

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. P., Setyanto, N. W., & Kusuma, L. T. (2017). *Desain dan Analisis Eksperimen Untuk Rekayasa Kualitas*. Malang: UB Press.
- Ikawaty, F. (2017). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Di PT. Pos Indonesia dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual*. Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri.
- Koestanto, T. H. (2014). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No.10*.
- Lupiyoadi, R. (2001). *manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulianto. (2011). *Analisis kualitas pelayanan wesel pos terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Masamba Kab. Luwu Utara*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Murhestriarso, H. (2009). *Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan*. Depok: Universitas Indonesia .
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan WEBQUAL. *Buletin Pos dan Telekomunikasi Vol. 14 No. 1*.



- Octavia, V. L. (2016). *Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing, Vol, 49 No. 4*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2012 Tentang Cetak Biru Pengembangan Sistem Logistik Nasional
- Puspitasari, N. B. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Putri, M. N., Asdi, Y., & Devianto, D. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung (Studi Kasus: Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Padang)*. Padang: Universitas Andalas.
- Raharjo, A. S. (2009). *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa internet di kecamatan Gajahmungkur Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Raharjo, H. M. (2016). *A Combination of Importance and Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value for Determining Service Attributes Priority Level for PT. X. Bekasi : President University*.



- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Gainin Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sitinjak, T., Durianto, D., Sugiarto, & Yunarto, H. I. (2004). *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Costumer Value*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Subekti, S. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Berdasarkan Tingkat Pelayanan Minimum (Studi Kasus Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta)*. Depok: Universitas Indonesia.
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika Vol. 5 No. 1*.
- topbrand-award.com. (2019). Jasa Kurir fase 2 2019. Diakses pada 23 Maret 2020, dari <https://www.topbrand-award.com/en/2019/07/jasa-kurir-fase-2-2019/>
- Valentina, A. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta*.

urakarta: Universitas Sebelas Maret.



Wahyu, H. F. (2018). *analisis kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan metode service quality (SERVQUAL) dan importance performance analysis (IPA)*. yogyakarta: universitas islam indonesia.

Yulianti, Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Zakiah, N. F. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT. POS Indonesia Kantor Cabang Malang*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing customer Perceptions and Expectations*. New york: the free press.



LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i),

Saya Rahmat Hidayat M, Mahasiswa S1 Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya dengan judul **Analisis Kualitas Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia Tbk Kantor Pos Makassar 90000 Jln. Slamet Riyadi Makassar**. Adapun kriteria responden yang saya butuhkan adalah pelanggan Jasa Pengiriman Paket di Kantor Pos Slamet Riyadi No.10 Makassar atau orang yang pernah menggunakan layanan tersebut dalam waktu 1 tahun terakhir.

Apabila memenuhi kriteria tersebut, saya berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan Jasa Pengiriman Paket di Kantor Pos Makassar 90000 Jln. Slamet Riyadi Makassar.

Atas partisipasi dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Rahmat Hidayat M
NIM D22116004



I. Identitas Responden

Nama/inisial : (boleh tidak diisi)

No. HP/media sosial: (boleh tidak diisi)

Usia :

Pekerjaan :

II. Petunjuk Pengisian

Jawablah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memilih antara skala 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju) sesuai dengan pengalaman anda. Tidak ada jawaban benar ataupun salah dalam menjawab.

No	Item	Persepsi					Harapan					
		ST		SS			ST		SS			
		S					S					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Penampilan Karyawan Kantor Pos rapih dan Bersih											
2	Pegawai selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan											
3	Kursi yang tersedia di dalam ruang tunggu mencukupi kebutuhan pelanggan											
4	Kondisi lingkungan kantor pos bersih											
5	Petugas Kantor Pos Melayani Keinginan Pelanggan											
6	Tepat waktu dalam pengiriman dan penerimaan barang											
7	Memberikan kenyamanan terhadap pelayanan											
	Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur atau cara pelayanan											
	Memberikan pelayanan yang baik dan ramah dalam melayani pelanggan											
	Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat											
	Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan											
	Memberikan pelayanan yang profesional											
	Memberikan pelayanan yang memuaskan											



	maksimal kepada pelanggan										
10	Pengetahuan dan kemampuan pegawai profesional										
11	Menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan										
12	Pegawai tidak membedakan dalam memberikan kualitas pelayanan dengan pelanggan lain										

No	Item	Persepsi					Harapan				
		STS				SS	STS				SS
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Melayani sesuai yang diinginkan pelanggan										
14	Memberikan informasi yang akurat										
15	Pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat										
16	Pegawai dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik										
17	Memberikan keamanan barang pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman pos										
18	Pegawai Membuat Pelanggan Merasa aman dan percaya selama bertransaksi										
19	Kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional										
20	Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian										
21	Pegawai selalu bersikap sopan pada setiap pelanggan										
22	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan										
	... memiliki rasa pengertian akan kebutuhan pelanggan										



LAMPIRAN 2. Data Penilaian Persepsi Pelanggan

	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	RE1	RE2	RE3	RE4	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
5	3	4	5	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
6	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
7	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5
9	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
12	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3
16	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3
17	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
20	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
		5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
		4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5



23	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
24	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4
25	4	3	3	4	4	3	2	3	5	3	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5
26	5	4	5	5	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	3	4
27	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
33	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
34	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
38	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5
39	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	2	4
40	5	3	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
41	3	4	5	3	2	4	4	5	3	5	3	4	2	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5
42	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
43	4	3	4	5	3	2	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	2	4	3	4	3	5
44	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	2	3	4	5	4	3	2
45	5	3	4	2	5	3	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5
46	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
47	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
48	2	2	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	4	2	3	3	4	5	3	3	3	3



49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4
54	4	4	4	5	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4
55	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	2	1	1	1	2	2	3	3	5	3	2	2	2
56	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
59	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3
60	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
63	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
64	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
66	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
69	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
		4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4



Optimization Software:
www.balesio.com

75	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
79	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
85	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
86	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
88	5	3	4	2	3	2	4	5	3	1	2	4	3	4	5	4	5	3	1	2	3	4	1
89	5	3	4	1	5	2	3	1	5	2	3	5	1	3	4	2	3	4	2	3	4	5	4
90	4	1	2	3	1	3	5	1	5	3	4	3	5	4	1	3	5	4	1	3	2	3	2
91	2	3	2	5	1	3	3	4	2	5	3	2	5	1	3	4	1	2	3	4	2	1	5
92	5	1	1	1	1	2	3	1	2	3	4	2	3	4	1	1	2	1	4	5	5	5	1
93	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
94	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
95	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3
96	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
97	5	3	5	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4
98	2	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5
99	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	2	2	3	5	4	3	5	4	5	2	3	4	4
100	5	3	4	2	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3



LAMPIRAN 3. Data Penilaian Harapan Pelanggan

	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	RE1	RE2	RE3	RE4	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5
6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
7	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
		5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5



23	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4
24	5	4	5	4	5	4	2	3	4	4	2	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5
25	5	2	2	4	5	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
26	5	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	5	2	5	5	4	2	5
27	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
32	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
34	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
36	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
37	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	2
38	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
39	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	2	5	4	5	3	5	4	5
40	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	3	5
41	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4
42	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	2	3	2	4
43	3	4	2	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	5	2	4	3	4	3	2	4	5
44	2	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	2	2	5	3	5	4	3	2	4	5	4	3
45	3	4	5	3	4	5	4	2	3	4	3	5	2	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
65	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
77	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	
78	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
79	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
80	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
81	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
82	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
83	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
84	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
85	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	
86	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
87	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
88	5	3	4	2	3	2	4	5	4	1	2	4	3	4	5	4	5	3	1	2	3	4	5	
89	5	3	4	1	5	2	3	1	5	2	3	5	1	3	4	2	3	4	2	3	4	5	4	
90	4	1	2	3	1	3	5	1	5	3	4	3	5	4	1	3	5	4	1	3	2	3	2	
91	2	3	2	5	1	3	3	4	2	5	3	2	5	1	3	4	1	2	3	4	2	1	5	
92	5	1	3	1	5	5	2	3	1	2	3	4	2	5	3	4	1	1	2	1	4	5	5	
93	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
96	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
97	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
98	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
	4	2	4	5	3	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
	4	3	5	3	4	3	5	3	5	5	3	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2



LAMPIRAN 4. Hasil SPSS Data Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.637	.629	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
T1	4.14	.697	100
T2	4.10	.847	100
T3	3.80	.876	100
T4	4.18	.845	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.809	.812	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
R1	3.99	.927	100
R2	3.67	.943	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Reliability*



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.713	.712	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
RE1	3.84	.849	100
RE2	3.98	.778	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.644	.643	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.98	.816	100
A2	4.05	.783	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Assurance*



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.784	.789	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
E1	3.95	.744	100
E2	4.18	.770	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Empathy*



LAMPIRAN 5. Hasil SPSS Data Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.748	.744	4

Uji Reliabilitas Dimensi *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.877	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
R1	4.43	.820	100
R2	4.44	.820	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Realibility*



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.742	.743	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
RE1	4.40	.876	100
RE2	4.51	.689	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.644	.643	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.98	.816	100
A2	4.05	.783	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Assurance*



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.784	.789	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
E1	3.95	.744	100
E2	4.18	.770	100

Uji Reliabilitas Dimensi *Empathy*



Optimization Software:
www.balesio.com

LAMPIRAN 6. Tabel r

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

