

DAFTAR PUSTAKA

- Abideen, S., Joseph, O., Surajudeen, J., & Adeyinka, A. (2018). Service quality and customer satisfaction of electricity distribution company: A study of Olumo Business Hub, Abeokuta, Ogun State. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 8(4), 1-18.
- Achchuthan, S., Sivathaasan, N., & Jayasundara, J. M. R. S. (2014). Service quality dimensions of electricity services: Evidence from electricity board in Sri Lanka. *Asian Social Science*, 10(17), 194.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuti, Y., Ruldeviyani, Y., Salbari, F., & Prayogi, A. (2023). Sentiment Analysis of Electricity Company Service Quality Using Naïve Bayes. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 7(2), 389-396.
- Baki, B., Bafi rinci, C. S., Cilingir, Z., dan Murat AR, I., 2009. An application of integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for logistics services: A case study from Turkey, Vol. 21, pp. 106-126
- Basfirinci, C., & Mitra, A. (2015). A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management*, 42, 239-248.
- Darmalaksana, W. (2020). Metode penelitian kualitatif studi pustaka dan studi lapangan. *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 5.
- Fathimah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Roemi Ice Cream Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Kano.

- Gupta, P., & Srivastava, R. K. (2012). Integrating SERVQUAL and Kano model into QFD for customer satisfaction of the hotel service industry. *MIT International Journal of Mechanical Engineering*, 2(1), 45-54.
- Hartono, M., 2012. Kerangka konseptual aplikasi Kansei engineering dan TRIZ pada industri layanan. In: Seminar Nasional Ergonomi dan Kongres Kasional PEI 2012, Bandung, November 13-14, Indonesia
- Hartono, M., 2016. The Extended Integrated Model of Kansei Engineering, Kano, and TRIZ Incorporating Cultural Differences into Services. *International Journal of Technology*, Vol. 1, pp 97-104
- Hartono, M., Santoso, A., Prayogo, D. N., Kusumo, A. H., & Tanugraha, M. B. (2018). Kansei Engineering, Kano & TRIZ for Logistics Service Excellence: Teori dan Aplikasi.
- Herokholiqi, M. E., & Sidhi, A. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM). *Spektrum Industri*, 16(1), 9.
- Ismail Razak, S.E. and Finnora, E., 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2)
- Kang, H., & Bradley, G. (2002). Measuring the performance of IT services: An assessment of SERVQUAL. *International journal of accounting information systems*, 3(3), 151-164.
- Lizarelli, F. L., Osiro, L., Ganga, G. M., Mendes, G. H., & Paz, G. R. (2021). Integration of SERVQUAL, Analytical Kano, and QFD using fuzzy approaches to support improvement decisions in an entrepreneurial education service. *Applied Soft Computing*, 112, 107786.
- Mikuliaė, J., 2007, September. The Kano model—a review of its application in marketing research from 1984 to 2006. In *Proceedings of the 1st*

International Conference marketing theory challenges in transitional societies (pp. 87-96).

Nazir, Moh. 2005. Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Nelviasari, K. (2022). *Comparative Study of Service Quality Levels for Smart Electricity Customers (Prepaid) and Conventional Electricity Customers (Postpaid) at PT PLN Bengkalis (Case Study on PT PLN Customer in Bengkalis Sub District)* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bengkalis).

Ong, A. K. S., Prasetyo, Y. T., Kishimoto, R. T., Mariñas, K. A., Robas, K. P. E., Nadlifatin, R., ... & Yuduang, N. (2023). Determining factors affecting customer satisfaction of the National Electric Power Company (Meralco) during the COVID-19 pandemic in the Phillippines. *Utilities Policy*, 80, 101454.

Pandjaitan, D. R. H., & Mahrinasari, M. (2022). The Influence of Service Quality on Satisfaction Level and Company Image Using Smart Electricity Based on Household Segment. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(4).

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1998. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. In *Handbuch Dienstleistungsmanagement* (pp. 449-482). Gabler Verlag, Wiesbaden.

Rahmana, A., Kamil, M., Soemantri, E., & Olim, A. (2014). Integration of SERVQUAL and Kano model into QFD to improve quality of simulation-based training on project management. *International Journal of Basic and Applied Science*, 2(3), 59-72.

Ratminto, & Winarsih, A. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Satapathy, S., & Mishra, P. (2013). A customer oriented systematic framework to extract business strategy in Indian electricity services. *Journal of Industrial Engineering International*, 9, 1-18.
- Soetjipto, B. W. (1997). Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia. Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE 15 UI Jakarta, (01).
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. Jurnal UNISIA, No. 17 Tahun XIII Triwulan VI – 1993
- Tan, K.C. and T.A. Pawitra, (2001), Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development. *Managing Service Quality*, 11(6), pp.418-430.
- Wibawa, J., Widjaja, H. A., & Hidayanto, A. N. (2016, November). Integrating IS success model, SERVQUAL and Kano model into QFD to improve hospital information system quality. In *2016 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)* (pp. 29-34). IEEE.
- Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta: PT Indeks

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi wawancara dengan pelanggan



Lampiran 2 Dokumentasi wawancara dengan pelanggan



Lampiran 3 Dokumentasi wawancara dengan pelanggan



Lampiran 4 Google formulir kuesioner penelitian

02.31 docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS...

Kuesioner Penelitian Tugas Akhir

Perkenalkan nama saya Nur Qalbi, mahasiswa S1 dari Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "Analisis Kualitas Layanan PT PLN (Persero) Bulukumba Dengan Metode Servqual dan Model Kano"

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan adalah:

1. Pelanggan PLN prabayar
2. Usia 17-64 tahun
3. Domisili Bulukumba

Pelanggan dengan kriteria tersebut, mohon kesediannya untuk mengisi kuesioner ini. Semua data dan jawaban yang dimasukkan akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk penelitian ini. Selain itu, email yang digunakan dalam pengisian kuesioner akan bersifat anonim dan nama responden juga tidak perlu dicantumkan sehingga sangat diharapkan kejujuran saat mengisi kuesioner ini.

Atas partisipasi dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih banyak.

Lampiran 5 Google formulir kuesioner penelitian

02.32

Identitas Responden

Apa jenis kelamin Anda? *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Berapa usia Anda saat ini? *

☐ 17-20 Tahun

☐ 20-24 Tahun

☐ 25-30 Tahun

☐ 31-50 Tahun

☐ 51-59 Tahun

☐ 60-64 Tahun

Apa jenis pekerjaan Anda? *

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Pegawai Negeri (PNS)

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta

☐ Ibu Rumah Tangga

Lampiran 6 Google formulir kuesioner penelitian

02.36

1

2

3

4

5

7. Bagaimana jika karyawan PLN mampu menyelesaikan permasalahan di lapangan dengan baik *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

8. Bagaimana jika karyawan PLN tidak mampu menyelesaikan permasalahan di lapangan dengan baik *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

Lampiran 7 Google formulir kuesioner penelitian

02.34

Kuesioner Penelitian

Kuesioner ini akan memberikan beberapa pernyataan terkait ekspektasi dan persepsi.

Ekspektasi: harapan atau gambaran pelanggan terhadap kualitas layanan PLN Bulukumba.

Persepsi: penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan PLN Bulukumba setelah/saat menjadi pelanggan.

Kuesioner diisi dengan memilih salah satu dari skala yang disediakan sebagai berikut:
 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

1. PLN menetapkan harga token sesuai dengan daya listrik yang digunakan. *

	1	2	3	4
Ekspetasi	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐

2. Adanya tambahan biaya yang wajar pad, pembelian token di berbagai platform

Lampiran 8 Google formulir kuesioner penelitian

02.34

2. Adanya tambahan biaya yang wajar pada pembelian token di berbagai platform elektronik *

	1	2	3	4
Ekspetasi	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐

3. Karyawan PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan (sesuai dengan waktu yang dijanjikan) *

	1	2	3	4
Ekspetasi	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐

4. Karyawan PLN mampu menyelesaikan permasalahan di lapangan dengan baik *

	1	2	3	4
Ekspetasi	☐	☐	☐	☐

Lampiran 9 Google formulir kuesioner penelitian

02:34

4. Karyawan PLN mampu menyelesaikan permasalahan di lapangan dengan baik *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

5. PLN memberikan layanan sesuai jam kerja *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

6. PLN memberikan informasi waktu penyelesaian kendala yang dihadapi pelanggan *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Lampiran 10 Google formulir kuesioner penelitian

02:34

6. PLN memberikan informasi waktu penyelesaian kendala yang dihadapi pelanggan *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

7. PLN memberikan layanan tanpa adanya penundaan *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

8. Karyawan PLN bersedia dalam menanggapi keluhan, pertanyaan dan pengerjaan pemeliharaan *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Lampiran 11 Google formulir kuesioner penelitian

02.35

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

9. PLN menyediakan sarana bagi pelanggan yang ingin menyalurkan saran via online atau offline *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

10. PLN memberikan rasa aman terhadap pelanggan dalam melakukan perbaikan listrik *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

Lampiran 12 Google formulir kuesioner penelitian

02.35

11. PLN memberikan informasi dasar mengenai keselamatan listrik seperti area dilarang masuk atau tanda berbahaya di tempat umum *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

12. Karyawan PLN memberikan standar profesional dalam melayani pelanggan *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

13. PLN memberikan jaminan kesetaraan subsidi secara kategoris *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

Lampiran 13 Google formulir kuesioner penelitian



02.35

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS...

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

14. PLN melayani pelanggan selama jam kerja *

1 2 3 4

Ekspetasi ☐ ☐ ☐ ☐

Persepsi ☐ ☐ ☐ ☐

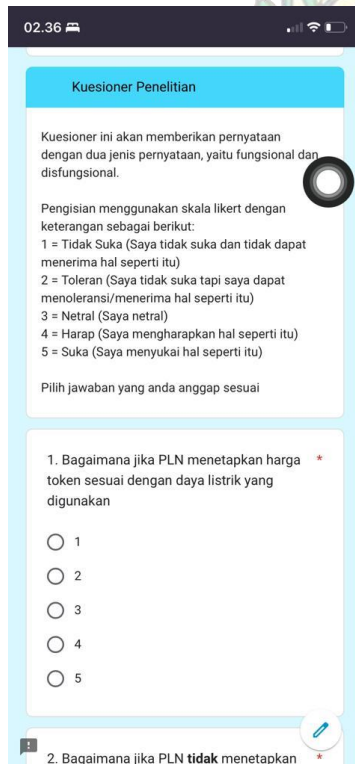
Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Lampiran 14 Google formulir kuesioner penelitian



02.36

Kuesioner Penelitian

Kuesioner ini akan memberikan pernyataan dengan dua jenis pernyataan, yaitu fungsional dan disfungsional.

Pengisian menggunakan skala likert dengan keterangan sebagai berikut:

1 = Tidak Suka (Saya tidak suka dan tidak dapat menerima hal seperti itu)

2 = Toleran (Saya tidak suka tapi saya dapat menoleransi/menerima hal seperti itu)

3 = Netral (Saya netral)

4 = Harap (Saya mengharapkan hal seperti itu)

5 = Suka (Saya menyukai hal seperti itu)

Pilih jawaban yang anda anggap sesuai

1. Bagaimana jika PLN menetapkan harga token sesuai dengan daya listrik yang digunakan *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

2. Bagaimana jika PLN tidak menetapkan

Lampiran 15 Google formulir kuesioner penelitian

02.36

2. Bagaimana jika PLN **tidak** menetapkan *
harga token sesuai dengan daya listrik yang
digunakan

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

3. Bagaimana jika adanya tambahan biaya *
yang wajar pada pembelian token di
berbagai platform elektronik

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

4. Bagaimana jika adanya tambahan biaya *
yang **tidak** wajar pada pembelian token di
berbagai platform elektronik

☐ 1

Lampiran 16 Google formulir kuesioner penelitian

02.36

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

5. Bagaimana jika karyawan PLN cepat *
dalam menanggapi keluhan pelanggan
(sesuai dengan waktu yang dijanjikan)

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

6. Bagaimana jika karyawan PLN **tidak** *
cepat dalam menanggapi keluhan
pelanggan (sesuai dengan waktu yang
dijanjikan)

☐ 1
☐ 2
☐ 3

Lampiran 17 Google formulir kuesioner penelitian

02.37

☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

9. Bagaimana jika PLN memberikan layanan sesuai jam kerja *

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

10. Bagaimana jika PLN memberikan layanan **tidak** sesuai jam kerja *

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Lampiran 18 Google formulir kuesioner penelitian

02.37

☐ 5

11. Bagaimana jika PLN memberikan informasi waktu penyelesaian kendala yang dihadapi pelanggan *

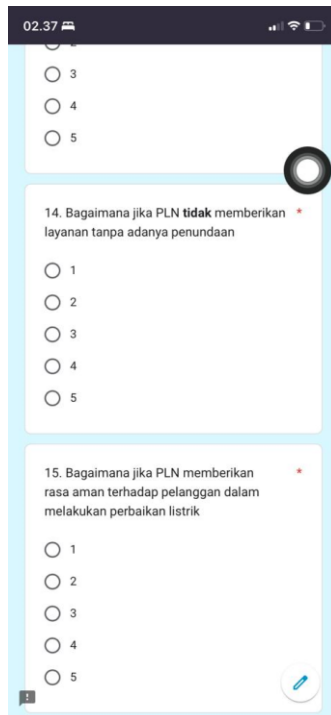
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

12. Bagaimana jika PLN **tidak** memberikan informasi waktu penyelesaian kendala yang dihadapi pelanggan *

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

13. Bagaimana jika PLN memberikan layanan tanpa adanya penundaan *

Lampiran 19 Google formulir kuesioner penelitian



02.37

3
4
5

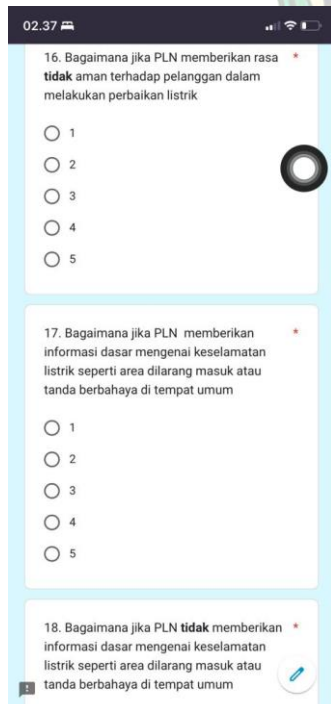
14. Bagaimana jika PLN **tidak** memberikan layanan tanpa adanya penundaan *

1
2
3
4
5

15. Bagaimana jika PLN memberikan rasa aman terhadap pelanggan dalam melakukan perbaikan listrik *

1
2
3
4
5

Lampiran 20 Google formulir kuesioner penelitian



02.37

16. Bagaimana jika PLN memberikan rasa **tidak** aman terhadap pelanggan dalam melakukan perbaikan listrik *

1
2
3
4
5

17. Bagaimana jika PLN memberikan informasi dasar mengenai keselamatan listrik seperti area dilarang masuk atau tanda berbahaya di tempat umum *

1
2
3
4
5

18. Bagaimana jika PLN **tidak** memberikan informasi dasar mengenai keselamatan listrik seperti area dilarang masuk atau tanda berbahaya di tempat umum *

Lampiran 21 Google formulir kuesioner penelitian

02:37

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

19. Bagaimana jika karyawan PLN bersedia * dalam menanggapi keluhan, pertanyaan dan pengerjaan pemeliharaan

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

20. Bagaimana jika karyawan PLN tidak * bersedia dalam menanggapi keluhan, pertanyaan dan pengerjaan pemeliharaan

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

Lampiran 22 Google formulir kuesioner penelitian

02:37

☐ 3

☐ 4

☐ 5

21. Bagaimana jika PLN menyediakan sarana bagi pelanggan yang ingin menyalurkan saran via online atau offline

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

22. Bagaimana jika PLN tidak menyediakan sarana bagi pelanggan yang ingin menyalurkan saran via online atau offline

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Lampiran 23 Google formulir kuesioner penelitian

02:38

☐ 4
☐ 5

23. Bagaimana jika karyawan PLN memberikan standar professional dalam melayani pelanggan *

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

24. Bagaimana jika karyawan PLN tidak memberikan standar professional dalam melayani pelanggan *

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Lampiran 24 Google formulir kuesioner penelitian

02:38

25. Bagaimana jika PLN memberikan jaminan kesetaraan subsidi secara kategoris *

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

26. Bagaimana jika PLN tidak memberikan jaminan kesetaraan subsidi secara kategoris *

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

27. Bagaimana jika PLN melayani pelanggan selama jam kerja *

☐ 1
☐ 2

Lampiran 25 Google formulir kuesioner penelitian

02.38

27. Bagaimana jika PLN melayani pelanggan selama jam kerja *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

28. Bagaimana jika PLN **tidak** melayani pelanggan selama jam kerja *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Lapor](#)

[Penyalahgunaan](#) [Persyaratan Layanan](#) [Kebijakan Privasi](#)



Lampiran 26 Hasil Uji Validitas Variabel Ekspetasi

Correlations																
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Total
X1	Pearson Correlation	1	.635**	.665**	.715**	.710**	.715**	.618**	.623**	.756**	.748**	.672**	.629**	.672**	.676**	.815**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.635**	1	.659**	.554**	.645**	.634**	.440*	.574**	.482**	.718**	.628**	.578**	.625**	.573**	.722**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.001	<.001	<.001	.015	<.001	.007	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.665**	.659**	1	.883**	.665**	.712**	.589**	.760**	.747**	.883**	.833**	.759**	.772**	.656**	.876**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.715**	.554**	.883**	1	.696**	.833**	.783**	.795**	.792**	.837**	.844**	.835**	.755**	.686**	.909**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.710**	.645**	.665**	.696**	1	.794**	.801**	.833**	.734**	.844**	.706**	.701**	.678**	.704**	.870**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.715**	.634**	.712**	.833**	.794**	1	.823**	.771**	.756**	.833**	.756**	.757**	.692**	.751**	.893**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.618**	.440*	.589**	.783**	.801**	.823**	1	.832**	.693**	.673**	.671**	.754**	.680**	.557**	.815**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.015	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.623**	.574**	.760**	.795**	.833**	.771**	.832**	1	.800**	.851**	.836**	.802**	.777**	.589**	.894**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.756**	.482**	.747**	.792**	.734**	.756**	.693**	.800**	1	.802**	.867**	.828**	.788**	.724**	.890**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.007	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.748**	.718**	.883**	.837**	.844**	.833**	.673**	.851**	.802**	1	.848**	.795**	.783**	.791**	.945**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.672**	.628**	.833**	.844**	.706**	.756**	.671**	.836**	.867**	.848**	1	.913**	.827**	.697**	.916**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.629**	.578**	.759**	.835**	.701**	.757**	.754**	.802**	.828**	.795**	.913**	1	.861**	.690**	.898**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.672**	.625**	.772**	.755**	.678**	.692**	.680**	.777**	.788**	.783**	.827**	.861**	1	.547**	.861**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001			.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.676**	.573**	.656**	.686**	.704**	.751**	.557**	.589**	.724**	.791**	.697**	.690**	.547**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.815**	.722**	.876**	.909**	.870**	.893**	.815**	.894**	.890**	.945**	.916**	.898**	.861**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 27 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi

Correlations																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Total	
X1	Pearson Correlation	1	.681**	.591**	.598**	.662**	.641**	.523**	.509**	.638**	.749**	.612**	.617**	.625**	.564**	.759**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.003	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.681**	1	.555**	.503**	.594**	.637**	.342	.445	.556**	.721**	.650**	.552**	.512**	.544**	.696**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.001	.005	<.001	<.001	.065	.014	.001	<.001	<.001	.002	.004	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.591**	.555**	1	.880**	.806**	.747**	.622**	.653**	.728**	.765**	.741**	.692**	.744**	.843**	.876**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.598**	.503**	.880**	1	.753**	.693**	.703**	.725**	.749**	.732**	.662**	.762**	.683**	.759**	.860**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.005	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.662**	.594**	.806**	.753**	1	.845**	.734**	.731**	.647**	.781**	.653**	.624**	.653**	.775**	.867**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.641**	.637**	.747**	.693**	.845**	1	.723**	.817**	.742**	.858**	.707**	.681**	.795**	.732**	.892**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.523**	.342	.622**	.703**	.734**	.723**	1	.759**	.590**	.648**	.642**	.810**	.757**	.721**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.003	.065	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.509**	.445*	.653**	.725**	.731**	.817**	.759**	1	.816**	.796**	.707**	.750**	.760**	.586**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.004	.014	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.638**	.556**	.728**	.749**	.647**	.742**	.590**	.816**	1	.844**	.868**	.804**	.834**	.625**	.877**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.749**	.721**	.765**	.732**	.781**	.858**	.648**	.796**	.844**	1	.859**	.831**	.788**	.685**	.931**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.612**	.650**	.741**	.662**	.653**	.707**	.642**	.707**	.868**	.859**	1	.862**	.830**	.659**	.879**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.617**	.552**	.692**	.762**	.624**	.681**	.810**	.750**	.804**	.831**	.862**	1	.840**	.690**	.883**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.625**	.512**	.744**	.683**	.653**	.795**	.757**	.760**	.834**	.788**	.830**	.840**	1	.741**	.886**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.564**	.544**	.843**	.759**	.775**	.732**	.721**	.586**	.625**	.685**	.659**	.690**	.741**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.759**	.696**	.876**	.860**	.867**	.892**	.804**	.844**	.877**	.931**	.879**	.883**	.886**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																

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

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

Lampiran 28 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi Dimensi *Service Cost*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.773	2

Lampiran 29 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi Dimensi *Employee Skill*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	2

Lampiran 30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi Dimensi *Service Attributes*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	3

Lampiran 31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi Dimensi *Empathy*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	2

Lampiran 32 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi Dimensi *Security*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	2

Lampiran 33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi Dimensi *Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.868	3

Lampiran 34 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Dimensi *Service Cost*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	2

Lampiran 35 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Dimensi *Employee Skill*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.936	2

Lampiran 36 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Dimensi *Service Attributes*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	3

Lampiran 37 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Dimensi *Empathy*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	2

Lampiran 38 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Dimensi *Security*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	2

Lampiran 39 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Dimensi *Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	3

