

**LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 1432 /UN.34.16/PP/2012  
Lamp. : 1 Eks.  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

19 Juli 2012

Yth. : Pengelelola  
Casa Grande *Club House*  
Ring Road Utara, Pugeran  
Yogyakarta

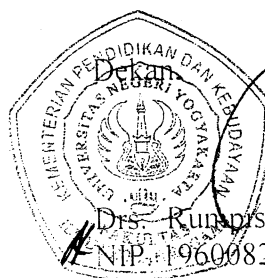
Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahraagaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Muhammad Nurdiansyah  
NIM : 07603141028  
Program Studi : IKORA

Penelitian akan dilaksanakan pada :

W a k t u : 2 Juli s/d 7 Juli 2012  
Tempat/Obyek : Casa Grande *Club House*  
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Casa Grande *Club House*.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Drs. Rumpus Agus Sudarko, M.S.  
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :

1. Kajur. IKORA
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.

SURAT KETERANGAN

Nama : Muhammad Nurdiansyah ✓  
Nomor Induk Mahasiswa : 07603141028 ✓  
Program Studi : Ilmu Keolahragaan ✓  
Tahun Akademik : 2011/2012 ✓

Mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di Casa Grande *Club House*", pada 2 Juli s/d 7 Juli 2012. Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 4 September

Manager

  
05/09/12

Anggoro Budi Lantoro

## Lampiran 2. Angket Uji Coba

### UJI COBA ANGKET PENELITIAN

#### A. Pengantar

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

*Members Club House Casa Grande*

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah saya pada kesempatan ini memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk sejenak meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuesioner yang saya lampirkan ini.

Maksud kuesioner ini adalah untuk mengetahui kepuasan *members* pada pelayanan jasa *Club House Casa Grande*. Untuk itu saya berharap kesediaannya Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan, sesuai dengan keadaan sebenarnya. Segala jawaban yang diberikan adalah untuk kepentingan penulisan skripsi saya. Harapan saya, penelitian ini bermanfaat bagi pihak *Club House Casa Grande* dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan konsumen. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan saya jamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 6 Juni 2012.

Peneliti,

Muhammad Nurdiansyah  
07603141028

## B. Identitas Responden

Nama : .....

Usia : .....

Pekerjaan : .....

Jenis Kelamin : .....

## C. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan saksama
2. Berilah tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan Bapak/Ibu/Saudara pada kolom di samping pernyataan.

SP : Sangat puas

P : Puas

TP : Tidak puas

STP : Sangat tidak puas

Contoh:

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Ruang yang digunakan	√			

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kondisi ruangan yang digunakan untuk latihan.				
2.	Kondisi ruang tunggu.				
3.	Kondisi toilet/WC.				
4.	Kondisi ruang ganti.				
5.	Kondisi <i>cafe</i> .				
6.	Kondisi fasilitas pendukung (kipas angin/ <i>Air Conditioner</i> ).				
7.	Kelengkapan sarana hiburan (radio, <i>tape</i> dan televisi).				
8.	Kebersihan <i>convention hall</i> .				
9.	Kelengkapan peralatan latihan.				
10.	Kondisi lapangan bulutangkis.				
11.	Kondisi lapangan tenis.				
12.	Kebersihan ruang latihan.				
13.	Kebersihan dan kerapian alat <i>fitness</i> .				
14.	Kelengkapan panduan berlatih (panduan pemanasan).				
15.	Sarana tempat parkir.				
16.	Kelengkapan alat <i>fitness</i> .				
17.	Kemampuan karyawan di bidang kebugaran.				
18.	Program latihan yang diberikan instruktur.				
19.	Kecepatan pelayanan karyawan terhadap konsumen.				
20.	Ketepatan waktu buka dan waktu tutup.				
21.	Ketepatan jadwal bagi konsumen.				
22.	Perhatian karyawan terhadap kedisiplinan konsumen.				
23.	Program latihan yang diberikan kepada konsumen.				
24.	Harga yang diberikan.				
25.	Potongan harga yang diberikan.				
26.	Tanggapan terhadap keluhan konsumen.				
27.	Tanggapan terhadap kritik dan saran konsumen.				
28.	Tanggapan <i>club house</i> jika melakukan kesalahan terhadap konsumen.				
29.	Tanggapan terhadap konsumen yang membutuhkan.				
30.	Tanggapan <i>cleaning service</i> terhadap keadaan ruangan yang kotor.				
31.	Kesediaan karyawan dalam membantu konsumen yang kesulitan.				
32.	Keamanan kendaraan di tempat parkir.				
33.	Keamanan barang bawaan.				
34.	Keamanan lingkungan sekitar.				

35.	Jaminan keselamatan pada saat latihan.				
36.	Jaminan penanganan terhadap terjadinya cedera pada saat latihan.				
37.	Kerapian karyawan dalam berpakaian.				
38.	Kelengkapan seragam karyawan.				
39.	Penampilan staf <i>front office</i> /petugas pendaftaran.				
40.	Keramahan karyawan.				
41.	Kesopanan karyawan.				
42.	Kedisiplinan karyawan dalam bekerja.				
43.	Perhatian karyawan kepada konsumen.				
44.	Kemudahan kosumen menuju lokasi.				
45.	Kemudahan konsumen menjadi <i>member</i> .				
46.	Kemudahan mendapatkan informasi.				
47.	Kemudahan dalam pembayaran.				
48.	Kemudahan komunikasi menggunakan telepon.				
49.	Tata cara karyawan pada saat berkomunikasi kepada konsumen.				
50.	Kejelasan karyawan dalam memberikan instruksi kepada konsumen.				

Lampiran 3. Data Uji Coba

Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	3	4	4	3	4	1	2	2	4	4	3	3	4	1	2	3	4	4	3	2	4	3	1	4	
2	2	2	2	2	4	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	1	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4
6	4	3	1	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4
7	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
8	1	3	3	4	4	4	4	2	1	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4
9	2	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
10	2	2	2	2	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
11	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4
13	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	3	3	4	3	4	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
16	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3
17	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4
18	4	3	4	2	4	4	2	2	2	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4
19	3	3	3	1	4	3	1	1	2	3	1	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4
20	4	4	4	4	4	3	2	1	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4



Resp	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Jml
1	4	4	2	2	4	3	2	4	4	3	3	4	1	2	2	4	3	4	1	3	3	2	4	4	4	152
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	96
3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	154
4	2	4	4	1	3	3	3	2	3	3	4	2	1	1	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	135
5	1	4	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	4	3	136
6	1	4	4	2	3	3	3	4	3	2	4	2	3	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	149
7	1	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	144
8	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	153
9	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	135
10	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	106
11	1	4	4	2	4	3	4	4	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	176
12	4	4	2	1	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	117
13	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	181
14	4	3	2	1	3	3	1	3	4	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	136
15	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	3	4	2	1	3	3	1	3	4	4	4	166
16	4	3	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	118
17	2	4	3	1	4	4	2	4	4	3	3	4	3	1	2	4	3	4	1	2	2	2	4	4	4	152
18	1	3	3	1	4	4	2	3	3	3	3	4	3	1	2	4	2	4	3	2	2	2	4	3	2	147
19	3	4	4	1	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	4	3	138
20	1	4	3	1	4	4	4	4	4	3	1	4	1	4	2	2	4	4	1	2	1	2	2	4	4	151

## Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.914
		N of Items	25 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.879
		N of Items	25 <sup>b</sup>
Total N of Items			50
Correlation Between Forms			.864

### Reliability

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	50

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Butir 1	139.1000	433.884	.507	.943	Valid
Butir 2	139.2500	437.145	.678	.942	Valid
Butir 3	139.0000	433.789	.623	.942	Valid
Butir 4	139.2000	437.011	.530	.943	Valid
Butir 5	138.4000	451.516	.244	.944	Gugur
Butir 6	138.8000	443.221	.544	.943	Valid
Butir 7	139.6000	457.516	-.044	.947	Gugur
Butir 8	140.2000	447.642	.229	.945	Gugur
Butir 9	140.2000	444.168	.394	.944	Valid
Butir 10	139.0000	433.474	.632	.942	Valid
Butir 11	139.2000	428.274	.729	.942	Valid
Butir 12	139.5500	439.839	.401	.944	Valid
Butir 13	139.4500	439.524	.445	.944	Valid
Butir 14	138.7500	431.987	.777	.942	Valid
Butir 15	139.2000	436.589	.542	.943	Valid

Butir 16	139.5000	436.368	.696	.942	Valid
Butir 17	139.1500	431.082	.792	.942	Valid
Butir 18	138.9000	430.516	.735	.942	Valid
Butir 19	138.8000	443.221	.544	.943	Valid
Butir 20	139.3000	441.695	.376	.944	Valid
Butir 21	139.2500	438.934	.613	.943	Valid
Butir 22	138.9500	431.418	.796	.942	Valid
Butir 23	139.5000	436.263	.700	.942	Valid
Butir 24	139.2000	436.589	.542	.943	Valid
Butir 25	138.3000	444.958	.664	.943	Valid
Butir 26	139.7000	455.063	-.001	.948	Gugur
Butir 27	138.4500	440.050	.659	.943	Valid
Butir 28	139.1500	429.713	.593	.943	Valid
Butir 29	140.3000	448.011	.224	.945	Gugur
Butir 30	138.9000	432.095	.831	.942	Valid
Butir 31	139.0500	431.945	.764	.942	Valid
Butir 32	139.5000	434.263	.587	.943	Valid
Butir 33	138.5000	444.368	.472	.943	Valid
Butir 34	138.8500	442.555	.508	.943	Valid
Butir 35	139.4000	436.253	.475	.943	Valid
Butir 36	139.2500	432.408	.601	.943	Valid
Butir 37	139.3500	434.661	.522	.943	Valid
Butir 38	140.1500	457.397	-.041	.947	Gugur
Butir 39	139.7000	448.326	.162	.946	Gugur
Butir 40	139.5500	437.313	.656	.942	Valid
Butir 41	139.0500	436.155	.627	.943	Valid
Butir 42	139.7500	439.776	.475	.943	Valid
Butir 43	139.1500	433.608	.476	.944	Valid
Butir 44	140.1000	446.305	.244	.945	Gugur
Butir 45	139.5000	436.263	.700	.942	Valid
Butir 46	139.6500	442.450	.388	.944	Valid
Butir 47	139.5000	441.526	.458	.943	Valid
Butir 48	139.0000	433.158	.641	.942	Valid
Butir 49	138.5000	444.368	.472	.943	Valid
Butir 50	139.1500	427.187	.731	.942	Valid

$$Df = N - 2$$

$$18 = 20 - 2$$

$$r \text{ tabel} = 0,378$$

Jika *corrected item total correlation* < 0,378, maka butir pertanyaan dinyatakan gugur,

Butir yang gugur sebanyak 8 butir yaitu:

Butir no:

4,7,8,26,29,38,39,44

Koefisien validitas Total = 0,864

Koefisien Reliabilitas Total = 0,944

## Lampiran 5. Angket Penelitian

### ANGKET PENELITIAN

#### A. Pengantar

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

*Members Club House Casa Grande*

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah saya pada kesempatan ini memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk sejenak meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuesioner yang saya lampirkan ini.

Maksud kuesioner ini adalah untuk mengetahui kepuasan *members* pada pelayanan jasa *Club House Casa Grande*. Untuk itu saya mengharap kesediaannya Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan, sesuai dengan keadaan sebenarnya. Segala jawaban yang diberikan adalah untuk kepentingan penulisan skripsi saya. Harapan saya, penelitian ini bermanfaat bagi pihak *Club House Casa Grande* dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan konsumen. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan saya jamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 6 Juni 2012

Peneliti,

Muhammad Nurdiansyah  
NIM 07603141028

## B. Identitas Responden

Nama : .....

Usia : .....

Pekerjaan : .....

Jenis Kelamin : .....

## C. Petunjuk Pengisian

3. Bacalah setiap butir pernyataan dengan saksama

4. Berilah tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan Bapak/Ibu/Saudara pada kolom di samping pernyataan.

SP : Sangat puas

P : Puas

TP : Tidak puas

STP : Sangat tidak puas

Contoh:

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Ruang yang digunakan	√			

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kondisi ruangan yang digunakan untuk latihan.				
2.	Kondisi ruang tunggu.				
3.	Kondisi toilet/WC.				
4.	Kondisi ruang ganti.				
5.	Kondisi fasilitas pendukung (kipas angin/ <i>Air Conditioner</i> ).				
6.	Kelengkapan peralatan latihan.				
7.	Kondisi lapangan bulutangkis.				
8.	Kondisi lapangan tenis.				
9.	Kebersihan ruang latihan.				
10.	Kebersihan dan kerapian alat <i>fitness</i> .				
11.	Kelengkapan panduan berlatih (panduan pemanasan).				
12.	Sarana tempat parkir.				
13.	Kelengkapan alat <i>fitness</i> .				
14.	Kemampuan karyawan di bidang kebugaran.				
15.	Program latihan yang diberikan instruktur.				
16.	Kecepatan pelayanan karyawan terhadap konsumen.				
17.	Ketepatan waktu buka dan waktu tutup.				
18.	Ketepatan jadwal bagi konsumen.				
19.	Perhatian karyawan terhadap kedisiplinan konsumen.				
20.	Program latihan yang diberikan kepada konsumen.				
21.	Harga yang diberikan.				
22.	Potongan harga yang diberikan.				
23.	Tanggapan terhadap kritik dan saran konsumen.				
24.	Tanggapan <i>club house</i> jika melakukan kesalahan terhadap konsumen.				
25.	Tanggapan <i>cleaning service</i> terhadap keadaan ruangan yang kotor.				
26.	Kesediaan karyawan dalam membantu konsumen yang kesulitan.				
27.	Keamanan kendaraan di tempat parkir.				
28.	Keamanan barang bawaan.				
29.	Keamanan lingkungan sekitar.				
30.	Jaminan keselamatan pada saat latihan.				
31.	Jaminan penanganan terhadap terjadinya cedera pada saat latihan.				
32.	Kerapian karyawan dalam berpakaian.				
33.	Keramahan karyawan.				
34.	Kesopanan karyawan.				
35.	Kedisiplinan karyawan dalam bekerja.				

36.	Perhatian karyawan kepada konsumen.				
37.	Kemudahan konsumen menjadi <i>member</i> .				
38.	Kemudahan mendapatkan informasi.				
39.	Kemudahan dalam pembayaran.				
40.	Kemudahan komunikasi menggunakan telepon.				
41.	Tata cara karyawan pada saat berkomunikasi kepada konsumen.				
42.	Kejelasan karyawan dalam memberikan instruksi kepada konsumen.				

## Lampiran 6. Data Penelitian

Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di *Club House Casa Grande*

Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	4
3	2	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4
4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4
5	3	4	4	3	4	3	1	1	3	2	4
6	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4
7	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4
8	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4
9	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4
10	3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	4
11	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	4
12	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4
13	3	4	4	3	3	2	1	3	3	2	4
14	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3
15	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4
16	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3
17	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4
18	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
19	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4
20	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	4
21	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4
22	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4
23	3	4	3	3	3	1	1	3	3	2	3
24	2	4	4	3	4	1	1	3	3	3	4
25	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4
26	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4
27	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
29	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4
30	2	4	4	3	4	3	1	3	3	3	4
31	2	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4
32	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4
33	3	4	4	3	4	3	1	2	3	2	3
34	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3
35	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3
36	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
38	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3
39	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
40	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
41	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
42	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3
<b>Jumlah</b>	109	163	158	127	145	121	78	117	128	121	153



Resp	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4
2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3
3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	1
4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3
5	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3
6	4	3	4	2	4	4	3	4	3	1	4
7	4	3	4	2	4	4	3	3	3	1	4
8	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4
9	4	3	3	3	4	4	3	4	3	1	1
10	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	1
11	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3
12	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3
13	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3
15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
16	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3
17	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
18	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4
19	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3
20	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
21	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4
22	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4
23	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	4
24	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4
25	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3
27	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4
28	3	4	2	4	4	3	1	3	3	3	4
29	3	3	2	4	3	3	1	3	3	3	2
30	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4
31	3	4	2	4	3	3	1	2	3	2	2
32	3	4	2	4	4	3	2	3	3	2	4
33	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4
34	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4
35	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4
36	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3
37	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
38	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4
39	3	3	4	3	3	2	1	3	3	2	1
40	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4
41	3	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2
42	2	3	4	3	4	2	4	3	2	2	3
<b>Jumlah</b>	136	134	130	110	150	135	110	139	122	112	137

Resp	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4
3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3
5	2	4	4	2	4	4	3	2	3	1	3
6	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
7	4	4	3	2	2	4	4	1	3	2	4
8	3	4	4	3	4	1	3	2	3	3	4
9	1	4	4	4	2	2	2	1	4	2	4
10	2	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4
11	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	4
12	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
14	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4
15	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
16	2	2	4	4	3	2	4	4	4	3	4
17	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4
18	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
19	2	2	4	3	4	3	3	2	4	4	4
20	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3
21	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3
22	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4
23	3	4	3	3	3	4	1	1	2	2	4
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
25	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4
26	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3
27	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
28	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3
29	4	4	2	3	4	4	3	1	1	1	3
30	4	2	3	3	4	4	1	1	2	4	4
31	4	2	3	1	4	3	3	3	2	4	4
32	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
33	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
36	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
38	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
39	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	4
40	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2
41	4	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4
42	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4
<b>Jumlah</b>	135	143	151	131	143	145	135	123	137	134	153

Resp	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2
3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
5	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
6	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3
7	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2
8	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3
9	3	2	3	3	3	2	3	4	1	2	3
10	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3
11	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3
12	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	1
13	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
14	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3
15	3	3	3	3	4	2	2	4	2	4	4
16	3	3	4	3	3	2	2	4	1	4	4
17	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2
18	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2
19	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3
20	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	2
21	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
22	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2
23	4	4	3	3	2	2	2	4	1	2	4
24	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3
27	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
28	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3
29	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
30	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4
31	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2
32	1	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2
33	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3
34	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3
35	4	4	1	3	3	2	3	4	4	4	4
36	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3
37	1	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3
38	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
40	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3
41	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3
42	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3
<b>Jumlah</b>	127	146	144	126	140	106	118	159	120	141	128

Resp	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3
3	3	4	1	1	2	2	4	2	4	4	3
4	3	1	3	3	3	2	4	2	4	4	3
5	2	3	3	3	2	2	4	2	4	4	3
6	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
7	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4
8	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3
9	3	3	3	1	1	1	2	1	2	4	3
10	3	4	1	1	2	2	4	2	4	4	3
11	2	3	3	3	2	2	4	2	4	4	3
12	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3
15	4	1	2	4	3	3	4	4	4	4	3
16	4	4	4	3	2	2	4	2	3	4	3
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
18	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4
19	2	3	3	3	2	2	4	1	4	3	3
20	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
21	4	4	2	4	4	2	2	3	2	4	4
22	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2
23	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4
24	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1
26	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
27	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	1
28	4	4	3	3	4	1	2	3	2	3	3
29	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3
30	3	1	3	4	1	1	2	3	2	4	2
31	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	2
32	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3
33	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
34	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3
37	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
39	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4
40	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3
41	4	2	2	4	2	4	4	4	1	2	4
42	3	2	2	4	1	4	4	4	4	4	3
<b>Jumlah</b>	132	134	127	139	130	124	139	125	137	147	131

Resp	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4
3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4
4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4
5	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
7	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
11	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4
12	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4
14	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
15	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
16	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3
20	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3
21	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
22	2	4	4	4	3	3	2	3	1	3	4
23	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
24	3	4	4	4	3	4	1	3	2	4	3
25	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3
26	2	2	4	2	3	2	1	4	2	4	3
27	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3
28	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3
29	4	4	4	2	3	2	3	4	2	4	3
30	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
31	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
32	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
33	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
34	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3
35	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
36	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4
37	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3
38	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
39	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4
41	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4
42	2	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3
<b>Jumlah</b>	126	128	135	141	130	138	121	151	134	147	147

Resp	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2
3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4
4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	1	4
5	4	4	4	3	1	2	3	3	2	4	4
6	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
7	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3
10	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
11	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2
15	3	2	3	4	4	4	4	4	4	1	2
16	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3
18	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3
19	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
20	4	2	4	4	3	3	4	2	3	4	3
21	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2
23	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4
24	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
25	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4
26	2	3	3	3	2	3	4	1	2	3	3
27	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
28	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2
29	4	4	3	4	2	3	4	3	4	1	3
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
31	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3
32	3	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4
33	3	4	3	3	2	2	4	1	4	4	4
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4
35	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3
36	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2
37	4	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3
38	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3
39	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4
40	3	3	3	4	4	4	3	2	1	4	3
41	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
42	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
<b>Jumlah</b>	147	142	138	149	124	128	148	120	133	136	139

Resp	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88
1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	1	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4
5	3	2	4	4	2	4	4	3	1	3	4
6	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
7	4	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4
8	4	3	4	4	3	4	1	3	3	4	4
9	1	1	4	4	4	2	2	4	2	4	4
10	1	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4
11	3	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4
12	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4
13	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
14	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4
15	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
16	3	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3
17	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
18	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4
19	3	2	2	4	3	4	3	4	4	2	3
20	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4
21	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
22	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
23	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	1
24	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	3
25	3	3	4	3	1	2	3	3	2	3	3
26	3	3	1	3	4	2	3	3	4	4	3
27	4	1	1	2	2	3	4	2	3	3	3
28	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3
29	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3
30	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	1
31	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
32	1	2	4	3	3	3	4	1	3	4	3
33	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
34	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2
35	3	3	4	2	4	2	4	4	4	1	2
36	3	3	3	3	2	1	4	4	4	4	4
37	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3
38	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
39	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3
40	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4
41	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4
42	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
<b>Jumlah</b>	134	124	131	136	134	125	139	138	134	146	142

Resp	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3
2	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3
3	4	2	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2
4	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2
5	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4
6	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3
7	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
9	2	3	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4
10	4	4	4	3	1	4	2	3	3	3	4	3
11	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
12	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3
13	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3
14	3	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3
15	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
16	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	3
17	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
18	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3
19	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
20	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4
21	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4
22	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1	3	4
23	1	2	2	4	2	4	3	3	2	3	2	4
24	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3
25	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
27	4	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3
28	4	3	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3
29	1	1	1	2	1	2	4	2	2	3	3	4
30	1	2	2	4	2	4	3	2	2	3	3	4
31	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
33	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4
34	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4
35	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
36	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
38	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
39	3	2	2	4	1	4	4	3	3	4	3	3
40	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3
41	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
42	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3
<b>Jumlah</b>	140	128	121	136	125	143	134	124	116	135	128	138



**Tangibles**

<b>Resp</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kategori</b>
1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34	Puas
2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44	Sangat Puas
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	44	Sangat Puas
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37	Puas
5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	41	Sangat Puas
6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	33	Puas
7	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	19	Sangat Tidak Puas
8	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	30	Sangat Puas
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Puas
10	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	35	Puas
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Sangat Puas
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45	Sangat Puas
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Puas
14	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	42	Sangat Puas
15	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	27	Tidak Puas
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Sangat Puas
17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45	Sangat Puas
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Puas
19	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	44	Sangat Puas
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Puas
21	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	3	2	25	Tidak Puas
22	4	3	1	3	3	4	4	4	1	1	3	3	34	Puas
23	3	3	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	31	Puas
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	44	Sangat Puas
25	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	45	Sangat Puas
26	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	4	4	34	Puas
27	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	41	Sangat Puas
28	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	4	41	Sangat Puas
29	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	43	Sangat Puas
30	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	29	Tidak Puas
31	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	42	Sangat Puas
32	4	3	4	4	1	4	2	3	2	4	2	2	35	Puas
33	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	Sangat Puas
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37	Puas
35	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	41	Sangat Puas
36	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	43	Sangat Puas
37	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	Puas

38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38	Puas
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	33	Puas
40	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		36	Puas
41	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4		46	Sangat Puas
42	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3		27	Tidak Puas
43	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4		39	Puas
44	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1		33	Puas
45	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3		36	Puas
46	4	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	4		39	Puas
47	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3		31	Puas
48	4	3	1	3	3	4	4	4	1	1	3	3		34	Puas
49	3	3	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3		31	Puas
50	4	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3		28	Tidak Puas
51	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3		43	Sangat Puas
52	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2		27	Tidak Puas
53	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2		41	Sangat Puas
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		46	Sangat Puas
55	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		39	Puas
56	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3		37	Puas
57	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4		31	Puas
58	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2		31	Puas
59	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3		36	Puas
60	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		39	Puas
61	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3		36	Puas
62	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3		36	Puas
63	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3		41	Sangat Puas
64	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3		42	Sangat Puas
65	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		38	Puas
66	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4		45	Sangat Puas
67	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4		43	Sangat Puas
68	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4		40	Sangat Puas
69	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4		42	Sangat Puas
70	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4		42	Sangat Puas
71	3	3	4	4	1	4	2	4	2	4	3	3		37	Puas
72	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4		38	Puas
73	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4		39	Puas
74	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4		40	Sangat Puas
78	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3		36	Puas
67	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4		44	Sangat Puas

<b>68</b>	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	43	Sangat Puas
<b>80</b>	4	3	1	3	3	4	4	4	1	1	3	3	34	Puas
<b>89</b>	3	3	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	31	Puas
<b>75</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	44	Sangat Puas
<b>81</b>	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	45	Sangat Puas
<b>82</b>	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	4	4	34	Puas
<b>83</b>	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	41	Sangat Puas
<b>84</b>	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	4	41	Sangat Puas
<b>85</b>	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	42	Sangat Puas
<b>86</b>	4	3	4	4	1	4	2	3	2	4	2	2	35	Puas
<b>87</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	Sangat Puas
<b>88</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Sangat Puas
<b>79</b>	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	43	Sangat Puas
<b>90</b>	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	35	Puas
<b>91</b>	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	41	Sangat Puas
<b>92</b>	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	37	Puas
<b>93</b>	4	4	2	4	3	4	4	3	2	1	4	4	39	Puas
<b>94</b>	3	2	3	3	2	3	4	4	1	4	4	4	37	Puas
<b>95</b>	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	33	Puas
<b>96</b>	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33	Puas
<b>97</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	34	Puas
<b>98</b>	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	36	Puas
<b>99</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	36	Puas
<b>100</b>	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	38	Puas

**Reliability**

<b>Resp</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kategori</b>
<b>1</b>	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	26	Puas
<b>2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
<b>3</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	Sangat Puas
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas
<b>5</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	34	Sangat Puas
<b>6</b>	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	33	Sangat Puas
<b>7</b>	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	17	Sangat Tidak Puas
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas
<b>9</b>	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	33	Sangat Puas
<b>10</b>	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	28	Puas
<b>11</b>	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37	Sangat Puas
<b>12</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	Puas
<b>13</b>	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33	Sangat Puas
<b>14</b>	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	27	Puas
<b>15</b>	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	23	Puas
<b>16</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	33	Sangat Puas
<b>17</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	Sangat Puas
<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Puas
<b>19</b>	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	36	Sangat Puas
<b>20</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	Puas
<b>21</b>	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	32	Puas
<b>22</b>	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36	Sangat Puas
<b>23</b>	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	31	Puas
<b>24</b>	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	29	Puas
<b>25</b>	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36	Sangat Puas
<b>26</b>	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	34	Sangat Puas
<b>27</b>	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	33	Sangat Puas
<b>28</b>	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	31	Puas
<b>29</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	36	Sangat Puas
<b>30</b>	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	33	Sangat Puas
<b>31</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37	Sangat Puas
<b>32</b>	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	34	Sangat Puas
<b>33</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	Sangat Puas
<b>34</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	31	Puas
<b>35</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	Sangat Puas
<b>36</b>	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	Sangat Puas
<b>37</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas

38	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	32	Puas
39	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	23	Puas
40	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	Puas
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37	Sangat Puas
42	3	4	2	1	3	3	2	3	4	2	27	Puas
43	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	36	Sangat Puas
44	4	3	4	4	2	2	3	2	4	2	30	Puas
45	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	33	Sangat Puas
46	4	3	1	4	4	3	3	4	4	4	34	Sangat Puas
47	4	2	2	4	3	3	3	3	2	4	30	Puas
48	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36	Sangat Puas
49	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	33	Sangat Puas
50	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	27	Puas
51	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	34	Sangat Puas
52	4	3	4	2	4	2	1	3	3	4	30	Puas
53	4	4	4	3	4	2	4	2	2	3	32	Puas
54	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37	Sangat Puas
55	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	32	Puas
56	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	34	Sangat Puas
57	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	33	Sangat Puas
58	2	4	2	3	2	3	3	2	4	4	29	Puas
59	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35	Sangat Puas
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas
61	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34	Sangat Puas
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	Puas
63	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	36	Sangat Puas
64	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	31	Puas
65	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	35	Sangat Puas
66	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37	Sangat Puas
67	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	35	Sangat Puas
68	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	32	Puas
69	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	35	Sangat Puas
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	Sangat Puas
71	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	32	Puas
72	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	34	Sangat Puas
73	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	35	Sangat Puas
74	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	28	Puas
75	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	33	Sangat Puas
76	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	32	Puas

<b>77</b>	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	29	Sangat Puas
<b>78</b>	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	32	Puas
<b>79</b>	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	31	Puas
<b>80</b>	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	27	Puas
<b>81</b>	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	35	Sangat Puas
<b>82</b>	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	34	Sangat Puas
<b>83</b>	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	33	Sangat Puas
<b>84</b>	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	31	Puas
<b>85</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	37	Sangat Puas
<b>86</b>	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34	Sangat Puas
<b>87</b>	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	35	Sangat Puas
<b>88</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	35	Sangat Puas
<b>89</b>	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36	Sangat Puas
<b>90</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	Sangat Puas
<b>91</b>	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	33	Sangat Puas
<b>92</b>	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	31	Puas
<b>93</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37	Sangat Puas
<b>94</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	Sangat Puas
<b>95</b>	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	31	Puas
<b>96</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33	Sangat Puas
<b>97</b>	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28	Puas
<b>98</b>	2	3	4	4	4	4	4	2	2	1	30	Puas
<b>99</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32	Puas
<b>100</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33	Sangat Puas

**Responsiveness**

<b>Resp</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kategori</b>
<b>1</b>	3	2	2	2	9	Tidak Puas
<b>2</b>	4	4	4	4	16	Sangat Puas
<b>3</b>	3	4	4	4	15	Sangat Puas
<b>4</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>5</b>	3	4	4	3	14	Sangat Puas
<b>6</b>	1	1	3	3	8	Tidak Puas
<b>7</b>	1	1	2	2	6	Sangat Tidak Puas
<b>8</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>9</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>10</b>	2	3	3	3	11	Puas
<b>11</b>	3	4	4	4	15	Sangat Puas
<b>12</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>13</b>	4	4	3	4	15	Sangat Puas
<b>14</b>	3	3	2	3	11	Puas
<b>15</b>	1	2	1	2	6	Sangat Tidak Puas
<b>16</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>17</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>18</b>	2	2	3	3	10	Puas
<b>19</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>20</b>	3	3	3	2	11	Puas
<b>21</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>22</b>	4	4	3	3	14	Sangat Puas
<b>23</b>	3	4	4	4	15	Sangat Puas
<b>24</b>	4	4	4	4	16	Sangat Puas
<b>25</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>26</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>27</b>	3	3	2	4	12	Puas
<b>28</b>	4	3	3	4	14	Sangat Puas
<b>29</b>	1	3	3	3	10	Puas
<b>30</b>	1	3	3	4	11	Puas
<b>31</b>	2	3	2	3	10	Puas
<b>32</b>	2	2	2	4	10	Puas
<b>33</b>	4	3	4	3	14	Sangat Puas
<b>34</b>	4	4	4	4	16	Sangat Puas
<b>35</b>	4	4	4	3	15	Sangat Puas
<b>36</b>	3	4	4	3	14	Sangat Puas
<b>37</b>	3	3	3	3	12	Puas

38	2	3	3	3	11	Puas
39	2	2	3	2	9	Tidak Puas
40	2	2	2	3	9	Tidak Puas
41	4	4	4	4	16	Sangat Puas
42	1	4	4	2	11	Puas
43	2	4	4	2	12	Puas
44	4	4	4	3	15	Sangat Puas
45	4	2	4	2	12	Puas
46	4	4	4	3	15	Sangat Puas
47	4	4	4	3	15	Sangat Puas
48	3	4	4	3	14	Sangat Puas
49	4	4	4	2	14	Sangat Puas
50	3	4	4	2	13	Sangat Puas
51	3	2	4	2	11	Puas
52	2	2	3	3	10	Puas
53	2	3	4	2	11	Puas
54	3	4	4	3	14	Sangat Puas
55	4	4	1	2	11	Puas
56	1	3	3	2	9	Tidak Puas
57	3	4	4	2	13	Sangat Puas
58	4	4	4	4	16	Sangat Puas
59	4	4	4	2	14	Sangat Puas
60	3	3	3	3	12	Puas
61	4	4	3	2	13	Sangat Puas
62	3	1	2	1	7	Tidak Puas
63	3	3	3	4	13	Sangat Puas
64	4	2	3	2	11	Puas
65	4	4	4	4	16	Sangat Puas
66	3	3	3	3	12	Puas
67	4	4	3	2	13	Sangat Puas
68	4	4	2	3	13	Sangat Puas
69	3	3	3	3	12	Puas
70	3	3	3	3	12	Puas
71	3	3	3	2	11	Puas
72	3	3	3	3	12	Puas
73	4	3	4	4	15	Sangat Puas
74	2	3	2	1	8	Tidak Puas
75	3	4	4	2	13	Sangat Puas
76	3	2	3	3	11	Puas



<b>77</b>	4	3	4	3	14	Sangat Puas
<b>78</b>	4	3	3	3	13	Sangat Puas
<b>79</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>80</b>	4	4	4	1	13	Sangat Puas
<b>81</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>82</b>	4	4	1	4	13	Sangat Puas
<b>83</b>	2	2	2	2	8	Tidak Puas
<b>84</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>85</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>86</b>	3	3	2	4	12	Puas
<b>87</b>	4	1	3	4	12	Puas
<b>88</b>	1	3	3	3	10	Puas
<b>89</b>	1	3	3	4	11	Puas
<b>90</b>	2	3	2	3	10	Puas
<b>91</b>	2	2	2	3	9	Tidak Puas
<b>92</b>	4	4	4	4	16	Sangat Puas
<b>93</b>	2	2	2	3	9	Tidak Puas
<b>94</b>	4	4	4	3	15	Sangat Puas
<b>95</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>96</b>	3	3	3	3	12	Puas
<b>97</b>	2	3	3	3	11	Puas
<b>98</b>	3	3	3	4	13	Sangat Puas
<b>99</b>	2	3	3	3	11	Puas
<b>100</b>	4	3	3	3	13	Sangat Puas

**Assurance**

<b>Resp</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kategori</b>
<b>1</b>	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	23	Tidak Puas
<b>2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
<b>3</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	Sangat Puas
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas
<b>5</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37	Sangat Puas
<b>6</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas
<b>7</b>	3	3	3	1	1	2	1	2	3	2	21	Tidak Puas
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	Puas
<b>9</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	Puas
<b>10</b>	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	26	Puas
<b>11</b>	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35	Sangat Puas
<b>12</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	Puas
<b>13</b>	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	33	Sangat Puas
<b>14</b>	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	28	Puas
<b>15</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	Sangat Puas
<b>16</b>	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	34	Sangat Puas
<b>17</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	Puas
<b>18</b>	3	1	1	2	1	2	3	2	3	2	20	Tidak Puas
<b>19</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	Puas
<b>20</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas
<b>21</b>	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	28	Puas
<b>22</b>	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	35	Sangat Puas
<b>23</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Sangat Puas
<b>24</b>	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	32	Puas
<b>25</b>	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	35	Sangat Puas
<b>26</b>	2	3	3	3	3	1	4	3	4	4	30	Puas
<b>27</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
<b>28</b>	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	37	Sangat Puas
<b>29</b>	3	3	3	1	3	3	4	2	4	4	30	Puas
<b>30</b>	4	4	1	1	3	3	4	3	4	3	30	Puas
<b>31</b>	4	3	1	2	2	3	4	3	3	2	27	Puas
<b>32</b>	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	34	Sangat Puas
<b>33</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35	Sangat Puas
<b>34</b>	2	4	1	2	2	1	3	3	4	3	25	Puas
<b>35</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	Sangat Puas
<b>36</b>	4	3	3	4	4	4	2	3	1	4	32	Puas
<b>37</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	Puas

38	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38	Sangat Puas
39	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	26	Puas
40	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	Sangat Puas
41	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37	Sangat Puas
42	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	34	Sangat Puas
43	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	32	Puas
44	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	31	Puas
45	2	4	4	3	2	3	4	2	4	2	30	Puas
46	3	4	4	1	3	2	3	2	4	3	29	Puas
47	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	32	Puas
48	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	34	Sangat Puas
49	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	35	Sangat Puas
50	4	1	4	1	4	4	4	4	4	3	33	Sangat Puas
51	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	29	Puas
52	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36	Sangat Puas
53	4	2	3	2	4	4	4	4	4	2	33	Sangat Puas
54	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	32	Puas
55	1	3	3	2	2	3	3	4	3	3	27	Puas
56	2	4	4	2	1	4	2	4	2	2	27	Puas
57	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	34	Sangat Puas
58	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Sangat Puas
59	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	36	Sangat Puas
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas
61	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	31	Puas
62	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	32	Puas
63	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	Sangat Puas
64	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	32	Puas
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	Puas
67	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	Sangat Puas
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	Sangat Puas
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Puas
70	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	36	Sangat Puas
71	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	24	Tidak Puas
72	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	26	Puas
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
74	2	2	3	3	4	2	1	3	3	2	25	Puas
75	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	34	Sangat Puas
76	3	3	1	4	3	4	4	2	2	3	29	Puas

77	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	32	Puas
78	4	3	4	4	3	1	4	4	3	3	33	Sangat Puas
79	1	3	3	4	2	2	4	3	3	3	28	Puas
80	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	32	Puas
81	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	28	Puas
82	2	4	2	4	3	3	4	4	4	2	32	Puas
83	3	2	1	2	2	3	3	4	2	1	23	Tidak Puas
84	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	35	Sangat Puas
85	2	3	3	3	3	1	4	3	4	4	30	Puas
86	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	33	Sangat Puas
87	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	32	Puas
88	3	3	3	1	3	3	4	2	2	4	28	Puas
89	4	4	1	1	3	3	4	3	4	3	30	Puas
90	4	3	1	2	2	3	4	3	3	2	27	Puas
91	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	23	Tidak Puas
92	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	35	Sangat Puas
93	2	3	1	2	2	2	4	3	4	2	25	Puas
94	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3	33	Sangat Puas
95	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37	Sangat Puas
96	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	Puas
97	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	25	Puas
98	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	Sangat Puas
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	Puas
100	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	Sangat Puas

**Empathy**

<b>Resp</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kategori</b>
<b>1</b>	3	3	3	2	3	3	17	Puas
<b>2</b>	3	4	4	4	4	4	23	Sangat Puas
<b>3</b>	4	4	4	4	4	4	24	Sangat Puas
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	18	Puas
<b>5</b>	3	4	3	3	3	3	19	Puas
<b>6</b>	3	2	3	3	3	3	17	Puas
<b>7</b>	3	2	3	2	3	2	15	Puas
<b>8</b>	3	3	3	3	2	2	16	Puas
<b>9</b>	3	3	3	3	3	3	18	Puas
<b>10</b>	4	4	4	3	3	3	21	Sangat Puas
<b>11</b>	3	3	3	3	3	3	18	Puas
<b>12</b>	3	3	3	3	3	2	17	Puas
<b>13</b>	2	3	3	3	3	3	17	Puas
<b>14</b>	3	4	4	4	3	4	22	Sangat Puas
<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	18	Puas
<b>16</b>	4	4	3	4	4	4	23	Sangat Puas
<b>17</b>	3	3	2	3	2	2	15	Puas
<b>18</b>	3	2	1	2	4	4	16	Puas
<b>19</b>	3	3	3	3	3	3	18	Puas
<b>20</b>	3	3	3	3	2	2	16	Puas
<b>21</b>	4	3	2	2	2	2	15	Puas
<b>22</b>	4	4	1	4	2	3	18	Puas
<b>23</b>	4	2	3	3	4	4	20	Sangat Puas
<b>24</b>	4	3	4	4	3	4	22	Sangat Puas
<b>25</b>	4	4	3	4	4	4	23	Sangat Puas
<b>26</b>	4	4	4	2	4	3	21	Sangat Puas
<b>27</b>	4	3	2	3	1	4	17	Puas
<b>28</b>	4	3	3	4	4	4	22	Sangat Puas
<b>29</b>	3	3	3	3	3	1	16	Puas
<b>30</b>	4	4	3	3	3	3	20	Sangat Puas
<b>31</b>	4	4	2	3	4	4	21	Sangat Puas
<b>32</b>	3	3	4	3	4	4	21	Sangat Puas
<b>33</b>	2	4	4	2	4	4	20	Sangat Puas
<b>34</b>	1	3	4	3	4	3	18	Puas
<b>35</b>	4	3	4	3	3	2	19	Puas
<b>36</b>	3	4	4	3	3	2	19	Puas
<b>37</b>	4	4	4	3	3	3	21	Sangat Puas

38	4	4	4	3	3	3	21	Sangat Puas
39	2	3	3	2	2	3	15	Puas
40	2	2	3	2	2	2	13	Puas
41	4	4	4	3	4	4	23	Sangat Puas
42	4	3	4	4	3	3	21	Sangat Puas
43	4	3	4	4	3	4	22	Sangat Puas
44	3	4	3	3	3	3	19	Puas
45	3	4	4	3	4	3	21	Sangat Puas
46	4	4	3	2	2	2	17	Puas
47	4	4	4	3	2	2	19	Puas
48	3	3	3	4	4	4	21	Sangat Puas
49	4	3	3	4	2	1	17	Puas
50	4	4	4	3	4	4	23	Sangat Puas
51	4	4	3	3	4	4	22	Sangat Puas
52	4	3	4	3	4	4	22	Sangat Puas
53	4	4	4	3	1	4	20	Sangat Puas
54	4	4	2	2	2	4	18	Puas
55	4	4	4	3	4	3	22	Sangat Puas
56	4	4	3	3	3	2	19	Puas
57	4	3	3	2	3	2	17	Puas
58	4	4	2	3	4	4	21	Sangat Puas
59	4	4	3	3	4	2	20	Sangat Puas
60	2	3	3	4	4	3	19	Puas
61	4	4	4	4	4	4	24	Sangat Puas
62	3	3	3	3	3	3	18	Puas
63	4	4	3	4	4	4	23	Sangat Puas
64	4	3	3	3	3	2	18	Puas
65	3	3	3	4	2	3	18	Puas
66	3	4	4	4	4	3	22	Sangat Puas
67	4	4	4	3	3	3	21	Sangat Puas
68	3	2	4	3	3	3	18	Puas
69	3	3	4	3	3	3	19	Puas
70	2	3	4	4	4	4	21	Sangat Puas
71	2	3	3	4	4	4	20	Sangat Puas
72	2	4	2	4	4	2	18	Puas
73	4	3	2	3	3	4	19	Puas
74	3	3	3	2	4	4	19	Puas
75	4	2	3	1	3	4	17	Puas
76	2	3	4	4	3	4	20	Sangat Puas

<b>77</b>	3	3	4	3	4	4	21	Sangat Puas
<b>78</b>	4	3	3	4	4	4	22	Sangat Puas
<b>79</b>	3	3	4	4	4	4	22	Sangat Puas
<b>80</b>	3	2	2	2	3	3	15	Puas
<b>81</b>	3	3	3	2	2	3	16	Puas
<b>82</b>	4	2	3	4	4	4	21	Sangat Puas
<b>83</b>	3	3	3	4	3	4	20	Sangat Puas
<b>84</b>	4	2	3	4	3	4	20	Sangat Puas
<b>85</b>	2	2	3	3	4	3	17	Puas
<b>86</b>	4	3	2	3	4	4	20	Sangat Puas
<b>87</b>	4	3	3	4	4	3	21	Sangat Puas
<b>88</b>	3	3	3	4	4	4	21	Sangat Puas
<b>89</b>	4	4	3	3	3	3	20	Sangat Puas
<b>90</b>	4	4	2	3	3	3	19	Puas
<b>91</b>	3	3	2	2	3	2	15	Puas
<b>92</b>	4	3	4	2	2	2	17	Puas
<b>93</b>	4	2	1	2	3	3	15	Puas
<b>94</b>	4	2	4	4	3	2	19	Puas
<b>95</b>	3	3	4	3	4	4	21	Sangat Puas
<b>96</b>	3	3	3	3	3	3	18	Puas
<b>97</b>	3	3	3	3	3	3	18	Puas
<b>98</b>	3	3	4	4	4	4	22	Sangat Puas
<b>99</b>	3	3	3	3	3	3	18	Puas
<b>100</b>	3	3	3	3	3	3	18	Sangat Puas

## Lampiran 7. Statistik Deskriptif

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006  
 /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM  
 /ORDER=ANALYSIS.

### Frequencies

		Statistics					
		Tingkat Kepuasan	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	133.3800	37.9100	32.5000	12.1400	31.5900	19.2400
	Median	134.0000	38.0000	33.0000	12.0000	32.0000	19.0000
	Mode	134.00	36.00	33.00	12.00	30.00 <sup>a</sup>	18.00 <sup>a</sup>
	Std. Deviation	12.57766	5.62479	3.75379	2.23390	4.46331	2.40421
	Minimum	78.00	19.00	17.00	6.00	20.00	13.00
	Maximum	163.00	48.00	40.00	16.00	40.00	24.00
	Sum	13338.00	3791.00	3250.00	1214.00	3159.00	1924.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

### Frequency Table

		Tingkat Kepuasan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	78	1	1.0	1.0	1.0
	106	1	1.0	1.0	2.0
	109	1	1.0	1.0	3.0
	110	2	2.0	2.0	5.0
	112	1	1.0	1.0	6.0
	116	1	1.0	1.0	7.0
	117	1	1.0	1.0	8.0
	118	1	1.0	1.0	9.0
	120	2	2.0	2.0	11.0
	121	4	4.0	4.0	15.0
	122	1	1.0	1.0	16.0
	123	1	1.0	1.0	17.0
	124	4	4.0	4.0	21.0
	125	3	3.0	3.0	24.0
	126	2	2.0	2.0	26.0
	127	3	3.0	3.0	29.0



128	6	6.0	6.0	35.0
130	3	3.0	3.0	38.0
131	3	3.0	3.0	41.0
132	1	1.0	1.0	42.0
133	1	1.0	1.0	43.0
134	8	8.0	8.0	51.0
135	5	5.0	5.0	56.0
136	4	4.0	4.0	60.0
137	3	3.0	3.0	63.0
138	4	4.0	4.0	67.0
139	5	5.0	5.0	72.0
140	2	2.0	2.0	74.0
141	2	2.0	2.0	76.0
142	2	2.0	2.0	78.0
143	3	3.0	3.0	81.0
144	1	1.0	1.0	82.0
145	2	2.0	2.0	84.0
146	2	2.0	2.0	86.0
147	4	4.0	4.0	90.0
148	1	1.0	1.0	91.0
149	1	1.0	1.0	92.0
150	1	1.0	1.0	93.0
151	2	2.0	2.0	95.0
153	2	2.0	2.0	97.0
158	1	1.0	1.0	98.0
159	1	1.0	1.0	99.0
163	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Tangibles

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19	1	1.0	1.0	1.0
25	1	1.0	1.0	2.0
27	3	3.0	3.0	5.0
28	1	1.0	1.0	6.0
29	1	1.0	1.0	7.0
30	1	1.0	1.0	8.0
31	6	6.0	6.0	14.0
33	5	5.0	5.0	19.0
34	8	8.0	8.0	27.0

35	4	4.0	4.0	31.0
36	12	12.0	12.0	43.0
37	6	6.0	6.0	49.0
38	4	4.0	4.0	53.0
39	6	6.0	6.0	59.0
40	2	2.0	2.0	61.0
41	9	9.0	9.0	70.0
42	6	6.0	6.0	76.0
43	6	6.0	6.0	82.0
44	6	6.0	6.0	88.0
45	5	5.0	5.0	93.0
46	4	4.0	4.0	97.0
48	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Reliability**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	1	1.0	1.0	1.0
	23	2	2.0	2.0	3.0
	26	2	2.0	2.0	5.0
	27	4	4.0	4.0	9.0
	28	5	5.0	5.0	14.0
	29	4	4.0	4.0	18.0
	30	8	8.0	8.0	26.0
	31	9	9.0	9.0	35.0
	32	9	9.0	9.0	44.0
	33	14	14.0	14.0	58.0
	34	11	11.0	11.0	69.0
	35	9	9.0	9.0	78.0
	36	9	9.0	9.0	87.0
	37	8	8.0	8.0	95.0
	38	3	3.0	3.0	98.0
	39	1	1.0	1.0	99.0
	40	1	1.0	1.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Responsiveness**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	2	2.0	2.0	2.0
	7	1	1.0	1.0	3.0
	8	3	3.0	3.0	6.0
	9	6	6.0	6.0	12.0
	10	7	7.0	7.0	19.0
	11	15	15.0	15.0	34.0
	12	27	27.0	27.0	61.0
	13	12	12.0	12.0	73.0
	14	10	10.0	10.0	83.0
	15	10	10.0	10.0	93.0
	16	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Assurance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.0	1.0	1.0
	21	1	1.0	1.0	2.0
	23	3	3.0	3.0	5.0
	24	1	1.0	1.0	6.0
	25	4	4.0	4.0	10.0
	26	3	3.0	3.0	13.0
	27	4	4.0	4.0	17.0
	28	7	7.0	7.0	24.0
	29	7	7.0	7.0	31.0
	30	11	11.0	11.0	42.0
	31	5	5.0	5.0	47.0
	32	11	11.0	11.0	58.0
	33	6	6.0	6.0	64.0
	34	8	8.0	8.0	72.0
	35	8	8.0	8.0	80.0
	36	5	5.0	5.0	85.0
	37	6	6.0	6.0	91.0
	38	4	4.0	4.0	95.0
	39	1	1.0	1.0	96.0
	40	4	4.0	4.0	100.0

**Assurance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.0	1.0	1.0
	21	1	1.0	1.0	2.0
	23	3	3.0	3.0	5.0
	24	1	1.0	1.0	6.0
	25	4	4.0	4.0	10.0
	26	3	3.0	3.0	13.0
	27	4	4.0	4.0	17.0
	28	7	7.0	7.0	24.0
	29	7	7.0	7.0	31.0
	30	11	11.0	11.0	42.0
	31	5	5.0	5.0	47.0
	32	11	11.0	11.0	58.0
	33	6	6.0	6.0	64.0
	34	8	8.0	8.0	72.0
	35	8	8.0	8.0	80.0
	36	5	5.0	5.0	85.0
	37	6	6.0	6.0	91.0
	38	4	4.0	4.0	95.0
	39	1	1.0	1.0	96.0
	40	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Empathy**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	1.0	1.0	1.0
	15	7	7.0	7.0	8.0
	16	5	5.0	5.0	13.0
	17	11	11.0	11.0	24.0
	18	17	17.0	17.0	41.0
	19	12	12.0	12.0	53.0
	20	11	11.0	11.0	64.0
	21	17	17.0	17.0	81.0
	22	11	11.0	11.0	92.0
	23	6	6.0	6.0	98.0
	24	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006  
 /ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Statistics

	Tingkat Kepuasan	Tangibels	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
N Valid	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0

## Frequency Table

### Tingkat Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	40	40.0	40.0	40.0
	Puas	59	59.0	59.0	99.0
	Tidak Puas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	42	42.0	42.0	42.0
	Puas	51	51.0	51.0	93.0
	Tidak Puas	6	6.0	6.0	99.0
	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	57	57.0	57.0	57.0
	Puas	42	42.0	42.0	99.0
	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Responsiveness**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	39	39.0	39.0	39.0
	Puas	49	49.0	49.0	88.0
	Tidak Puas	10	10.0	10.0	98.0
	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Assurance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	42	42.0	42.0	42.0
	Puas	52	52.0	52.0	94.0
	Tidak Puas	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Empathy**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	48	48.0	48.0	48.0
	Puas	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 8. Dokumentasi Fasilitas di Casa Grande Club House**



**Gambar 1. Receptionist Casa Grande Club House**



**Gambar 2. Ruangan Fitness Casa Grande Club House**



**Gambar 3. Lapangan Bulutangkis Casa Grande *Club House***

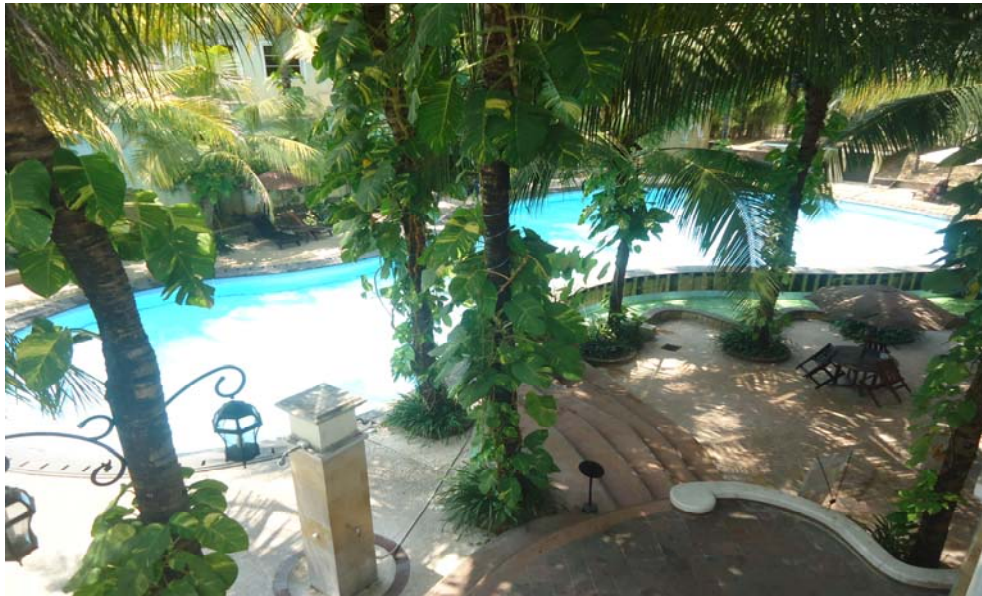


**Gambar 4. Lapangan Tenis Casa Grande *Club House***





**Gambar 5. Kantin Casa Grande Club House**



**Gambar 6. Kolam Renang Casa Grande Club House**