4	4	2	2	5	4	3,63
22	4	5	5	4	4	2	3	4	3,88
23	5	5	5	5	5	4	1	3	4,13
24	4	4	4	3	4	3	4	3	3,63
25	5	4	5	4	5	5	4	5	4,63
26	4	4	4	4	4	4	3	3	3,75
27	4	5	5	4	4	5	5	4	4,50
28	5	5	4	5	4	5	4	4	4,50
29	5	5	5	4	3	3	4	1	3,75
30	4	4	4	4	3	3	3	4	3,63
<i>Mean</i>	4,20	4,23	4,20	4,23	3,80	3,90	3,73	3,73	4,00

Dimensi *Reliability*

Responden	PJ9	PJ10	PJ11	PJ12	Mean
1	4	4	4	5	4,25
2	3	2	3	3	2,75
3	4	3	3	3	3,25
4	3	3	3	5	3,50
5	3	3	4	4	3,50
6	3	3	3	4	3,25
7	3	3	3	3	3,00
8	5	5	5	5	5,00

Lampiran 18: Hasil Kuesioner Komunikasi Eksternal/Pemberian Janji Kepada Konsumen (sambungan)

Responden	PJ9	PJ10	PJ11	PJ12	Mean
9	2	2	3	3	2,50
10	4	5	5	4	4,50
11	3	4	4	5	4,00
12	5	5	4	4	4,50
13	3	4	3	2	3,00
14	5	5	5	5	5,00
15	4	5	5	5	4,75
16	3	4	4	3	3,50
17	5	5	5	5	5,00
18	5	5	5	5	5,00
19	2	3	3	4	3,00
20	4	4	5	5	4,50
21	2	3	3	3	2,75
22	3	4	4	3	3,50
23	3	2	2	5	3,00
24	3	4	4	4	3,75
25	5	5	5	5	5,00
26	3	3	4	4	3,50
27	4	4	4	4	4,00
28	3	4	4	4	3,75
29	4	3	5	3	3,75
30	3	4	4	4	3,75
<i>Mean</i>	3,53	3,77	3,93	4,03	3,82

Dimensi Responsiveness

Responden	PJ13	PJ14	Mean
1	4	3	3,50
2	4	3	3,50
3	4	3	3,50
4	4	4	4,00
5	4	4	4,00
6	3	3	3,00
7	3	3	3,00
8	5	5	5,00
9	3	3	3,00
10	4	5	4,50
11	5	5	5,00
12	5	5	5,00
13	4	3	3,50
14	5	5	5,00
15	5	4	4,50
16	4	4	4,00
17	5	5	5,00

Lampiran 18: Hasil Kuesioner Komunikasi Eksternal/Pemberian Janji Kepada Konsumen (sambungan)

Responden	PJ13	PJ14	Mean
18	5	5	5,00
19	4	3	3,50
20	4	5	4,50
21	5	4	4,50
22	5	4	4,50
23	3	3	3,00
24	4	3	3,50
25	5	5	5,00
26	4	3	3,50
27	4	4	4,00
28	4	4	4,00
29	4	4	4,00
30	4	4	4,00
<i>Mean</i>	4,20	3,93	4,07

Dimensi Assurance

Responden	PJ15	PJ16	PJ17	PJ18	PJ19	PJ20	Mean
1	2	3	4	4	4	5	3,67
2	4	5	4	4	3	4	4,00
3	3	3	3	3	4	4	3,33
4	3	4	4	3	4	4	3,67
5	5	5	5	5	4	4	4,67
6	3	4	4	4	4	4	3,83
7	2	2	3	3	3	4	2,83
8	4	5	5	4	5	5	4,67
9	2	4	4	4	4	4	3,67
10	4	5	5	3	4	5	4,33
11	5	5	2	4	3	5	4,00
12	4	4	5	4	5	5	4,50
13	3	3	2	2	3	4	2,83
14	4	5	5	4	5	5	4,67
15	5	5	5	5	5	5	5,00
16	4	4	4	5	4	5	4,33
17	4	5	5	4	5	5	4,67
18	5	5	5	5	5	5	5,00
19	4	5	5	5	5	4	4,67
20	5	5	5	5	4	5	4,83
21	5	4	3	5	4	5	4,33
22	4	5	5	1	2	4	3,50
23	3	4	3	5	4	4	3,83
24	4	3	5	5	4	5	4,33
25	4	5	5	4	5	5	4,67
26	3	3	3	3	4	4	3,33

Lampiran 18: Hasil Kuesioner Komunikasi Eksternal/Pemberian Janji Kepada Konsumen (sambungan)

Responden	PJ15	PJ16	PJ17	PJ18	PJ19	PJ20	Mean
27	4	4	4	4	4	5	4,17
28	4	5	4	5	4	5	4,50
29	3	5	2	5	5	4	4,00
30	4	4	4	4	4	4	4,00
Mean	3,77	4,27	4,07	4,03	4,10	4,53	4,13

Dimensi *Empathy*

Responden	PJ21	PJ22	PJ23	PJ24	PJ25	Mean
1	3	3	3	4	4	3,40
2	4	4	3	3	4	3,60
3	3	4	4	3	4	3,60
4	3	3	3	3	4	3,20
5	4	4	4	4	3	3,80
6	3	3	3	3	3	3,00
7	2	4	3	3	4	3,20
8	4	5	5	5	5	4,80
9	4	4	4	4	3	3,80
10	3	5	5	3	4	4,00
11	4	5	5	5	4	4,60
12	5	4	4	3	4	4,00
13	4	4	4	4	4	4,00
14	4	5	5	5	5	4,80
15	3	5	5	5	5	4,60
16	5	5	5	5	4	4,80
17	5	5	5	5	5	5,00
18	5	5	5	5	5	5,00
19	4	5	3	3	3	3,60
20	5	5	4	5	5	4,80
21	3	5	5	5	3	4,20
22	2	5	5	5	4	4,20
23	3	3	3	3	1	2,60
24	3	4	5	4	4	4,00
25	4	5	5	5	5	4,80
26	3	4	4	4	4	3,80
27	4	5	4	5	5	4,60
28	3	4	5	5	5	4,40
29	1	4	3	4	4	3,20
30	4	4	4	4	4	4,00
Mean	3,57	4,33	4,17	4,13	4,03	4,05

Lampiran 19: Perhitungan *Gap* 4

Dimensi *Tangible*

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Komunikasi Eksternal	<i>Gap Score</i>
1	3,93	4,20	-0,27
2	4,17	4,23	-0,07
3	4,23	4,20	0,03
4	4,03	4,23	-0,20
5	3,83	3,80	0,03
6	3,90	3,90	0,00
7	3,43	3,73	-0,30
8	3,73	3,73	0,00
<i>Mean</i>	3,91	4,00	-0,10

Dimensi *Reliability*

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Komunikasi Eksternal	<i>Gap Score</i>
9	3,67	3,53	0,13
10	3,77	3,77	0,00
11	3,80	3,93	-0,13
12	4,33	4,03	0,30
<i>Mean</i>	3,90	3,85	0,04

Dimensi *Responsiveness*

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Komunikasi Eksternal	<i>Gap Score</i>
13	3,80	4,20	-0,40
14	3,83	3,93	-0,10
<i>Mean</i>	3,93	3,99	-0,06

Dimensi *Assurance*

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Komunikasi Eksternal	<i>Gap Score</i>
15	3,80	3,77	0,03
16	4,13	4,27	-0,13
17	4,10	4,07	0,03
18	3,90	4,03	-0,13
19	4,03	4,10	-0,07
20	4,17	4,53	-0,37
<i>Mean</i>	4,02	4,13	-0,11

Lampiran 19: Perhitungan *Gap* 4 (sambungan)**Dimensi *Empathy***

Pernyataan	Pelaksanaan Standar	Komunikasi Eksternal	<i>Gap Score</i>
21	3,03	3,57	-0,53
22	4,07	4,33	-0,27
23	4,03	4,17	-0,13
24	4,03	4,13	-0,10
25	3,90	4,03	-0,13
<i>Mean</i>	3,81	4,05	-0,23

Lampiran 20: Hasil Uji Wilcoxon Gap 4

NPar Tests Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
T2 - T1	Negative Ranks	9 ^a	14,33	129,00
	Positive Ranks	17 ^b	13,06	222,00
	Ties	4 ^c		
	Total	30		
R2 - R1	Negative Ranks	12 ^d	9,71	116,50
	Positive Ranks	8 ^e	11,69	93,50
	Ties	10 ^f		
	Total	30		
RR2 - RR1	Negative Ranks	5 ^g	10,60	53,00
	Positive Ranks	14 ^h	9,79	137,00
	Ties	11 ⁱ		
	Total	30		
AS2 - AS1	Negative Ranks	12 ^j	8,25	99,00
	Positive Ranks	9 ^k	14,67	132,00
	Ties	9 ^l		
	Total	30		
EM2 - EM1	Negative Ranks	7 ^m	9,43	66,00
	Positive Ranks	16 ⁿ	13,13	210,00
	Ties	7 ^o		
	Total	30		

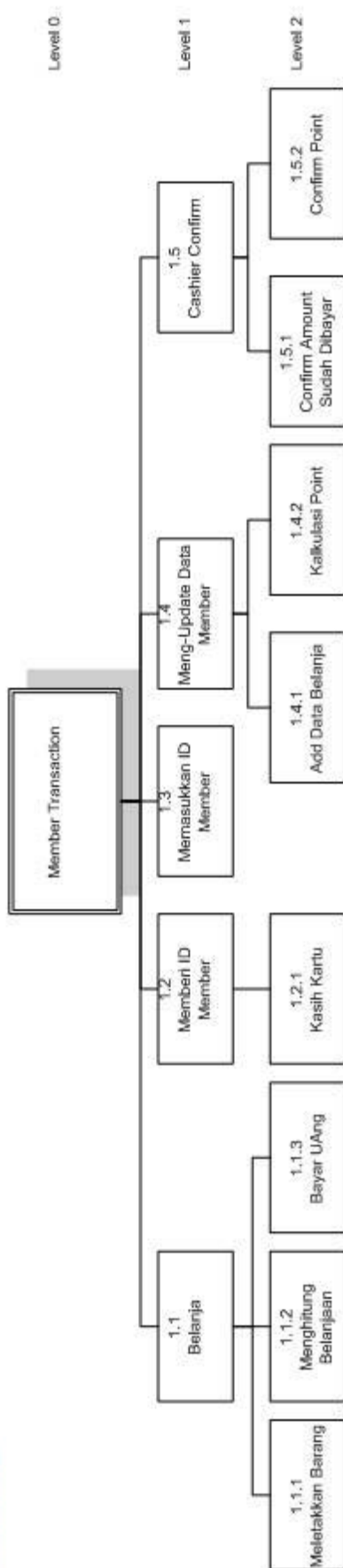
- a. T2 < T1
- b. T2 > T1
- c. T1 = T2
- d. R2 < R1
- e. R2 > R1
- f. R1 = R2
- g. RR2 < RR1
- h. RR2 > RR1
- i. RR1 = RR2
- j. AS2 < AS1
- k. AS2 > AS1
- l. AS1 = AS2
- m. EM2 < EM1
- n. EM2 > EM1
- o. EM1 = EM2

Test Statistics^c

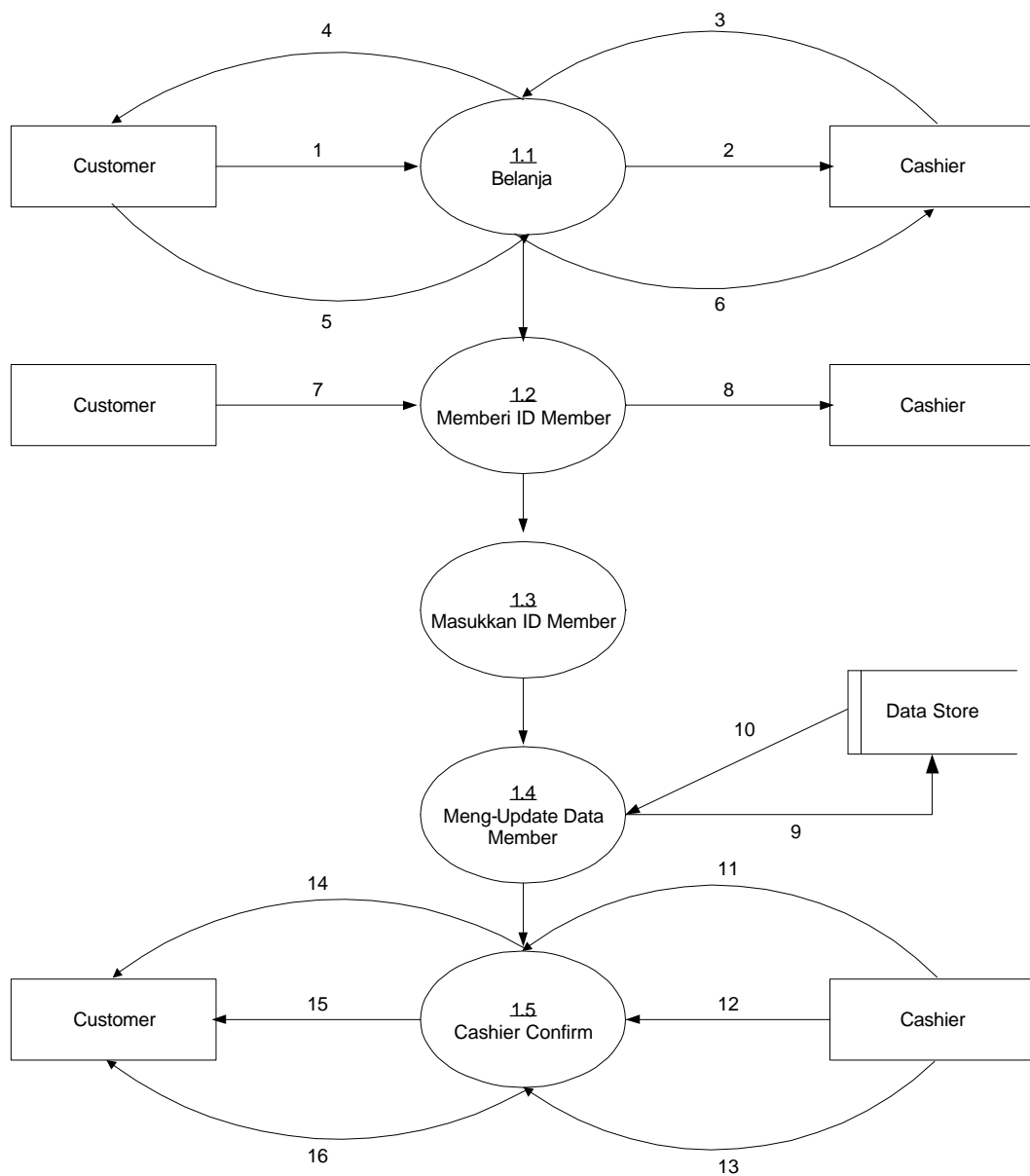
	T2 - T1	R2 - R1	RR2 - RR1	AS2 - AS1	EM2 - EM1
Z	-1,184 ^a	-,435 ^b	-1,716 ^a	-,576 ^a	-2,197 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,236	,664	,086	,565	,028

- a. Based on negative ranks.
- b. Based on positive ranks.
- c. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 21: Hirarki Transaksi *Member*



Lampiran 22: DFD (Data Flow Diagram) Transaksi Member Level 1

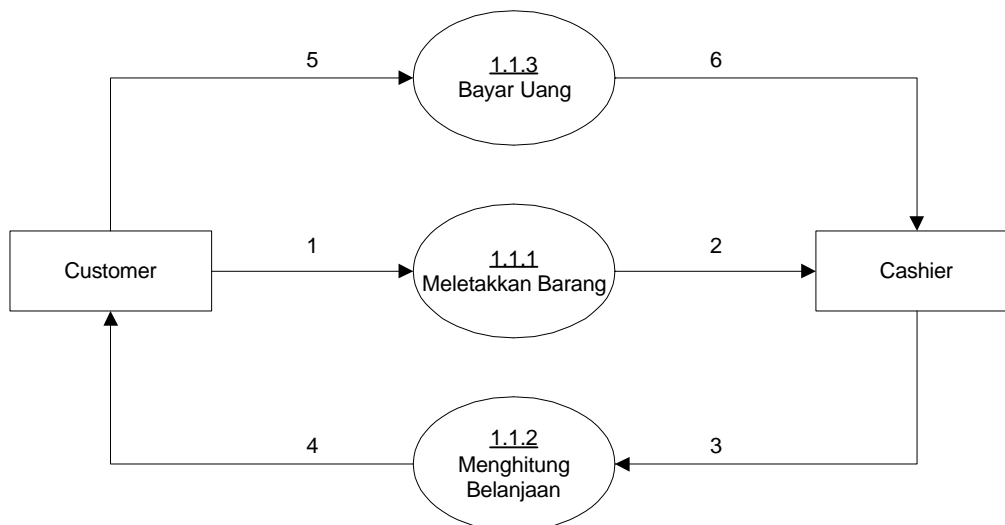


1. Info barang belanja
2. Data belanja
3. Total belanjaan
4. Info jumlah belanja yang harus dibayar
5. Jumlah uang
6. Jumlah pembayaran
7. ID Member

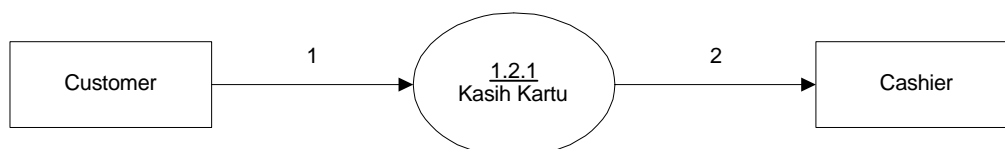
**Lampiran 22: DFD (*Data Flow Diagram*) Transaksi *Member Level 1*
(sambungan)**

8. Inputan ID
9. Update data/data yang update
10. New data point
11. Data sudah dibayar
12. Point data
13. Jumlah kembalian
14. Info sudah dibayar
15. Info point
16. Jumlah kembalian yang diterima

Lampiran 23: DFD (Data Flow Diagram) Transaksi Member Level 2

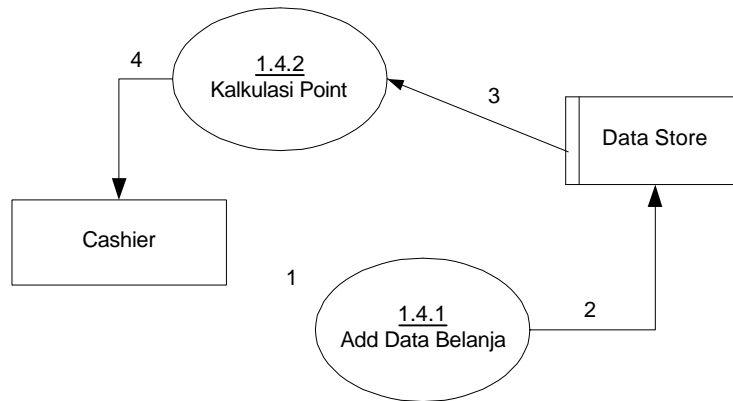


1. Info barang belanja
2. Data belanja
3. Total belanjaan
4. Info jumlah belanja yang harus dibayar
5. Jumlah uang
6. Jumlah pembayaran

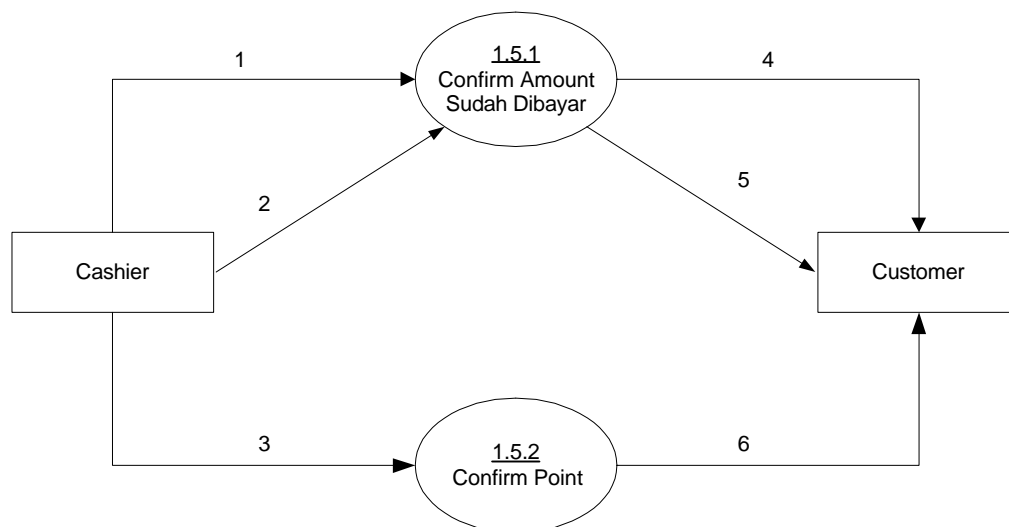


1. ID Member
2. Inputan ID

Lampiran 23: DFD (Data Flow Diagram) Transaksi Member Level 2 (sambungan)

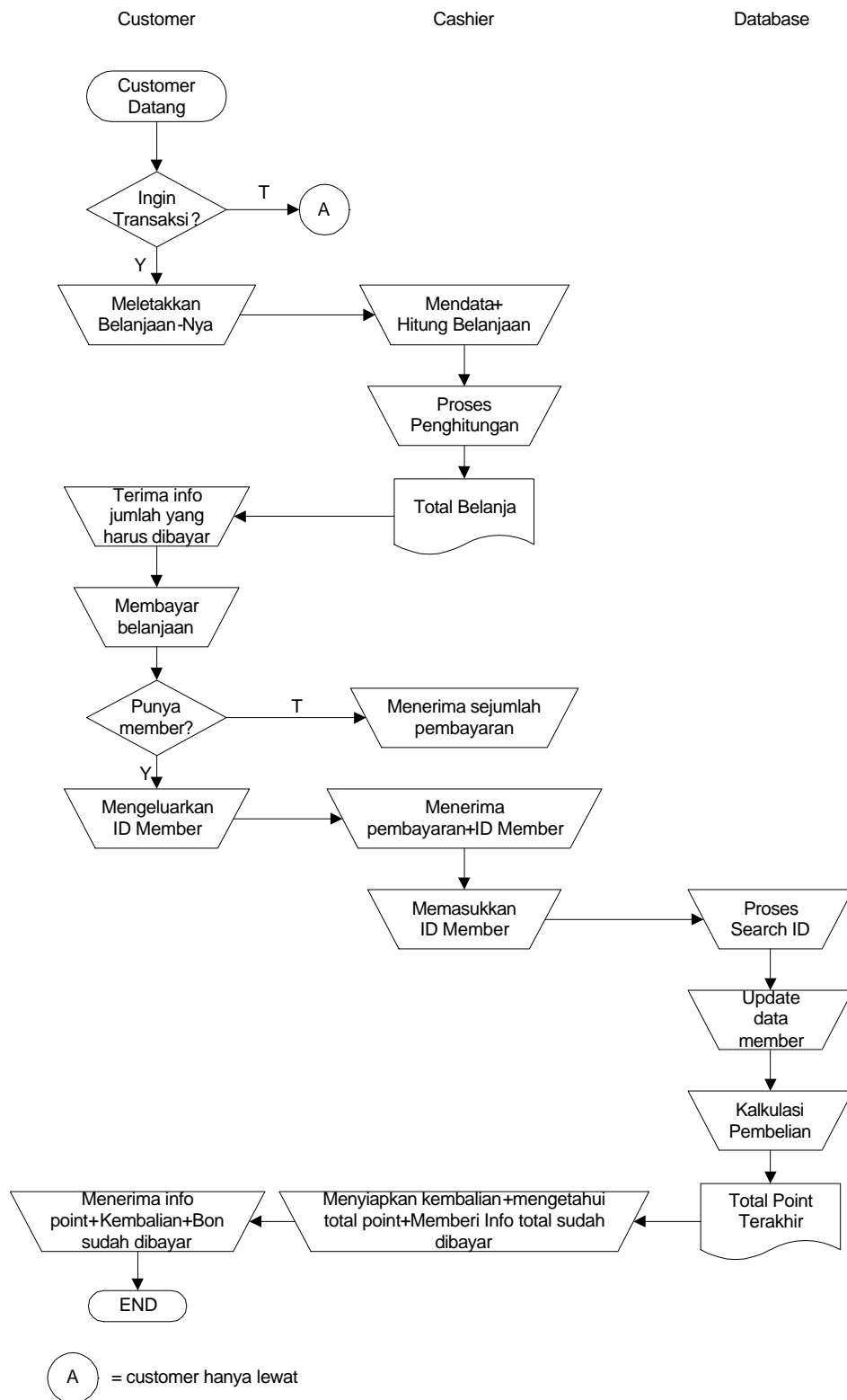


1. Info belanja
2. Update data/data yang update
3. New data point
4. New data point total

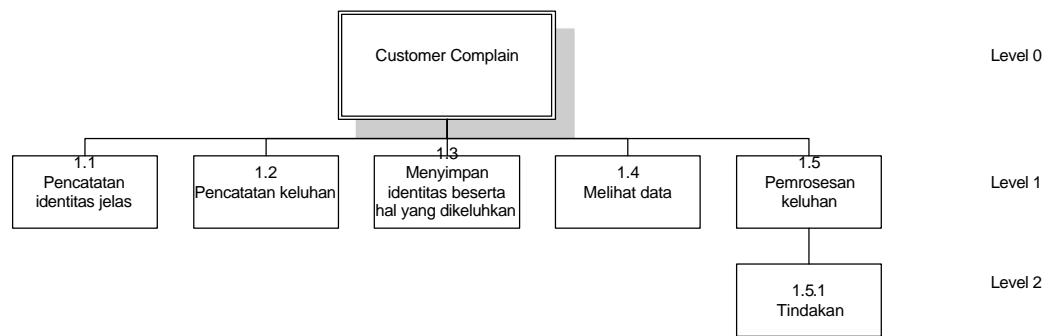


1. Data sudah dibayar
2. Jumlah kembalian
3. Point data
4. Info sudah dibayar
5. Jumlah kembalian yang diterima
6. Info point

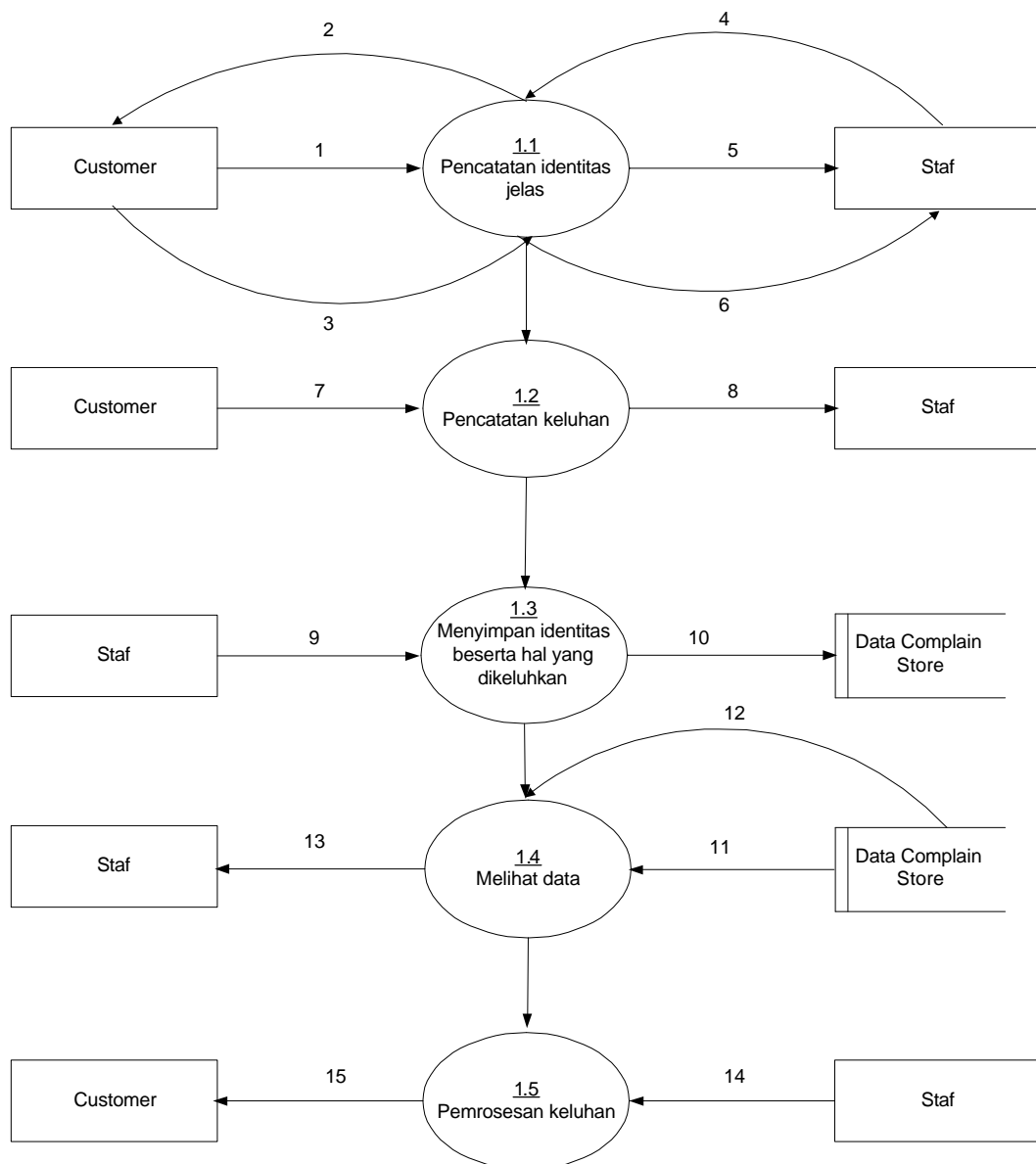
Lampiran 24: Flowchart Transaksi Member



Lampiran 25: Hirarki Komplain



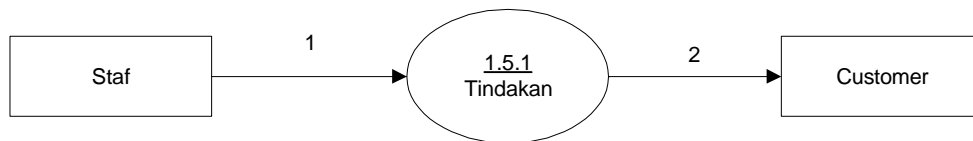
Lampiran 26: DFD (Data Flow Diagram) Komplain Konsumen Level 1



1. ID Member jika ada
2. Nama dan alamat
3. No telepon yang bisa dihubungi
4. Data ID Member
5. Data nama dan alamat
6. Data no telepon
7. Macam keluhan
8. Informasi keluhan

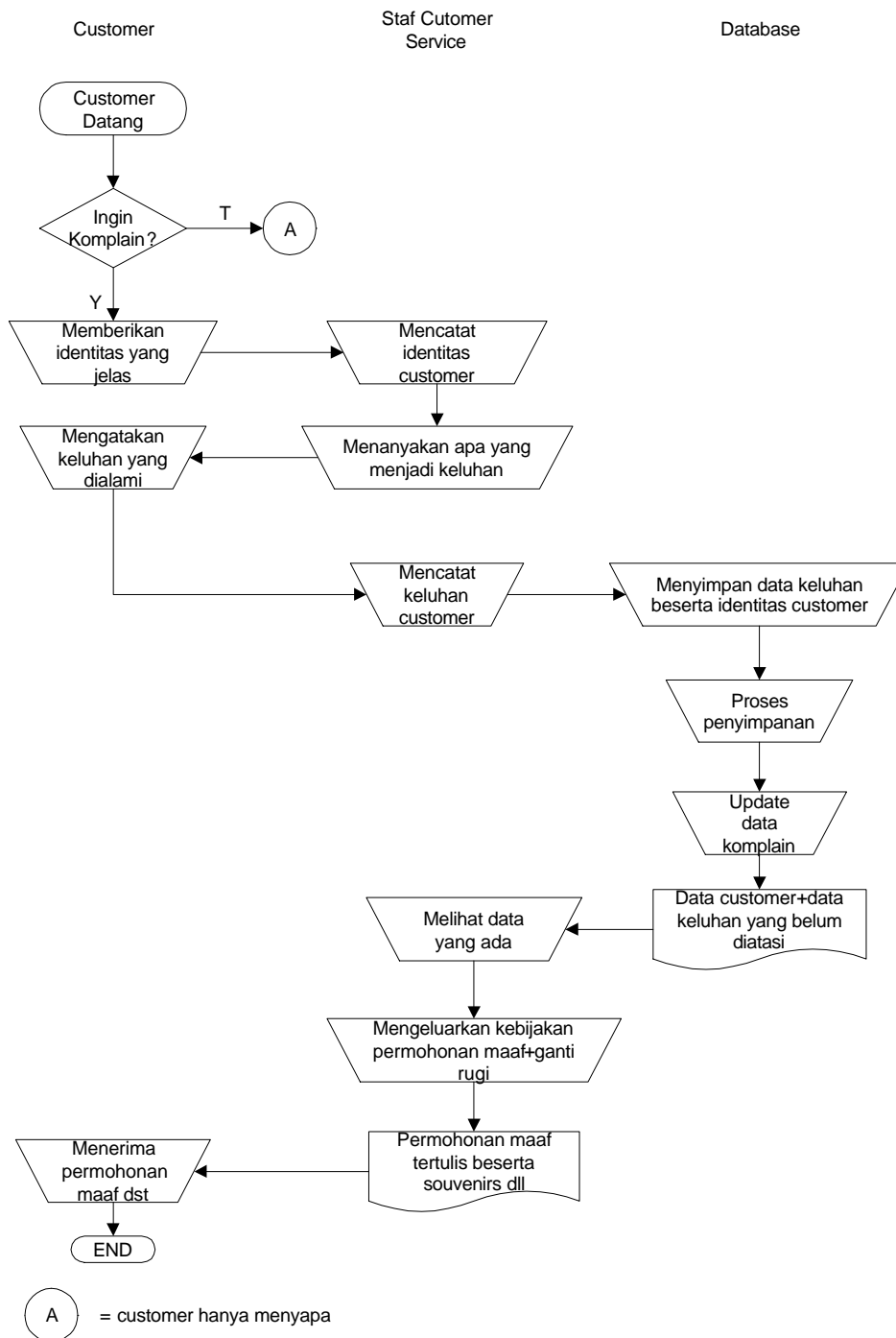
Lampiran 26: DFD (*Data Flow Diagram*) Komplain Konsumen Level 1 (sambungan)

9. Data keluhan
10. Data keluhan yang akan dimasukkan
11. Data konsumen
12. Data simpanan keluhan yang belum diatasi
13. Informasi konsumen yang memiliki keluhan
14. Sejumlah ganti rugi
15. Sejumlah ganti rugi dari staf

Lampiran 27: DFD (*Data Flow Diagram*) *Komplain Konsumen Level 2*

1. Ganti rugi
2. Ganti rugi langsung

Lampiran 28: Flowchart Komplain Konsumen



Lampiran 29: Form Contoh Tampilan Database

The screenshot shows a POS interface for 'Sinar Grha Menorah Supermarket'. The header includes the store name and address: 'Sukomanunggal Jaya 33, Surabaya'. The cashier information is 'Name: Shinta' and 'Cashier No: 01'. The date is '17 Maret 2007'. A table lists five items with their respective prices and quantities. At the bottom, there are buttons for 'MEMBER' (with ID 2007030032), 'NO MEMBER', and 'ENTER', along with a points display showing 'POINT: 8' and 'TOTAL POINT: 39'. A 'mid night' sign is also visible on the right side of the interface.

Sinar Grha Menorah
 Supermarket Sukomanunggal Jaya 33, Surabaya

Name: Shinta
 Cashier No: 01

Date: 17 Maret 2007

No	ID Barang	Name	Harga Per	Jumlah	Harga
1	2050101	Aqua 600 ml	1.400	4	5.600
2	5060101	Ades 600 ml	1.300	3	3.900
3	1080101	Cadbury milk chocolate 120 gr	14.900	3	44.700
4	1090101	Frozz candy 30 gr	3.500	5	17.500
5	2070101	Sariwangi (25 pcs)	3.200	6	19.200
Total Rp:					90.900

MEMBER 2007030032 NO MEMBER ENTER

POINT: 8
 TOTAL POINT: 39

Lampiran 29: Form Contoh Tampilan Database (sambungan)

NEW UPDATE !!! **NEW UP**

Grha Menorah
Sukomanunggal Jaya 3.3, Surabaya

17 Maret 2007

SHOPPING DATA

Sinar Supermarket

FRONT **SELL** **SELL RP** **MEMBER** **KELUHAN**

SEARCH **SEARCH** **All**

TOP 5 LOYAL MEMBER

Mr Michael 2007010001	2,006,500
Miss Mirev 2007020002	2,000,250
Mrs Jennie Hoag 2007030012	1,560,000
Mrs Caroline 2007030005	900,750
Mr Budi 2007030008	876,000

CLICK **CLICK** **CLICK** **CLICK** **CLICK** **OTHER MEMBER** **CLICK**

TOP 5 SELL

Nama Barang	Total	Rank
Yasall	325	1
Coca cola 1.5 lit	200	2
Galaksi Premium 1 lit	150	3
Bimbas 1 lit	75	4
So kin 1 lit	50	5
Daler	1775	6
Total Sell	2525	

CLICK BILU

TOP 5 SELL RP

The Other Sell Rp	CLICK!
Susu Lactona 2kg	10,575,000
Susu Dancow 400 gr	5,000,250
Pantene Pro V 200ml	5,000,750
Sabun Lux 200 ml	4,750,325
Potato Chips Master	4,500,300

Lampiran 29: Form Contoh Tampilan Database (sambungan)

NEW UPDATE !!!

NEW UP

SUDAH TERJUAL BULAN INI!!!

2525P

Grha Menorah
Sukomanunggal Jaya 33, Surabaya

17 Maret 2007

SHOPPING DATA

FRONT **Siwa** SUPERMARKET

SELL | SELL RP | MEMBER | KULIHAN

SEARCH All

CLICK	Nama	Total beli	Alamat	Kota	DOB	Telepon	Pekerjaan
CLICK	Mr Michael	2,005,500	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	Miss Mimi	2,000,250	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	Mrs Jennie Hong	1,550,000	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	Mrs Caroline	900,750	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	Mr Budi	875,000	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	Mrs Nahako	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	Mr Jonny	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	Mrs Susiana	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	Miss Valerie	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
CLICK	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

THE OTHER SELL

THE OTHER SELL RP


PAGE
1 2 3 4 ... > >

BACK

Lampiran 29: Form Contoh Tampilan Database (sambungan)

MEMBER IDENTIFICATIONS

NO. MEMBER: 20070300022
 Date: 17-Mar-2007



Name: Srih Nektarza
 Gender: Male
 Status: Single
 DOB: 31-Nov-1983
 Alamat: Sejahtera Blvd 5412
 Kota: Surabaya
 Telepon: 031-732.7855
 Perumahan: 7707
 Pekerjaan: Programmer

Grha Menorah
 Sukomanunggal Jaya 33, Surabaya
 17 Maret 2007

NEW UPDATE !!!

NEW UP

RATING BUY ITEM

TOP 5 MEMBER

Selap Garing 70 gr : (15)15.19 %
 Indomie Goreng 80 gr : (10) 10.53 %
 Ms. J Krupuk Oven 200gr : (8)8.48 %
 ABC kerupuk ayam 180 ml : (7)7.37 %
 Coca cola can 330 ml : (7)7.37 %

POINT-TERMOMETER

TOTAL POINT 39,00

ID Barang	Nama Barang	Harga Per @	Jumlah	Total Amount	Jumlah	Point
04-Mar-07	Ms. J Krupuk Oven 200 gr	2.100	4	8.400		
10/10/01	Stages Garing (10)	1.300	2	2.600		
20/10/01	Indomie Goreng 80 gr	16.300	2	32.600		
10/30/01	Grabau Premium 1 kg	6.900	2	13.800		
50/10/01	PepsiNext white 1.20 gr	5.050	2	10.100		
10/10/01	Indomie goreng 80 gr	950	19	18.050	8	
11-Mar-07	Selap garing 70 gr	800	15	12.000		
50/20/01	Biere factal tosan 100ml	12.450	3	37.350		
50/30/01	Luc Rose 200ml	13.500	4	54.000		
10/10/01	ABC kerupuk asin 120 ml	2.150	7	15.050		
20/20/01	Yaourt D3	5.700	5	28.500		
10/10/01	Fambicore berlemak, garing 900 gr	11.900	4	47.600		
20/10/01	Coca cola can 330 ml	3.400	7	23.800		
20/10/01	Sera green 100 500 ml	3.200	3	9.600		
17-Mar-07	Aqua 600 ml	1.400	4	5.600		
50/10/01	Ades 600 ml	1.300	3	3.900		
10/10/01	Cadbury milk chocolate 120 gr	14.500	3	43.500		
10/10/01	Freeze candy 30 gr	3.500	5	17.500		
20/10/01	Sarabonggi (25 pcs)	3.200	6	19.200		
TOTAL BUY				95	408.500	39

PAGE
 1 2 3 4 ... >

Lampiran 29: Form Contoh Tampilan Database (sambungan)

NEW UPDATE !!!

NEW UP

Grha Menorah
Sukomanunggal Jaya 33, Surabaya

17 Maret 2007

SHOPPING DATA

FRONT
SELL
SELL RP
MEMBER
KELUHAN



SUDAH TERJUAL BULAN INI!!!

2525P

TOP 5 LOYAL MEMBER

Mr. Michael	2.005.500
Mrs. Irena	2.000.200
Mrs. Jernita Hing	1.550.000
Mrs. Gendine	900.750
M. Budi	875.000

other member click

PAGE 1 2 3 4 ... >

BACK

SEARCH

Nama Barang	Total amount	Jumlah	Harga Per gr
Sedop goreng 70 gr	32.000	40	800
Indomie goreng 80 gr	xxx	xxx	950
Mr.J Krupuk Oven 200 gr	xxx	xxx	2.100
ABC kecap asin 120 ml	xxx	xxx	2.150
Coca cola can 330 ml	xxx	xxx	3.400
Sarwangi (25 pcs)	xxx	xxx	3.200
Yakult (5)	xxx	xxx	5.700
Frozz candy 30 gr	xxx	xxx	3.500
Lux Rose 200ml	xxx	xxx	13.500
Farmhouse kentang goreng 900gr	xxx	xxx	11.900
Aqua 600 ml	xxx	xxx	1.400
Biora facial foam 100ml	xxx	xxx	12.450
Sosro green tea 500 ml	xxx	xxx	3.300
Adeas 600 ml	xxx	xxx	1.300
Cadbury milk chocolate 120 gr	xxx	xxx	14.900
Suagus Orange (10)	xxx	xxx	1.300
Dancow Instant 400 gr	xxx	xxx	18.300
Gulaku Premium 1 kg	xxx	xxx	6.900
Pepsodent white 120 gr	xxx	xxx	5.050

Lampiran 29: Form Contoh Tampilan Database (sambungan)

NEW UPDATE !!!

NEW UP

Grha Menorah
Sukomanunggal Jaya 33, Surabaya

17 Maret 2007

SHOPPING DATA

SEARCH All

SUDAH TERJUAL BULAN INI!!!

2525P

TOP 5 LOYAL MEMBER

- Mr Michael 2.000.000
- Mrs Irena 2.000.200
- Mrs Janna Bang 1.550.000
- Mrs Caroline 900.750
- Mr Budi 675.000

OTHER MEMBER

PAGE

1 2 3 4 ... >

BACK

FRONT

Sinar SUPERMART

SEARCH All

Total amount 32.000

Harga Per @ 800

ID Barang	Nama Barang	Jumlah	Total amount	Harga Per @
1050101	Sedap goreng 70 gr	40	32.000	800
1040101	Indomie goreng 80 gr	xxx	xxx	950
1010101	Mf-J Krupuk Oven 200 gr	xxx	xxx	2.100
1060101	ABC kecap asin 120 ml	xxx	xxx	2.150
2030101	Coca cola can 330 ml	xxx	xxx	3.400
2070101	Sariwangi (25 pcs)	xxx	xxx	3.200
2020101	Yakult (5)	xxx	xxx	5.700
1090101	Frozz candy 30 gr	xxx	xxx	3.500
2030101	Lux Rose 200ml	xxx	xxx	13.500
1070101	Farmhouse kentang goreng 900gr	xxx	xxx	11.900
2050101	Aqua 600 ml	xxx	xxx	1.400
2020101	Biere facial foam 100ml	xxx	xxx	12.450
2040101	Sostro green tea 500 ml	xxx	xxx	3.300
2060101	Ales 600 ml	xxx	xxx	1.300
1080101	Cadbury milk chocolate 120 gr	xxx	xxx	14.900
1020101	Saugus Orange (10)	xxx	xxx	1.300
2010101	Dancow Instant 400 gr	xxx	xxx	18.300
1030101	Gulaka Premium 1 kg	xxx	xxx	6.900
2010101	Peppolent white 120 gr	xxx	xxx	5.050

Lampiran 29: Form Contoh Tampilan Database (sambungan)

The screenshot shows a database application interface for 'Grha Menorah'. At the top, there are navigation buttons: 'NEW UPDATE III', 'NEW UP', 'FRONT', 'SELL', 'SELL 99', 'HENDER', and 'KELUHAN'. Below these are the organization's name 'Grha Menorah', address 'Sukomanunggal Jaya 33, Surabaya', and date '17 Maret 2007'. A 'CUSTOMER SERVICE' banner reads 'Selalu Melayani Anda!!!'. The main area contains a table with the following data:

Date:	Nama:	Alamat:	No. Telp:	Keluhan:	Sudah Beres ?	Date Beres:	How?
6/03/2007 :00	Shm Makamura	Satelite Boui 5/12	031-7327655	Ada barang kadaluarsa	OK	7/03/2007	Ganti Ruji