

**LAMPIRAN 1:**  
**Pengantar Kuesioner, Petunjuk  
Pengisian, Kuesioner Penelitian**



## Pengantar Kuesioner



### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL (PADA KAFE CONATO BAKERY BANYUWANGI)**

Kepada Yth.  
Sdr. Konsumen kafe conato  
di tempat

Berkaitan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Jember, maka dengan ini saya mengharapkan bantuan saudara untuk mengisi daftar Pernyataan yang saya sertakan di bawah ini.

Agar memperoleh masukan yang berarti, saya berharap kuesioner ini diisi dengan keadaan yang sebenarnya. Semua sumber dan data yang diperoleh dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan banyak terimakasih.

**Dio Bagus Darsono**  
**1510411348**

## Petunjuk Pengisian:

Pilihlah jawaban berikut sesuai dengan jawaban yang anda yakini dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda!

Keterangan jawaban :

Petunjuk Pengisian Pernyataan Kinerja

**Angka 1** = Jika anda **Sangat Tidak Benar** terhadap pernyataan tersebut.

**Angka 2** = Jika anda **Tidak Benar** terhadap pernyataan tersebut.

**Angka 3** = Jika anda **Cukup Benar** terhadap pernyataan tersebut.

**Angka 4** = Jika anda **Benar** terhadap pernyataan tersebut.

**Angka 5** = Jika anda **Sangat Benar** terhadap pernyataan tersebut.

Petunjuk Pengisian Pernyataan Harapan

**Angka 1** = Jika anda **Sangat Tidak Penting** terhadap pernyataan tersebut.

**Angka 2** = Jika anda **Tidak Penting** terhadap pernyataan tersebut.

**Angka 3** = Jika anda **Cukup Penting** terhadap pernyataan tersebut.

**Angka 4** = Jika anda **Penting** terhadap pernyataan tersebut.

**Angka 5** = Jika anda **Sangat Penting** terhadap pernyataan tersebut.

## Kuesioner Pernyataan kinerja terkait dengan dimensi *Servqual* pada Café Conato Bakery Banyuwangi

Dimensi <i>Servqual</i>	No	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB
<b>Tangible</b> (bukti fisik)	1.	Kebersihan halaman dan lingkungan Cafe Conato Bakery Banyuwangi terjaga					
	2.	Ketersediaan ruang makan					
	3.	Kelengkapan perabot untuk memasak roti					
	4.	Ketersediaan peralatan di Cafe Conato Bakery Banyuwangi					
<b>Reliability</b> (kehandalan)	5.	Karyawan selalu datang siap dan datang dengan cepat saat dibutuhkan					
	6.	Macam layanan yang disediakan Cafe Conato Bakery Banyuwangi baik					
	7.	Ketelitian karyawan dalam melayani pelanggan					

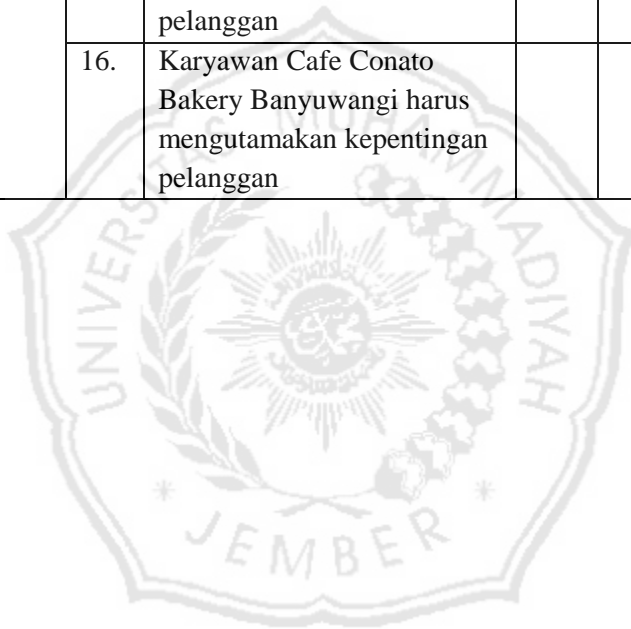
<b>Responsiveness</b> <b>daya tanggap</b>	8.	Penjelasan karyawan tentang cara mendapatkan <i>service</i>					
	9.	Tanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan					
	10.	Petugas pelayanan Cafe Conato Bakery Banyuwangi yang cepat tanggap					
<b>Assurance</b> <b>(jaminan)</b>	11.	Kebersihan peralatan					
	12.	Area Cafe Conato Bakery Banyuwangi bersih					
	13.	Membangun kepercayaan kepada pelanggan					
<b>Empathy</b> <b>(empati)</b>	14.	Keramahan petugas yang memproses masuk pelanggan					
	15.	Sikap dan perilaku karyawan ramah saat melakukan pelayanan					
	16.	Karyawan Cafe Conato Bakery Banyuwangi mengutamakan kepentingan pelanggan					

**Kuesioner Pernyataan Harapan terkait dengan dimensi *Servqual* pada Café Conato Bakery Banyuwangi**

<b>Dimensi <i>Servqual</i></b>	<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
<b>Tangible</b> <b>(bukti fisik)</b>	1.	Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern)					
	2.	Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus mempunyai situs <i>kredibile</i>					
	3.	Karyawan Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus berpakaian dan berpenampilan rapi					
	4.	Meterial dan fasilitas fisik					

		lain yang terkait layanan di Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus tampak menarik					
<b>Reliability (kehandalan)</b>	5.	Karyawan harus teliti pada saat melayani pelanggan					
	6.	Bila pelanggan Cafe Conato Bakery Banyuwangi mendapatkan masalah, karyawan di Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus menunjukkan sikap simpatik untuk menyelesaikannya					
	7.	Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus dapat diandalkan untuk memberikan layanan dengan tepat dan baik					
<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>	8.	Karyawan harus memberitahu pelanggan kapan pastinya layanan akan diberikan					
	9.	Karyawan Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat					
	10.	Karyawan Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus selalu bersedia membantu para pelanggan					
<b>Assurance (Jaminan)</b>	11.	Karyawan Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus memiliki skill dan sikap ramah					
	12.	Prilaku Karyawan Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus selalu bersikap sopan					
	13.	Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus mampu					

		membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi					
<b><i>Empathy</i></b> <b>(Empati)</b>	14.	Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus selalu memperhatikan kepentingan pelanggan					
	15.	Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus memiliki karyawan yang dapat memahami setiap keinginan pelanggan					
	16.	Karyawan Cafe Conato Bakery Banyuwangi harus mengutamakan kepentingan pelanggan					



## **LAMPIRAN 2:**

### **Rekapitulasi Kuesioner**



## Rekapitulasi Kuesioner

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4	X5.1	X5.2	X5.3	X5
1	5	5	5	5	20	5	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
2	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
4	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12
4	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
5	5	4	4	4	17	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	13
6	4	5	5	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14
7	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
8	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
9	5	4	5	5	19	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
11	4	5	5	5	19	5	5	4	14	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
12	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	4	13
13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13
14	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
16	4	4	4	4	16	4	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	12	4	4	5	13
17	5	5	5	4	18	5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	13
18	4	5	5	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14
19	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
21	5	4	5	5	19	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
23	4	5	5	5	19	5	5	4	14	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
24	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	4	13
25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13
26	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
27	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
28	4	4	4	4	16	4	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	12	4	4	5	13
29	5	5	4	4	18	5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13
30	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13
31	4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14
32	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	10
33	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	9
34	4	5	5	5	19	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
35	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
36	4	5	5	5	19	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	5	14
37	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
38	4	3	3	3	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12
39	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
40	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	13
41	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
42	5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	4	13
43	4	4	5	5	18	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13
44	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
45	4	3	4	4	15	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	3	4	3	10
46	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	3	12	4	4	4	12
47	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13
48	4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14
49	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	10
50	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	9
51	4	5	5	5	19	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
52	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
53	4	5	5	5	19	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	5	14
54	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
55	4	3	3	3	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12
56	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
57	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	12
58	4	5	4	4	17	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	4	13	4	4	4	12
59	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
60	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
61	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14
62	4	5	5	5	19	4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	5	14	4	5	5	14
63	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
64	4	5	5	5	19	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14
65	4	5	5	5	19	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13
66	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
67	5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
68	4	4	5	5	18	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13
69	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
70	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
71	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
72	4	4	3	3	14	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	3	11
73	3	3	3	3	14	2	3	3	8	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9
74	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
75	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
76	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
77	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
78	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13	4	3	3	10	4	4	4	12
79	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12
80	5	5	4	4	18	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13	4	5	5	14

**Sumber; Data primer yang diolah 2019**



**LAMPIRAN 3:**  
**Frekuensi Pernyataan Responden Pernyataan**  
**Kinerja Dan Harapan**



## Frekuensi Pernyataan Responden

### A. Bukti fisik

#### Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
N	Valid	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6.3	6.3	6.3
	4	54	67.5	67.5	73.8
	5	21	26.3	26.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	10.0	10.0	10.0
	4	40	50.0	50.0	60.0
	5	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	8.8	8.8	8.8
	4	44	55.0	55.0	63.7
	5	29	36.3	36.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	8.8	8.8	8.8
4	44	55.0	55.0	63.7
5	29	36.3	36.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**B. Kehandalan****Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3
N	Valid	80	80	80
	Missing	0	0	0

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.3	1.3	1.3
3	3	3.8	3.8	5.0
4	51	63.7	63.7	68.8
5	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	7.5	7.5	7.5
4	43	53.8	53.8	61.3
5	31	38.8	38.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	8.8	8.8	8.8
4	45	56.3	56.3	65.0
5	28	35.0	35.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**C. Daya tanggap****Statistics**

		X3.1	X3.2	X3.3
N	Valid	80	80	80
	Missing	0	0	0

**X3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	12.5	12.5	12.5
4	44	55.0	55.0	67.5
5	26	32.5	32.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**X3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	6.3	6.3	6.3
4	51	63.7	63.7	70.0
5	24	30.0	30.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**X3.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.8	3.8	3.8
Valid 4	49	61.3	61.3	65.0
Valid 5	28	35.0	35.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**D. Jaminan****Statistics**

		X4.1	X4.2	X4.3
N	Valid	80	80	80
	Missing	0	0	0

**X4.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	7.5	7.5	7.5
Valid 4	56	70.0	70.0	77.5
Valid 5	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**X4.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	10.0	10.0	10.0
Valid 4	47	58.8	58.8	68.8
Valid 5	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**X4.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	11.3	11.3	11.3
Valid 4	34	42.5	42.5	53.8
Valid 5	37	46.3	46.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

## E. Empati

### Statistics

		X5.1	X5.2	X5.3
N	Valid	80	80	80
	Missing	0	0	0

### X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	5.0	5.0	5.0
	4	51	63.7	63.7	68.8
	5	25	31.3	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

### X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6.3	6.3	6.3
	4	52	65.0	65.0	71.3
	5	23	28.7	28.7	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

### X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	11.3	11.3	11.3
	4	48	60.0	60.0	71.3
	5	23	28.7	28.7	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 4:**  
**Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja**  
**dan Harapan**



## A. Bukti fisik

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.519**	.367**	.367**	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.519**	1	.715**	.715**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	.367**	.715**	1	1.000**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	.367**	.715**	1.000**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
X1	Pearson Correlation	.646**	.880**	.922**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

## B. Kehandalan

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.632**	.558**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.632**	1	.458**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.558**	.458**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80
X2	Pearson Correlation	.866**	.832**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

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



### C. Daya tanggap

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.607**	.363**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	80	80	80	80
X3.2	Pearson Correlation	.607**	1	.632**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X3.3	Pearson Correlation	.363**	.632**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	80	80	80	80
X3	Pearson Correlation	.816**	.893**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

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

### D. Jaminan

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.644**	.346**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	80	80	80	80
X4.2	Pearson Correlation	.644**	1	.553**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X4.3	Pearson Correlation	.346**	.553**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	80	80	80	80
X4	Pearson Correlation	.774**	.887**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

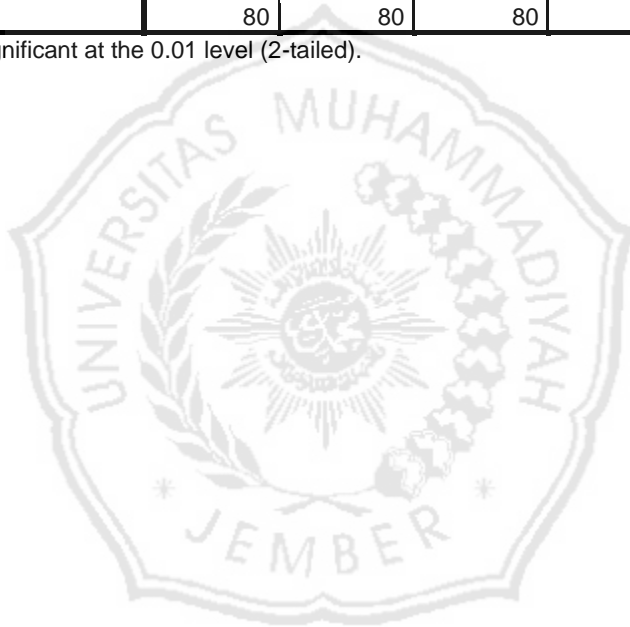
\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## E. Empati

### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.475**	.354**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	80	80	80	80
X5.2	Pearson Correlation	.475**	1	.445**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X5.3	Pearson Correlation	.354**	.445**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	80	80	80	80
X5	Pearson Correlation	.764**	.808**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

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



**LAMPIRAN 5:**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Kinerja Dan**  
**Harapan**



## A. Bukti fisik

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	4

## B. Kehandalan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	3

## C. Daya tanggap

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

## D. Jaminan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

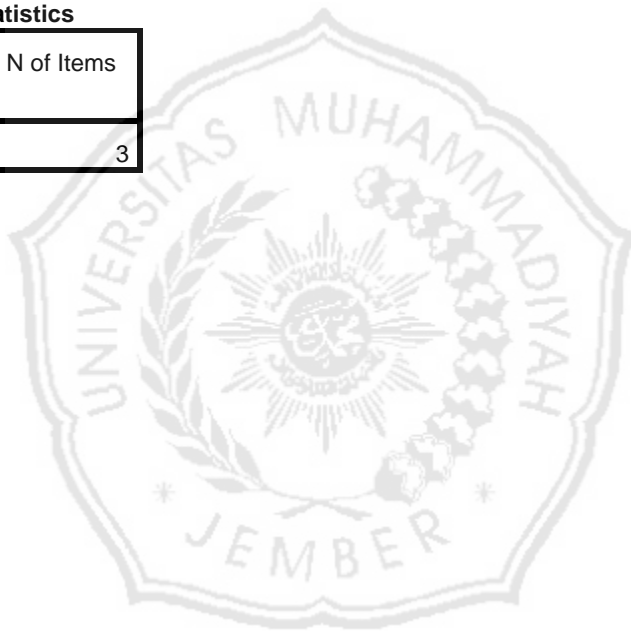
**E. Empati****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	3



**LAMPIRAN 6:**  
**EXCEL GAP**



No	Variabel	Total	Total	Skor	Skor	Gap	Gap	Gap
	Indikator	Kinerja	Harapan	Kinerja	Harapan		dimensi	tunggal
1	X1.1	336	335	4.23	4.03	0.2	0.87	5.51
2	X1.2	344	336	4.2	4.11	0.09		
3	X1.3	342	335	4.18	3.95	0.23		
4	X1.4	336	334	4.38	4.03	0.35		
5	X2.1	336	332	4.15	3.51	0.64	2.3	
6	X2.2	336	333	4.21	3.47	0.74		
7	X2.3	336	335	4.35	3.43	0.92		
8	X3.1	336	335	4.25	3.53	0.72	2.05	
9	X3.2	336	332	4.31	3.61	0.7		
10	X3.3	336	334	4.26	3.63	0.63		
11	X4.1	332	331	4.15	4.15	0	0.07	
12	X4.2	337	335	4.26	4.21	0.05		
13	X4.3	348	347	4.37	4.35	0.02		
14	X5.1	341	339	4.3	4.26	0.04	0.22	
15	X5.2	338	335	4.3	4.22	0.08		
16	X5.3	334	330	4.27	4.17	0.1		
	Jumlah			68.17	62.66			
	Rata-rata			4.260625	3.91625			

**LAMPIRAN 7:**  
**Tabel r *Product Moment***





**Tabel r product Moment (Sig = 0,05)**

df	r	df	r	df	r	df	r
1	0.9969	26	0.3739	51	0.2706	76	0.2227
2	0.9500	27	0.3673	52	0.2681	77	0.2213
3	0.8783	28	0.3610	53	0.2656	78	0.2199
4	0.8114	29	0.3550	54	0.2632	79	0.2165
5	0.7545	30	0.3494	55	0.2609	80	0.2162
6	0.7067	31	0.3440	56	0.2586	81	0.2159
7	0.6664	32	0.3388	57	0.2564	82	0.2146
8	0.6319	33	0.3388	58	0.2542	83	0.2133
9	0.6021	34	0.3291	59	0.2521	84	0.2120
10	0.5760	35	0.3246	60	0.2500	85	0.2108
11	0.5529	36	0.3202	61	0.2480	86	0.2096
12	0.5324	37	0.3160	62	0.2461	87	0.2084
13	0.5140	38	0.3120	63	0.2441	88	0.2072
14	0.4973	39	0.3081	64	0.2423	89	0.2061
15	0.4821	40	0.3044	65	0.2404	90	0.2050
16	0.4683	41	0.3008	66	0.2387	91	0.2039
17	0.4555	42	0.2973	67	0.2369	92	0.2028
18	0.4438	43	0.2940	68	0.2352	93	0.2017
19	0.4329	44	0.2907	69	0.2335	94	0.2006
20	0.4227	45	0.2876	70	0.2319	95	0.1996
21	0.4132	46	0.2845	71	0.2303	96	0.1986
22	0.4044	47	0.2816	72	0.2287	97	0.1975
23	0.3961	48	0.2787	73	0.2272	98	0.1966
24	0.3882	49	0.2759	74	0.2257	99	0.1956
25	0.3809	50	0.2732	75	0.2242	100	0.1946

Sumber: Data primer yang diolah 2019



**LAMPIRAN 8:**  
**Dokumentasi Penelitian**