

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000, 2010 dan 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Achmad S. Ruky, 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*, Cetakan Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ali Hasan, 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Alwi, Syafaruddin, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*, BPFPE, Yogyakarta.
- Amin Widjaja Tunggal, Drs., Ak. MBA. 2008. *Dasar - Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi III. Cetakan kesepuluh. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armstrong, M. And Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personal and Development.
- Azlina Mohd. Kosnin & Tan Sew Lee (Jurnal Teknologi Universitas Teknologi Malaysia). 2008. *Pengaruh Personaliti Terhadap Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja*.
(<http://html-pdf-converter.com/pdf/jurnal-pengaruh-stres-kerja-terhadap-prestasikerja.html>)
- Azwar, Saifuddin. (2004). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001, July). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. The Journal Of Marketing Vol.65,34-49
- Byars. J, dan Rue, LW (1997), *Human Resources Management*, 5th Ed, Irwin, Chicago. Flippo, Edwin B. (1982), *Personnel Management*, McGraw-Hill, USA.

- Diah Dharmayanti, 2006, **Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah**, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1 No. 1, April 2006.
- Ferdinand, A.T, 2000, “*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*,” BP-UNDIP, Semarang.
- Ferdinand, A.T, 2002, “*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*,” BP-UNDIP, Semarang.
- Ferdinand, A.T, 2007, “*Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen, Semarang*,” BP-UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2008, **Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0**, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill, 2005, **Customer Loyalty**, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga.
- Hair J.F. et.al, 1995, **Multivariate Data Analysis With Reading**, Fourth Edition, Prentice Hall. New Jersey.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2002, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Grasindo, Jakarta.
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser, 1994. **Marketing** 2nd edition. Mc Graw Hill Inc : United States of America.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga. *Resistance*, Academy of Managing Journal.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). **Manajemen Pemasaran Jasa** (Teori dan Praktek). Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba IV.
- McClelland, D.C, 1975. **Power : The Inner Experience**. New York : Irving.
- Mitrani, Alain, 1995, **Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi** (Terjemahan). PT. Intermasa, Jakarta.

- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya : Ghalia Indonesia.
- Murgiyono, 2002. *Kompetensi Dasar PNS, Konsep Pemikiran Manajemen SDM PNS Berbasis Kompetensi*. Jakarta.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan* : Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 6.
- Palan, R. (2007) *Competency Management : Teknis Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. PPM. Jakarta.
- Parasuraman, A. Dkk. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64.
- Prayitno, Widodo dan Suprpto, 2002. *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global*. Seri Kertas Kerja Volume II Nomor 05, Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN, Jakarta.
- Riyadi, Joko, *Gerbang Pemasaran*. Gramedia, Jakarta, 1999.
- Schiffman, L.G., dan Leslie Lazar Kanuk (1997), Edisi 6. *Consumer Behavior*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Simamora, Henry, 1997 dan 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; STIE YKPN.
- Singgih Santoso. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia
- Soeratno dan Arsyad, Lincoln, 1993. *Metodologi Penelitian*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe, 1993, *Competence at Work* : Models for Superior Performance, John Wily & Son, Inc, New York, USA.
- Stringer, Robert. 2002. *Leadership and Organizational Climate*. Prentice Hall. New Jersey.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sumantri, Suryana (2001). *Perilaku Organisasi*. Bandung : Universitas Padjadjaran.

- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutoto D, 2004, *Tabel Dimensi Tingkat Kompetensi*
URL:<http://www.hrcentro.com>.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Utomo, Priyanto Doyo, 2006, *Analisis Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Selular*, Thesis: Universitas Gajah Mada.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*; PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta.
- Wijaya Tony, 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi* : Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 1990, 2000. *Service Marketing*. Singapore : Mc Graw-Hill Companies Inc.

Peraturan :

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan R.I Nomor PM.133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.

Tesis :

Steffi Mongkaren (2013), “Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado”.

Ali Hanafiah (2015), “Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel

Intervening”, (Studi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana – Jakarta)

Farzrun, dkk (2015) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intevening pada PT. JNE Cabang Padang.

Buku

Buku *Dairi Dalam Angka Tahun* 2016, Badan Pusat Statistik Kabupaten Dairi

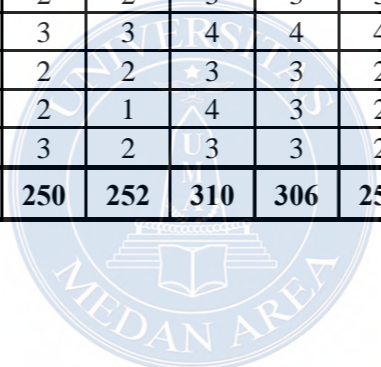


TABULASI INSTRUMEN PENELITIAN

Responden	Kompetensi										ΣX1	Kualitas Pelayanan															ΣX2	Kepuasan Konsumen						ΣY1
	Pengetahuan		Kemampuan		Konsep Diri		Ciri Diri		Motif			Tangibel			Reliability			Responsiviness			Assurance			Empathy				Kepuasan Keseluruhan		Kepuasan Hasil		Kepuasan perbandingan		
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2		X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3	X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3	X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3	X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2	
	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		26	27	28	29	30	31	
1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	25	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	41	4	3	3	4	3	2	19
2	2	3	3	3	2	3	4	1	3	3	27	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	38	3	3	3	3	3	2	17	
3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	28	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	38	3	3	4	2	2	2	16	
4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	30	3	3	3	3	3	4	1	4	1	4	3	3	4	1	3	43	3	4	4	3	4	4	22
5	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	26	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	39	3	3	4	2	2	2	16	
6	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	30	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	42	3	3	4	2	4	3	19	
7	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	31	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	49	4	4	4	4	3	3	22	
8	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	27	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	41	3	4	3	4	3	2	19	
9	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	31	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	41	3	3	3	2	4	3	18
10	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	31	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	43	3	3	3	3	3	3	18
11	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	33	4	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	46	3	3	3	3	3	4	19
12	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	34	3	4	4	3	3	4	1	3	2	4	4	4	3	4	3	49	1	3	2	3	4	3	16
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	42	4	3	4	4	3	3	21	
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	31	2	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	2	4	46	4	4	4	4	4	4	24	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	42	4	4	4	4	3	3	22	
17	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	30	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	40	3	4	4	4	3	2	20	
18	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	33	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	50	2	4	3	1	3	3	16	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	32	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	50	3	4	3	4	3	2	19	
20	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	26	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	43	3	3	3	3	3	3	18	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	44	4	3	4	3	3	3	20	
22	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43	3	3	3	3	3	2	17	
23	2	2	1	2	3	4	3	3	2	3	25	1	2	3	3	2	1	3	3	3	4	4	2	2	2	3	38	3	3	4	4	2	2	18
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	42	4	3	4	3	2	2	18	
25	3	3	4	2	3	3	3	4	4	1	30	3	3	3	2	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	43	4	3	3	4	3	3	20	
26	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	23	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	34	3	3	3	3	3	1	16
27	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	25	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	40	3	4	4	4	3	2	20
28	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	4	3	2	3	18	
29	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	23	2	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	40	4	3	3	3	3	2	18
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46	3	3	3	3	3	3	18	
31	2	1	3	3	2	3	4	1	2	1	22	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	1	1	3	36	2	4	3	3	4	4	20
32	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	45	4	3	2	3	3	2	17
33	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	27	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	38	3	3	3	3	2	2	16	
34	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	24	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39	4	3	3	3	2	2	17	
35	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	26	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	37	4	4	3	3	2	2	18	
36	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	2	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	44	4	4	4	4	2	2	20	
37	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39	3	3	4	3	2	2	17	
38	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	2	2	4	3	2	2	4	3	3	4	4	2	2	2	4	43	3	4	4	4	2	2	19
39	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	31	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	46	4	4	3	4	2	1	18
40	2	3	2	1	4	3	3	2	2	3	25	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	3	36	3	3	5	3	2	2	18

Responden	Kompetensi										ΣX1	Kualitas Pelayanan															ΣX2	Kepuasan Konsumen						ΣY1
	Pengetahuan		Kemampuan		Konsep Diri		Ciri Diri		Motif			Tangibel			Reliability			Responsiviness			Assurance			Empathy				Kepuasan Keseluruhan		Kepuasan Hasil		Kepuasan perbandingan		
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2		X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3	X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3	X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3	X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2	
	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		26	27	28	29	30	31	
41	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	40	3	3	3	3	2	2	16
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47	4	3	3	3	3	3	19
43	2	2	4	2	3	4	3	3	4	1	28	2	3	3	4	3	4	3	3	1	4	4	2	4	3	4	47	2	3	4	3	3	3	18
44	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	44	3	3	3	3	4	2	18
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	44	3	3	3	3	3	2	17
46	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	50	4	4	4	4	3	3	22
47	3	4	3	2	3	4	3	4	4	1	31	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	4	4	3	47	3	4	4	4	4	4	23
48	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	39	3	3	2	2	3	2	15
49	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	24	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	38	4	2	3	2	3	2	16
50	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	27	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	39	3	2	4	2	3	2	16	
51	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	32	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	45	4	4	3	4	4	4	23
52	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	27	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	43	3	4	3	4	3	2	19	
53	4	4	3	4	4	3	2	4	4	1	33	4	4	3	3	3	3	2	4	1	4	4	4	4	4	3	50	2	2	2	3	4	4	17
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	48	4	4	4	4	3	3	22
55	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	31	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	45	3	4	4	3	3	2	19	
56	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	27	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	40	3	3	3	3	3	3	18
57	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	30	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	46	3	3	4	3	4	3	20
58	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	28	1	1	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	37	4	3	3	3	3	2	18
59	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	45	4	4	4	4	3	2	21
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	37	4	4	3	3	3	2	19
61	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	28	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	41	3	3	3	3	2	2	16	
62	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	29	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	43	3	3	4	3	3	2	18
63	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43	3	3	3	4	2	2	17	
64	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	30	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	42	4	4	3	3	2	2	18
65	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	29	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	42	4	4	4	4	3	2	21
66	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	31	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	4	45	4	4	4	3	3	2	20
67	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	28	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	42	3	3	3	3	3	2	17	
68	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	27	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	47	3	4	4	3	3	2	19
69	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	27	1	1	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	39	3	3	3	3	2	2	16	
70	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	44	3	4	4	4	3	2	20	
71	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	43	4	4	4	4	3	2	21
72	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	30	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	45	3	3	4	3	3	2	18
73	3	2	3	2	3	4	4	3	3	1	28	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	46	3	3	3	3	4	4	20	
74	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	25	2	1	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	40	3	3	3	4	2	2	17
75	1	1	3	3	2	4	4	3	1	3	25	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	40	3	4	4	4	2	2	19	
76	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	37	4	4	4	3	2	2	19	
77	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	28	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	34	4	4	3	3	2	2	18
78	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	30	2	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	45	3	4	3	3	3	2	18	
79	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	29	2	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	39	3	4	3	3	2	2	17
80	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	3	3	3	3	3	18
81	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	45	4	4	4	4	3	3	22
82	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	44	3	3	3	3	3	3	18	

Responden	Kompetensi										ΣX1	Kualitas Pelayanan															ΣX2	Kepuasan Konsumen						ΣY1
	Pengetahuan		Kemampuan		Konsep Diri		Ciri Diri		Motif			Tangibel			Reliability			Responsiviness			Assurance			Empathy				Kepuasan Keseluruhan		Kepuasan Hasil		Kepuasan perbandingan		
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2		X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3	X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3	X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3	X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2	
	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		26	27	28	29	30	31	
83	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	30	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	41	3	3	3	3	2	2	16
84	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	25	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	37	3	3	3	3	2	2	16	
85	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	31	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	43	3	3	3	3	2	2	16	
86	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	28	2	2	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	2	2	3	41	3	3	4	4	2	2	18
87	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	26	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	41	3	3	3	3	1	4	17
88	3	3	2	3	4	3	3	4	3	1	29	2	2	3	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	37	3	4	3	4	1	2	17
89	4	3	2	3	3	3	3	4	2	1	28	3	2	3	3	2	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	40	4	3	3	3	2	4	19
90	3	3	1	3	1	3	3	4	2	1	24	2	2	4	4	3	1	3	4	1	3	3	3	2	2	4	41	3	3	3	3	2	2	16
91	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	26	2	1	4	4	2	2	4	4	2	3	3	2	2	1	3	39	3	4	3	3	2	2	17
92	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	24	1	1	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	1	1	3	34	4	3	3	3	2	4	19
93	3	4	2	3	2	4	3	3	2	1	27	2	2	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	35	3	3	4	4	2	2	18
94	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	28	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	38	3	3	3	3	2	2	16
95	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	29	2	2	3	4	1	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	40	3	4	3	3	4	2	19
96	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	29	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	40	3	3	3	3	2	2	16
97	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	32	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	51	4	4	4	4	3	2	21
98	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	27	1	1	4	4	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	39	4	3	4	4	2	2	19
99	1	2	1	3	3	3	3	4	2	2	24	2	1	3	3	2	1	4	3	2	4	3	3	2	1	4	38	4	3	3	3	1	4	18
100	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	4	39	3	4	3	3	4	3	20
Jumlah	274	281	253	275	288	318	324	286	280	253	2832	241	243	323	295	250	252	310	306	253	325	320	277	258	232	314	4199	328	336	337	323	273	246	1843



TABULASI INSTRUMEN PENELITIAN

R	Kompetensi												Kualitas Pelayanan												Kepuasan Konsumen						Loyalitas Konsumen																			
	Pengetahuan (X1.1)			ΣX1.1	Kemampuan (X1.2)			ΣX1.2	Motif (X1.5)			ΣX1.3	Tangibel (X2.1)			ΣX2.1	Reliability (X2.2)			ΣX2.2	Responsivness (X2.3)			ΣX2.3	Assurance (X2.4)			ΣX2.4	Empathy (X2.5)			ΣX2.5	Kepuasan Keseluruhan (Z1.1)		ΣZ1.1	Kepuasan Hasil (Z1.2)		ΣZ1.2	Kepuasan Perbandingan (Z1.3)		ΣZ1.3	Loyalitas Uji (Y1.1)		ΣY1.1	Loyalitas Rekom (Y1.2)		ΣY1.2			
	X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3		X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3		X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3		X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		Z1.1.1	Z1.1.2		Z1.2.1	Z1.2.2		Z1.3.1	Z1.3.2		Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2				
	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	26	27	28	29	30	31	32	33	34																
	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	26	27	28	29	30	31	32	33	34																
1	3	5	5	4,33	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	2	2	3	2,33	2	3	2	2,33	4	3	3	3,33	3	4	3	3,33	2	2	3	2,33	4	3	3,50	3	4	3,50	3	2	2,50	5	4	4,50	5	5	5,00			
2	5	4	4	4,33	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	2	2	3	2,33	2	3	2	2,33	3	3	3	3,00	3	3	2	2,67	2	2	3	2,33	3	3	3,00	3	3	3,00	3	2	2,50	5	5	5,00	5	5	5,00			
3	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	3	5	3	3,67	2	2	2	2,00	3	2	2	2,33	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67	3	3	3,00	4	2	3,00	2	2	2,00	3	4	3,50	5	5	5,00			
4	4	5	5	4,67	5	5	4	4,67	5	4	5	4,67	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	1	4	1	2,00	4	3	3	3,33	4	1	3	2,67	3	4	3,50	4	3	3,50	4	4	4,00	5	3	4,00	4	4	4,00			
5	5	3	4	4,00	5	4	3	4,00	3	5	4	4,00	2	2	2	2,00	3	2	2	2,33	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	3	2	4	3,00	3	3	3,00	4	2	3,00	2	2	2,00	3	4	3,50	4	4	4,00			
6	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	2	2	2	2,00	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	3	3	3,00	4	2	3,00	4	3	3,50	5	5	5,00	5	5	5,00			
7	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	3	3	4	3,33	3	3	3	3,00	4	3	2	3,00	4	4	3	3,67	3	3	4	3,33	4	4	4,00	4	4	4,00	3	3	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
8	5	4	4	4,33	4	4	5	4,33	5	5	5	5,00	2	2	3	2,33	3	3	2	2,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	2	2	4	2,67	3	4	3,50	3	4	3,50	3	2	2,50	5	4	4,50	4	4	4,00			
9	3	5	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	3	3	2	2,67	4	2	2	2,67	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67	4	2	2	2,67	3	3	3,00	3	2	2,50	4	3	3,50	3	3	3,00	4	3	3,50			
10	3	3	4	3,33	4	5	3	4,00	3	4	4	3,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	1	2,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	5	4,00	5	4	4,50			
11	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	3	3	3	3,00	3	4	1	2,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	4	3,50	4	4	4,00			
12	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	4	4	3,67	3	3	4	3,33	1	3	2	2,00	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	1	3	2,00	2	3	2,50	4	3	3,50	3	3	3,00	4	3	3,50			
13	4	4	5	4,33	5	4	5	4,67	3	5	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	4	3,50	5	5	5,00			
14	5	5	4	4,67	4	5	4	4,33	3	5	5	4,33	3	2	4	3,00	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	2	2	3	2,33	4	3	3,50	4	4	4,00	3	3	3,00	3	4	3,50	5	5	5,00			
15	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	3	5	5	4,33	2	2	4	2,67	3	3	3	3,00	4	3	2	3,00	4	4	3	3,67	3	2	4	3,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	3	4	3,50	4	4	4,00			
16	5	4	3	4,00	3	4	4	3,67	3	5	5	4,33	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67	3	3	2	2,67	3	3	3	3,00	3	2	3	2,67	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	3	3	3,00	3	4	3,50	5	4	4,50
17	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	4	3	5	4,00	2	2	3	2,33	2	3	3	2,67	3	3	2	2,67	3	3	3	3,00	3	2	3	2,67	3	4	3,50	4	4	4,00	3	2	2,50	4	4	4,00	4	4	4,00			
18	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	5	3	4	4,00	3	3	4	3,33	3	3	3	3,00	3	4	2	3,00	3	3	4	3,33	4	4	4	4,00	2	4	3,00	3	1	2,00	3	3	3,00	5	3	4,00	3	3	3,00			
19	4	4	4	4,00	4	5	3	4,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	4	2	3,33	4	3	4	3,67	4	4	3	3,67	3	4	3,50	3	4	3,50	3	2	2,50	4	4	4,00	5	5	5,00			
20	2	5	4	3,67	4	5	5	4,67	2	5	4	3,67	3	3	3	3,00	2	3	2	2,33	2	3	2	2,33	4	3	3	3,33	3	3	4	3,33	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	2	4	3,00	1	5	3,00			
21	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	3	3	2	2,67	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	4	3	3,50	4	3	3,50	3	3	3,00	4	5	4,50	5	5	5,00			
22	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	2	2	3	2,33	3	3	3,00	3	3	3,00	3	2	2,50	3	5	4,00	5	5	5,00			
23	5	5	4	4,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	1	2	3	2,00	3	2	1	2,00	3	3	3	3,00	4	4	2	3,33	2	2	3	2,33	3	3	3,00	4	4	4,00	2	2	2,00	4	4	4,00	5	4	4,50			
24	4	3	4	3,67	5	4	3	4,00	5	4	5	4,67	3	3	4	3,33	2	2	2	2,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	2	2	3	2,67	4	3	3,50	4	3	3,50	2	2	2,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
25	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	3	3	3	3,00	2	3	4	3,00	4	3	1	2,67	3	3	2	2,67	2	4	3	3,00	4	3	3,50	3	4	3,50	3	3	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
26	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33	3	2	3	2,67	1	2	3	2,00	3	2	2	2,33	3	3	2	2,67	1	1	3	1,67	3	3	3,00	3	3	3,00	3	1	2,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
27	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	2	2,67	3	3	2	2,67	3	3	2	2,67	2	2	3	2,33	3	4	3,50	4	4	4,00	3	2	2,50	4	4	4,00	5	5	5,00			
28	3	4	5	4,00	3	4	4	3,67	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	3	3,50	2	3	2,50	4	4	4,00	5	5	5,00
29	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	2	2	4	2,67	2	3	3	2,67	4	3	2	3,00	3	3	2	2,67	2	2	3	2,33	4	3	3,50	3	3	3,00	3	2	2,50	4	4	4,00	4	4	4,00			
30	3	5	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	3	3,50	4	3	3,50
31	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	3	3	2	2,67	2	3	3	2,67	3	2	1	2,00	3	3	3	3,00	1	1	3	1,67	2	4	3,00	3	3	3,00	4	4	4,00	4	5	4,50	5	5	5,00			
32	3	5	5	4,33	5	5	4	4,67	4	5	5	4,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	4	3	3	3,33	2	2	3	2,33	4	3	3,50	2	3	2,50	3	2	2,00	4	3	3,50	5	5	5,00			
33	4	5	5	4,67	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	2	2	3	2,33	1	2	2	1,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	2	2	4	2,67	3	3																

R	Kompetensi											Kualitas Pelayanan													Kepuasan Konsumen							Loyalitas Konsumen																		
	Pengetahuan (X1.1)			Kemampuan (X1.2)			Motif (X1.5)			Tangibel (X2.1)			Reliability (X2.2)			Responsivness (X2.3)			Assurance (X2.4)			Empathy (X2.5)			Kepuasan Keseluruhan (Z1.1)		Kepuasan Hasil (Z1.2)		Kepuasan Perbandingan (Z1.3)		Loyalitas Uji (Y1.1)		Loyalitas Rekom (Y1.2)		ΣY1.2															
	X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3	ΣX1.1	X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3	ΣX1.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3	ΣX1.3	X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	ΣX2.1	X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3	ΣX2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3	ΣX2.3	X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3	ΣX2.4	X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3	ΣX2.5	Z1.1.1	Z1.1.2		ΣZ1.1	Z1.2.1	Z1.2.2	ΣZ1.2	Z1.3.1	Z1.3.2	ΣZ1.3	Y1.1.1	Y1.1.2	ΣY1.1	Y1.2.1	Y1.2.2	ΣY1.2		
	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	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35															
68	5	5	5	5,00	1	1	3	1,67	2	1	5	2,67	3	3	4	3,33	3	2	2	2,33	4	3	4	3,67	4	4	3	3,67	3	2	3	2,67	3	4	3,50	4	3	3,50	3	2	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50			
69	4	4	4	4,00	4	4	2	3,33	1	3	5	3,00	1	1	4	2,00	3	2	2	2,33	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	2	2	3	2,33	3	3	3,00	3	3	3,00	2	2	2,00	1	3	2,00	5	2	3,50			
70	1	4	3	2,67	5	4	3	4,00	1	3	4	2,67	2	3	4	3,00	3	2	2	2,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	4	3,50	4	4	4,00	3	2	2,50	1	4	2,50	3	3	3,00			
71	2	3	3	2,67	4	4	2	3,33	4	3	3	3,33	2	2	3	2,33	3	3	3	3,00	3	2	3	2,67	4	4	3	3,67	3	2	3	2,67	4	4	4,00	4	4	4,00	3	2	2,50	4	4	4,00	4	5	4,50			
72	4	4	3	3,67	4	4	3	3,67	5	2	5	4,00	2	2	4	2,67	3	3	3	3,00	3	2	3	2,67	4	4	3	3,67	3	3	3	3,00	3	3	3,00	4	3	3,50	3	2	2,50	5	5	5,00	4	5	4,50			
73	5	5	4	4,67	3	4	4	3,67	5	2	5	4,00	3	3	4	3,33	3	3	3	3,00	3	4	1	2,67	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3,00	3	3	3,00	4	4	4,00	5	5	5,00	4	5	4,50			
74	1	2	5	2,67	4	1	5	3,33	4	2	3	3,00	2	1	4	2,33	3	2	2	2,33	3	3	3	3,00	4	4	2	3,33	2	2	3	2,33	3	3	3,00	3	4	3,50	4	4	4,00	2	2	2,00	4	4	4,00	5	5	5,00
75	5	5	5	5,00	5	3	2	3,33	1	3	5	3,00	2	2	3	2,33	3	2	2	2,33	2	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	3	2	2,33	3	4	3,50	4	4	4,00	2	2	2,00	1	1	1,00	2	3	2,50			
76	3	3	4	3,33	2	3	3	2,67	1	2	3	2,00	2	2	3	2,33	3	2	2	2,33	3	3	3	3,00	3	3	2	2,67	2	1	3	2,00	4	4	4,00	4	3	3,50	2	2	2,00	1	1	1,00	2	5	3,50			
77	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	2	2	3	2,33	3	1	2	2,00	3	3	2	2,67	2	1	3	2,00	2	2	3	2,33	4	4	4,00	3	3	3,00	2	2	2,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
78	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	2	2	4	2,67	3	2	2	2,33	4	3	4	3,67	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	4	3,50	3	3	3,00	3	2	2,50	4	4	4,00	4	4	4,00			
79	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	4	3,67	2	2	3	2,33	3	1	2	2,00	3	3	4	3,33	3	3	2	2,67	3	2	3	2,67	3	4	3,50	3	3	3,00	2	2	2,00	3	4	3,50	5	4	4,50			
80	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	2	2	3	2,33	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
81	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	3	3	4	3,33	3	3	2	2,67	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	2	3	2,67	4	4	4,00	4	4	4,00	3	3	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
82	4	3	3	3,33	3	5	3	3,67	3	4	4	3,67	2	3	4	3,00	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	4	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	4	4,00			
83	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	2	3	3	2,67	3	2	2	2,33	3	3	4	3,33	3	3	2	2,67	3	2	3	2,67	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
84	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	2	1	3	2,00	3	2	2	2,33	3	3	3	3,00	3	3	2	2,67	2	2	3	2,33	3	3	3,00	3	3	3,00	2	2	2,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
85	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	3	5	5	4,33	3	3	3	3,00	4	2	3	3,00	4	3	2	3,00	3	3	3	3,00	2	2	3	2,33	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	2	2	2,00	3	4	3,50	5	5	5,00
86	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	5	4	5	4,67	2	2	3	2,33	3	3	3	3,00	4	4	1	3,00	3	3	3	3,00	2	2	3	2,33	3	3	3,00	4	4	4,00	2	2	2,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
87	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	4	5	4	4,33	3	3	4	3,33	4	2	2	2,67	3	3	2	2,67	3	3	2	2,67	2	2	3	2,33	3	3	3,00	3	3	3,00	1	4	2,50	4	4	4,00	4	4	4,00			
88	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	2	2	3	2,33	4	2	2	2,67	3	3	1	2,33	3	3	3	3,00	2	1	3	2,00	3	4	3,50	3	4	3,50	1	2	1,50	5	5	5,00	5	5	5,00			
89	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	3	2	3	2,67	3	2	2	2,33	3	4	1	2,67	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67	4	3	3,50	3	3	3,00	2	4	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
90	5	3	4	4,00	4	5	4	4,33	4	3	4	3,67	2	2	4	2,67	4	3	1	2,67	3	4	1	2,67	3	3	3	3,00	2	2	4	2,67	3	3	3,00	3	3	3,00	2	2	2,00	4	4	4,00	4	5	4,50			
91	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	4	5	5	4,67	2	1	4	2,33	4	2	2	2,67	4	4	2	3,33	3	3	2	2,67	2	1	3	2,00	3	4	3,50	3	3	3,00	2	2	2,00	4	5	4,50	5	5	5,00			
92	5	5	3	4,33	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	1	1	3	1,67	3	2	2	2,33	4	2	2	2,67	3	3	3	3,00	1	1	3	1,67	4	3	3,50	3	3	3,00	2	4	3,00	5	4	4,50	4	5	4,50			
93	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	2	2	3	2,33	3	1	2	2,00	3	3	1	2,33	3	3	3	3,00	2	1	3	2,00	3	3	3,00	4	4	4,00	2	2	2,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
94	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	2	2	3	2,33	3	2	2	2,33	3	3	2	2,67	3	3	3	3,00	2	2	3	2,33	3	3	3,00	3	3	3,00	2	2	2,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
95	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	3	4,33	2	2	3	2,33	4	1	2	2,33	4	4	2	3,33	3	3	3	3,00	2	2	3	2,33	3	4	3,50	3	3	3,00	4	2	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
96	5	4	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	2	2	3	2,33	3	2	2	2,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	3	2,67	3	3	3,00	3	3	3,00	2	2	2,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
97	5	4	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	3	2	4	3,00	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	3	3	4	3,33	4	4	4,00	4	4	4,00	3	2	2,50	5	5	5,00	5	5	5,00			
98	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	1	1	4	2,00	4	2	2	2,67	3	3	2	2,67	4	4	2	3,33	2	2	3	2,33	4	3	3,50	4	4	4,00	2	2	2,00	5	4	4,50	5	5	5,00			
99	4	3	3	3,33	3	4	4	3,67	3	3	5	3,67	2	1	3	2,00	3	2	1	2,00	4	3	2	3,00	4	3	3	3,33	2	1	4	2,33	4	3	3,50	3	3	3,00	1	4	2,50	3	5	4,00	5	5	5,00			
100	3	4	3	3,33	4	5	4	4,33	5	4	5	4,67	5	5	4	4,67	4	5	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	3	4	3,50	3	3	3,00	1	4	2,50	3	5	4,00	5	5	5,00			
101	5	5	4	4,67	3	4	5	4,00	3	4	5	4,00	4	4	5	4,33	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	4	4	4	4,00																		

R	Kompetensi											Kualitas Pelayanan											Kepuasan Konsumen						Loyalitas Konsumen																								
	Pengetahuan (X1.1)			ΣX1.1	Kemampuan (X1.2)			ΣX1.2	Motif (X1.5)			ΣX1.3	Tangibel (X2.1)			ΣX2.1	Reliability (X2.2)			ΣX2.2	Responsivness (X2.3)			ΣX2.3	Assurance (X2.4)			ΣX2.4	Empathy (X2.5)			ΣX2.5	Kepuasan Keseluruhan (Z1.1)		ΣZ1.1	Kepuasan Hasil (Z1.2)		ΣZ1.2	Kepuasan Perbandingan (Z1.3)		ΣZ1.3	Loyalitas Uji (Y1.1)		ΣY1.1	Loyalitas Rekom (Y1.2)		ΣY1.2						
	X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3		X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3		X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3		X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		Z1.1.1	Z1.1.2		Z1.2.1	Z1.2.2		Z1.3.1	Z1.3.2		Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2							
	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	26	27	28	29	30	31	32	33	34																			
139	4	5	5	4,67	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	3	3	3	3,00	3	5	4	4,00	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	5	5	5,00	2	2	2,00	3	5	4,00	4	5	4,50	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00
140	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	2	3	4	3,00	5	4	4	4,33	5	4	5	4,67	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	4	5	4,50	4	5	4,50	3	5	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00			
141	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	5	4	5	4,67	2	3	2	2,33	5	5	5	5,00	3	5	3	3,67	5	5	3	4,33	5	5	3	4,33	5	3	4,00	4	4	4,00	3	5	4,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
142	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	4	5	4	4,33	3	4	3	3,33	5	4	3	4,00	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	4	4	4,00	3	3	3,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00			
143	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	3	4	5	4,00	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	5	5	5,00	5	2	3,50	3	5	4,00	5	5	5,00	5	5	5,00						
144	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	2	3	5	3,33	5	5	4	4,67	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	4	4,00	4	5	4,50	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
145	5	3	4	4,00	4	5	4	4,33	4	3	4	3,67	5	4	5	4,67	4	5	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	5	4,50	4	4	4,00			
146	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	4	4	4,33	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
147	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	1	1	2	1,33	4	4	5	4,33	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	4	5	4,50	4	3	3,50	4	3	3,50	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
148	3	4	4	3,67	4	3	4	3,67	5	5	4	4,67	2	3	5	3,33	5	4	5	4,67	3	4	3	3,33	5	4	3	4,00	5	4	3	4,00	4	5	4,50	5	4	4,50	4	4	4,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
149	5	4	5	4,67	4	5	5	4,67	3	4	4	3,67	4	3	5	4,00	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	3	4	3,50	4	3	3,50			
150	5	3	5	4,33	3	4	3	3,33	3	4	5	4,00	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	4	5	4,67	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	2	5	3,50	2	3	2,50	4	5	4,50	3	3	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00			
151	3	5	4	4,00	3	2	3	2,67	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	4	4	3	3,67	4	4	3	3,67	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	3	3,50	4	5	4,50			
152	4	5	5	4,67	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	2	4	2	2,67	5	5	2	4,00	4	5	4	4,33	2	5	4	3,67	2	5	4	3,67	5	5	5,00	4	3	3,50	2	4	3,00	4	4	4,00	4	4	4,00						
153	4	5	5	4,67	4	3	3	3,33	5	5	4	4,67	4	4	4	4,00	3	4	1	2,67	1	4	1	2,00	1	4	1	2,00	1	4	1	2,00	2	3	2,50	3	4	3,50	4	4	4,00	5	4	4,50	4	3	3,50						
154	3	4	2	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	1	3	1	1,67	3	5	4	4,00	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	4	5	5	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	3	1	2,00	3	2	2,50						
155	4	5	4	4,33	4	1	5	3,33	5	4	5	4,67	1	3	4	2,67	5	1	5	3,67	3	1	3	2,33	5	1	3	3,00	5	1	3	3,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	3	4,00	5	3	4,00	3	3	3,00						
156	5	4	4	4,33	3	4	4	3,67	4	5	4	4,33	1	2	4	2,33	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	4	3	3	3,33	4	4	4,00	4	4	4,00	4	5	4,50	4	5	4,50	4	4	4,00						
157	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	3	2	5	3,33	4	3	3	3,33	4	3	3	3,33	4	3	4	3,67	3	3	4	3,33	3	3	4	3,33	4	5	4,50	4	4	4,00	4	5	4,50	3	4	3,50	3	4	3,50						
158	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	3	4	4	3,67	1	2	2	1,67	3	3	3	3,00	4	3	4	3,67	3	3	4	3,33	3	3	4	3,33	5	5	5,00	4	5	4,50	5	5	5,00	3	4	3,50	5	4	4,50						
159	4	5	4	4,33	4	5	5	4,67	3	4	4	3,67	1	3	2	2,00	5	2	3	3,33	5	2	5	4,00	3	2	5	3,33	3	2	5	3,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	3	5	4,00	4	5	4,50						
160	5	4	4	4,33	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	1	4	3	2,67	5	2	4	3,67	5	2	5	4,00	4	2	5	3,67	4	2	5	3,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	4	4	4,00	5	5	5,00						
161	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	3	2	5	3,33	4	2	4	3,33	5	2	4	3,67	5	2	4	3,67	4	5	4,50	5	5	5,00	3	4	3,50	4	4	4,00	4	3	3,50						
162	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	1	2	2	1,67	5	3	5	4,33	1	3	1	1,67	5	3	1	3,00	5	3	1	3,00	5	4	4,50	3	3	3,00	4	4	4,00	4	3	3,50	4	4	4,00						
163	4	4	2	3,33	2	4	5	3,67	5	2	5	4,00	2	3	1	2,00	3	2	4	3,00	1	2	1	1,33	4	2	1	2,33	4	2	1	2,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	2	3,50	4	3	3,50			
164	4	4	5	4,33	5	4	3	4,00	4	4	5	4,33	5	4	5	4,67	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	4	5	5	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4	3	3,50	5	4	4,50						
165	4	5	4	4,33	5	4	3	4,00	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4,00	5	5	5,00	5	4	4,50	4	4	4,00	4	4	4,00						
166	5	4	4	4,33	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	5	5	5,00	4	3	3,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4	4	4,00						
167	4	5	4	4,33	5	4	4	4,33	3	4	4	3,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4	3	3,50	4	2	3,00	3	5	4,00	3	3	3,00	1	4	2,50						
168	2	3	2	2,33	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4	3	3,50	4	4	4,00	5	4	4,50	5	4	4,50	3	4	3,50						
169	3	4	5	4,00	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	5	3	4	4,00	4	4	3	3,67	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	4	5	4,50	4	3	3,50	4	5	4,50	4	4	4,00	3	4	3,50						
170	4	4	5	4,33	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33	5	5	5	5,00	3	5	3	3,67	5	5	3	4,33	5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	4	4,50	5	4	4,50	5	4	4,50	5	4	4,50						
171	3	3	3	3,00	3	3	1	2,33	4	4	2	3,33	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5																						

TABULASI INSTRUMEN PENELITIAN

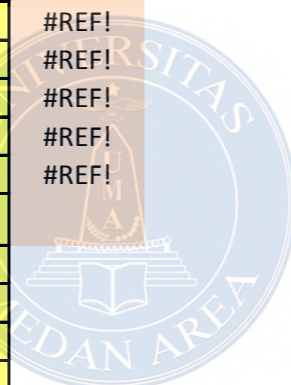
Responden	Kompetensi												Σ (X2.1-X2.5)
	Pengetahuan ((X1.1)			Averag e	Kemampuan (X1.2)			Averag e	Motif (X1.5)			Averag e	
	X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3		
	1	2		3	4		9	10					
1	3	5	5	4,33	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	#REF!
2	5	4	4	4,33	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	#REF!
3	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	3	5	3	3,67	#REF!
4	4	5	5	4,67	5	5	4	4,67	5	4	5	4,67	#REF!
5	5	3	4	4,00	5	4	3	4,00	3	5	4	4,00	#REF!
6	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	#REF!
7	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
8	5	4	4	4,33	4	4	5	4,33	5	5	5	5,00	#REF!
9	3	5	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	#REF!
10	3	3	4	3,33	4	5	3	4,00	3	4	4	3,67	#REF!
11	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	#REF!
12	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	#REF!
13	4	4	5	4,33	5	4	5	4,67	3	5	4	4,00	#REF!
14	5	5	4	4,67	4	5	4	4,33	3	5	5	4,33	#REF!
15	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	3	5	5	4,33	#REF!
16	5	4	3	4,00	3	4	4	3,67	3	5	5	4,33	#REF!
17	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	4	3	5	4,00	#REF!
18	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	5	3	4	4,00	#REF!
19	4	4	4	4,00	4	5	3	4,00	4	4	4	4,00	#REF!
20	2	5	4	3,67	4	5	5	4,67	2	5	4	3,67	#REF!
21	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	#REF!
22	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	#REF!
23	5	5	4	4,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	#REF!
24	4	3	4	3,67	5	4	3	4,00	5	4	5	4,67	#REF!
25	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	#REF!
26	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33	#REF!
27	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	#REF!
28	3	4	5	4,00	3	4	4	3,67	4	4	4	4,00	#REF!
29	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	#REF!
30	3	5	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	#REF!
31	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	#REF!
32	3	5	5	4,33	5	5	4	4,67	4	5	5	4,67	#REF!
33	4	5	5	4,67	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	#REF!
34	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
35	1	2	3	2,00	4	5	4	4,33	1	5	5	3,67	#REF!
36	1	2	3	2,00	4	5	3	4,00	1	3	4	2,67	#REF!
37	3	5	4	4,00	3	2	3	2,67	4	4	4	4,00	#REF!
38	4	5	5	4,67	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	#REF!
39	4	5	5	4,67	4	3	3	3,33	5	5	4	4,67	#REF!
40	3	4	2	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	#REF!



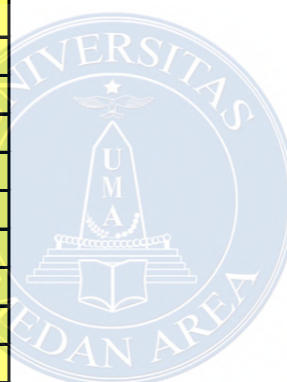
Responden	Kompetensi												Σ (X2.1-X2.5)
	Pengetahuan (X1.1)			Averag e	Kemampuan (X1.2)			Averag e	Motif (X1.5)			Averag e	
	X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3		
	1	2		3	4		9	10					
41	4	5	4	4,33	4	1	5	3,33	5	4	5	4,67	#REF!
42	5	4	4	4,33	3	4	4	3,67	4	5	4	4,33	#REF!
43	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	3	2	5	3,33	#REF!
44	5	4	4	4,33	3	4	4	3,67	5	5	4	4,67	#REF!
45	4	5	5	4,67	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	#REF!
46	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	#REF!
47	3	4	3	3,33	4	3	4	3,67	4	3	4	3,67	#REF!
48	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	4	5	4	4,33	#REF!
49	3	4	5	4,00	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	#REF!
50	4	4	5	4,33	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
51	3	3	3	3,00	3	3	1	2,33	4	4	2	3,33	#REF!
52	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	3	5	3	3,67	#REF!
53	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	5	4	5	4,67	#REF!
54	5	5	5	5,00	4	5	3	4,00	4	5	5	4,67	#REF!
55	3	4	3	3,33	5	4	4	4,33	3	4	5	4,00	#REF!
56	3	4	3	3,33	5	4	4	4,33	3	4	3	3,33	#REF!
57	3	4	4	3,67	5	4	3	4,00	4	5	5	4,67	#REF!
58	4	3	5	4,00	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	#REF!
59	3	4	5	4,00	5	5	4	4,67	4	4	4	4,00	#REF!
60	5	5	5	5,00	5	5	1	3,67	4	4	4	4,00	#REF!
61	4	4	5	4,33	5	4	3	4,00	4	4	5	4,33	#REF!
62	4	5	4	4,33	5	4	3	4,00	4	5	4	4,33	#REF!
63	5	4	4	4,33	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	#REF!
64	4	5	4	4,33	5	4	4	4,33	3	4	4	3,67	#REF!
65	2	3	2	2,33	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	#REF!
66	3	1	1	1,67	5	3	4	4,00	4	4	3	3,67	#REF!
67	1	2	4	2,33	5	5	3	4,33	5	5	3	4,33	#REF!
68	5	5	5	5,00	1	1	3	1,67	2	1	5	2,67	#REF!
69	4	4	4	4,00	4	4	2	3,33	1	3	5	3,00	#REF!
70	1	4	3	2,67	5	4	3	4,00	1	3	4	2,67	#REF!
71	2	3	3	2,67	4	4	2	3,33	4	3	3	3,33	#REF!
72	4	4	3	3,67	4	4	3	3,67	5	2	5	4,00	#REF!
73	5	5	4	4,67	3	4	4	3,67	5	2	5	4,00	#REF!
74	1	2	5	2,67	4	1	5	3,33	4	2	3	3,00	#REF!
75	5	5	5	5,00	5	3	2	3,33	1	3	5	3,00	#REF!
76	3	3	4	3,33	2	3	3	2,67	1	2	3	2,00	#REF!
77	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	#REF!
78	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	#REF!
79	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	4	3,67	#REF!
80	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
81	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	#REF!
82	4	3	3	3,33	3	5	3	3,67	3	4	4	3,67	#REF!



Responden	Kompetensi												Σ (X2.1-X2.5)
	Pengetahuan (X1.1)			Averag e	Kemampuan (X1.2)			Averag e	Motif (X1.5)			Averag e	
	X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3		
	1	2		3	4		9	10					
83	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	#REF!
84	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
85	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	3	5	5	4,33	#REF!
86	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	5	4	5	4,67	#REF!
87	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	4	5	4	4,33	#REF!
88	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	#REF!
89	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	#REF!
90	5	3	4	4,00	4	5	4	4,33	4	3	4	3,67	#REF!
91	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	4	5	5	4,67	#REF!
92	5	5	3	4,33	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	#REF!
93	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	#REF!
94	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	#REF!
95	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	3	4,33	#REF!
96	5	4	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	#REF!
97	5	4	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	#REF!
98	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	#REF!
99	4	3	3	3,33	3	4	4	3,67	3	3	5	3,67	#REF!
100	3	4	3	3,33	4	5	4	4,33	5	4	5	4,67	#REF!
101	5	5	4	4,67	3	4	5	4,00	3	4	5	4,00	#REF!
102	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	#REF!
103	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	#REF!
104	5	3	4	4,00	4	5	5	4,67	3	5	5	4,33	#REF!
105	5	3	5	4,33	5	5	5	5,00	3	5	5	4,33	#REF!
106	5	3	5	4,33	5	5	5	5,00	3	5	5	4,33	#REF!
107	5	3	5	4,33	5	5	5	5,00	3	5	5	4,33	#REF!
108	5	3	5	4,33	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
109	5	4	5	4,67	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	#REF!
110	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
111	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
112	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
113	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
114	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
115	3	4	4	3,67	4	3	4	3,67	5	5	4	4,67	#REF!
116	5	4	5	4,67	4	5	5	4,67	3	4	4	3,67	#REF!
117	5	3	5	4,33	3	4	3	3,33	3	4	5	4,00	#REF!
118	4	3	3	3,33	3	3	4	3,33	4	4	4	4,00	#REF!
119	4	3	4	3,67	4	3	4	3,67	3	4	4	3,67	#REF!
120	1	1	2	1,33	1	1	1	1,00	2	1	1	1,33	#REF!
121	5	3	5	4,33	3	4	3	3,33	3	4	5	4,00	#REF!
122	5	3	2	3,33	2	3	3	2,67	5	2	5	4,00	#REF!
123	5	3	4	4,00	3	4	3	3,33	5	4	5	4,67	#REF!
124	3	4	4	3,67	4	5	4	4,33	5	4	5	4,67	#REF!
125	4	3	3	3,33	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	#REF!
126	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	#REF!
127	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	4	4	5	4,33	#REF!
128	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	3	4	4	3,67	#REF!
129	4	5	4	4,33	4	5	5	4,67	3	4	4	3,67	#REF!



Responden	Kompetensi												Σ (X2.1-X2.5)
	Pengetahuan (X1.1)			Averag e	Kemampuan (X1.2)			Averag e	Motif (X1.5)			Averag e	
	X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3		
	1	2		3	4		9	10					
130	5	4	4	4,33	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	
131	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33	
132	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
133	4	4	2	3,33	2	4	5	3,67	5	2	5	4,00	
134	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	
135	3	4	4	3,67	5	3	3	3,67	5	4	4	4,33	
136	3	4	5	4,00	3	3	4	3,33	5	3	4	4,00	
137	4	4	5	4,33	5	4	5	4,67	5	5	4	4,67	
138	4	4	5	4,33	5	3	5	4,33	5	5	3	4,33	
139	4	5	5	4,67	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	
140	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	
141	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	5	4	5	4,67	
142	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	4	5	4	4,33	
143	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
144	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
145	5	3	4	4,00	4	5	4	4,33	4	3	4	3,67	
146	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
147	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
148	3	4	4	3,67	4	3	4	3,67	5	5	4	4,67	
149	5	4	5	4,67	4	5	5	4,67	3	4	4	3,67	
150	5	3	5	4,33	3	4	3	3,33	3	4	5	4,00	
151	3	5	4	4,00	3	2	3	2,67	4	4	4	4,00	
152	4	5	5	4,67	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	
153	4	5	5	4,67	4	3	3	3,33	5	5	4	4,67	
154	3	4	2	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	
155	4	5	4	4,33	4	1	5	3,33	5	4	5	4,67	
156	5	4	4	4,33	3	4	4	3,67	4	5	4	4,33	
157	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	3	2	5	3,33	
158	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	3	4	4	3,67	
159	4	5	4	4,33	4	5	5	4,67	3	4	4	3,67	
160	5	4	4	4,33	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	
161	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33	
162	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
163	4	4	2	3,33	2	4	5	3,67	5	2	5	4,00	
164	4	4	5	4,33	5	4	3	4,00	4	4	5	4,33	
165	4	5	4	4,33	5	4	3	4,00	4	5	4	4,33	
166	5	4	4	4,33	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	
167	4	5	4	4,33	5	4	4	4,33	3	4	4	3,67	
168	2	3	2	2,33	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	
169	3	4	5	4,00	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	
170	4	4	5	4,33	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
171	3	3	3	3,00	3	3	1	2,33	4	4	2	3,33	
172	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	3	5	3	3,67	
173	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	5	4	5	4,67	
174	4	3	3	3,33	3	4	4	3,67	3	3	5	3,67	
175	3	4	3	3,33	4	5	4	4,33	5	4	5	4,67	
176	5	5	4	4,67	3	4	5	4,00	3	4	5	4,00	



Responden	Kompetensi											$\Sigma (X2.1-X2.5)$	
	Pengetahuan ((X1.1)			Averag e	Kemampuan (X1.2)			Averag e	Motif (X1.5)				Averag e
	X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3		
	1	2		3	4		9	10					
177	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	
178	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	
179	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	3	4,33	
180	5	4	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	
Jumlah	739	749	758	748,667	749	764	719	744	726	756	785	755,667	



TABULASI INSTRUMEN PENELITIAN

Responden	Kualitas Pelayanan																				Σ (X2.1-X2.5)
	Tangibel (X2.1)			Averag e	Relibility (X2.2)			Averag e	Responsiviness (X2.3)			Averag e	Assurance (X2.4)			Averag e	Empathy (X2.5)			Averag e	
	X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3		X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3		X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
1	2	2	3	2,33333	2	3	2	2,33333	4	3	3	3,33333	3	4	3	3,33333	2	2	3	2,33333	2,733333
2	2	2	3	2,33333	2	3	2	2,33333	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	2	2	3	2,33333	2,533333
3	2	2	2	2	3	2	2	2,33333	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	2	3	3	2,66667	2,533333
4	3	3	3	3	3	3	4	3,33333	1	4	1	2	4	3	3	3,33333	4	1	3	2,66667	2,866667
5	2	2	2	2	3	2	2	2,33333	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	3	2	4	3	2,6
6	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	3	3	4	3,33333	2,8
7	3	3	4	3,33333	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3,66667	3	3	4	3,33333	3,266667
8	2	2	3	2,33333	3	3	2	2,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2,66667	2,733333
9	3	3	2	2,66667	4	2	2	2,66667	3	3	3	3	2	3	3	2,66667	4	2	2	2,66667	2,733333
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2,33333	3	3	3	3	3	3	3	3	2,866667
11	4	4	3	3,66667	3	3	3	3	3	4	1	2,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	3,066667
12	3	4	4	3,66667	3	3	4	3,33333	1	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3,33333	3,266667
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,8
15	2	2	4	2,66667	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3,66667	3	2	4	3	3,066667
16	3	3	3	3	2	3	3	2,66667	3	3	2	2,66667	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	2,8
17	2	2	3	2,33333	2	3	3	2,66667	3	3	2	2,66667	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	2,666667
18	3	3	4	3,33333	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3,33333	4	4	4	4	3,333333
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3,33333	4	3	4	3,66667	4	4	3	3,66667	3,333333
20	3	3	3	3	2	3	2	2,33333	2	3	2	2,33333	4	3	3	3,33333	3	3	4	3,33333	2,866667
21	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	3	3	3	3	3	3	4	3,33333	2,933333
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,866667
23	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	4	4	2	3,33333	2	2	3	2,33333	2,533333
24	3	3	4	3,33333	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	2,8
25	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1	2,66667	3	3	2	2,66667	2	4	3	3	2,866667
26	3	2	3	2,66667	1	2	3	2	3	2	2	2,33333	3	3	2	2,66667	1	1	3	1,66667	2,266667
27	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	3	3	2	2,66667	3	3	2	2,66667	2	2	3	2,33333	2,666667
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	4	2,66667	2	3	3	2,66667	4	3	2	3	3	3	2	2,66667	2	2	3	2,33333	2,666667
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,33333	3	3	3	3	3	3	3	3	3,066667
31	3	3	2	2,66667	2	3	3	2,66667	3	2	1	2	3	3	3	3	1	1	3	1,66667	2,4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,33333	4	3	3	3,33333	2	2	3	2,33333	3
33	2	2	3	2,33333	1	2	2	1,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2,66667	2,533333
34	2	2	3	2,33333	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,6
35	2	2	3	2,33333	3	2	2	2,33333	3	3	2	2,66667	3	3	2	2,66667	2	2	3	2,33333	2,466667
36	2	2	4	2,66667	3	2	2	2,33333	4	3	3	3,33333	4	4	3	3,66667	2	3	3	2,66667	2,933333
37	2	2	3	2,33333	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	2	3	3	2,66667	2,6
38	2	2	4	2,66667	3	2	2	2,33333	4	3	3	3,33333	4	4	2	3,33333	2	2	4	2,66667	2,866667
39	3	3	4	3,33333	3	2	3	2,66667	4	3	3	3,33333	4	4	3	3,66667	2	2	3	2,33333	3,066667
40	2	2	3	2,33333	3	3	2	2,66667	3	2	3	2,66667	3	3	1	2,33333	1	2	3	2	2,4

Responden	Kualitas Pelayanan																				Σ (X2.1-X2.5)
	Tangibel (X2.1)			Averag e	Reliability (X2.2)			Averag e	Responsiviness (X2.3)			Averag e	Assurance (X2.4)			Averag e	Empathy (X2.5)			Averag e	
	X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3		X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3		X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
41	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	3	2	3	2,66667	3	3	2	2,66667	2	2	3	2,33333	2,66667
42	2	3	4	3	3	3	4	3,33333	3	4	3	3,33333	3	3	3	3	3	3	3	3	3,13333
43	2	3	3	2,66667	4	3	4	3,66667	3	3	1	2,33333	4	4	2	3,33333	4	3	4	3,66667	3,13333
44	2	2	3	2,33333	3	3	3	3	3	3	4	3,33333	3	3	3	3	3	3	3	3	2,93333
45	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2,66667	3	4	3	3,33333	2,93333
46	3	3	4	3,33333	3	3	3	3	4	3	3	3,33333	4	4	3	3,66667	3	3	4	3,33333	3,33333
47	4	3	3	3,33333	3	4	3	3,33333	4	3	1	2,66667	3	3	2	2,66667	4	4	3	3,66667	3,13333
48	3	3	2	2,66667	3	3	3	3	2	3	3	2,66667	3	2	2	2,33333	3	2	2	2,33333	2,6
49	3	3	2	2,66667	3	2	2	2,33333	2	2	3	2,33333	3	3	3	3	3	2	2	2,33333	2,53333
50	3	3	2	2,66667	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	2	2	2	2	2,6
51	2	3	3	2,66667	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3,66667	3	2	3	2,66667	3
52	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	4	3	3	3,33333	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,86667
53	4	4	3	3,66667	3	3	3	3	2	4	1	2,33333	4	4	4	4	4	4	3	3,66667	3,33333
54	3	3	4	3,33333	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,66667	3	3	3	3	3,2
55	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	3	3	2	2,66667	3	3	3	3	4	4	3	3,66667	3
56	3	3	3	3	3	2	2	2,33333	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	2,66667
57	3	4	3	3,33333	3	3	3	3	3	4	1	2,66667	3	3	4	3,33333	3	3	3	3	3,06667
58	1	1	3	1,66667	3	2	2	2,33333	3	3	4	3,33333	3	3	2	2,66667	3	1	3	2,33333	2,46667
59	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,66667	3	2	3	2,66667	3
60	2	1	3	2	2	2	3	2,33333	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	2	2	3	2,33333	2,46667
61	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,73333
62	2	2	4	2,66667	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	4	4	3	3,66667	3	2	3	2,66667	2,86667
63	2	3	3	2,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	2,86667
64	3	2	3	2,66667	3	2	3	2,66667	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	2,8
65	2	2	3	2,33333	3	2	2	2,33333	4	3	3	3,33333	3	4	3	3,33333	3	2	3	2,66667	2,8
66	3	2	4	3	3	2	2	2,33333	2	3	4	3	4	4	3	3,66667	3	2	4	3	3
67	2	2	4	2,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,8
68	3	3	4	3,33333	3	2	2	2,33333	4	3	4	3,66667	4	4	3	3,66667	3	2	3	2,66667	3,13333
69	1	1	4	2	3	2	2	2,33333	4	3	3	3,33333	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,6
70	2	3	4	3	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,33333	2,93333
71	2	2	3	2,33333	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	4	4	3	3,66667	3	2	3	2,66667	2,86667
72	2	2	4	2,66667	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	4	4	3	3,66667	3	3	3	3	3
73	3	3	4	3,33333	3	3	3	3	3	4	1	2,66667	3	3	3	3	3	4	3	3,33333	3,06667
74	2	1	4	2,33333	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	4	4	2	3,33333	2	2	3	2,33333	2,66667
75	2	2	3	2,33333	3	2	3	2,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,66667
76	2	2	3	2,33333	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	2	1	3	2	2,46667
77	2	2	3	2,33333	3	1	2	2	3	3	2	2,66667	2	1	3	2	2	2	3	2,33333	2,26667
78	2	2	4	2,66667	3	2	2	2,33333	4	3	4	3,66667	3	3	3	3	3	4	3	3,33333	3
79	2	2	3	2,33333	3	1	2	2	3	3	4	3,33333	3	3	2	2,66667	3	2	3	2,66667	2,6
80	2	2	3	2,33333	3	2	3	2,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,8
81	3	3	4	3,33333	3	3	2	2,66667	3	3	3	3	4	3	3	3,33333	3	2	3	2,66667	3
82	2	3	4	3	3	2	3	2,66667	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2,93333

Responden	Kualitas Pelayanan																				Σ (X2.1-X2.5)
	Tangibel (X2.1)			Average	Reliability (X2.2)			Average	Responsiviness (X2.3)			Average	Assurance (X2.4)			Average	Empathy (X2.5)			Average	
	X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3		X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3		X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
83	2	3	3	2,66667	3	2	2	2,33333	3	3	4	3,33333	3	3	2	2,66667	3	2	3	2,66667	2,73333
84	2	1	3	2	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	3	3	2	2,66667	2	2	3	2,33333	2,46667
85	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,86667
86	2	2	3	2,33333	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,73333
87	3	3	4	3,33333	4	2	2	2,66667	3	3	2	2,66667	3	3	2	2,66667	2	2	3	2,33333	2,73333
88	2	2	3	2,33333	4	2	2	2,66667	3	3	1	2,33333	3	3	3	3	2	1	3	2	2,46667
89	3	2	3	2,66667	3	2	2	2,33333	3	4	1	2,66667	3	3	3	3	2	3	3	2,66667	2,66667
90	2	2	4	2,66667	4	3	1	2,66667	3	4	1	2,66667	3	3	3	3	2	2	4	2,66667	2,73333
91	2	1	4	2,33333	4	2	2	2,66667	4	4	2	3,33333	3	3	2	2,66667	2	1	3	2	2,6
92	1	1	3	1,66667	3	2	2	2,33333	4	2	2	2,66667	3	3	3	3	1	1	3	1,66667	2,26667
93	2	2	3	2,33333	3	1	2	2	3	3	1	2,33333	3	3	3	3	2	1	3	2	2,33333
94	2	2	3	2,33333	3	2	2	2,33333	3	3	2	2,66667	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,53333
95	2	2	3	2,33333	4	1	2	2,33333	4	4	2	3,33333	3	3	3	3	2	2	3	2,33333	2,66667
96	2	2	3	2,33333	3	2	2	2,33333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,66667	2,66667
97	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3,66667	3	3	4	3,33333	3,4
98	1	1	4	2	4	2	2	2,66667	3	3	2	2,66667	4	4	2	3,33333	2	2	3	2,33333	2,6
99	2	1	3	2	3	2	1	2	4	3	2	3	4	3	3	3,33333	2	1	4	2,33333	2,53333
100	5	5	4	4,67	4	5	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	2,6
101	4	4	5	4,33	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	4	4	4	4,00	
102	4	4	5	4,33	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
103	3	4	5	4,00	5	5	3	4,33	4	5	4	4,33	3	5	5	4,33	3	5	4	4,00	
104	4	4	5	4,33	5	3	5	4,33	4	3	4	3,67	5	3	4	4,00	5	5	4	4,67	
105	4	4	3	3,67	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	
106	4	3	4	3,67	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	
107	5	5	3	4,33	4	5	5	4,67	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	
108	5	4	5	4,67	5	4	4	4,33	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	4	4	5	4,33	
109	4	3	4	3,67	4	3	3	3,33	5	3	5	4,33	3	3	5	3,67	3	3	4	3,33	
110	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
111	5	3	5	4,33	5	4	4	4,33	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	
112	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33	5	5	3	4,33	4	4	5	4,33	4	5	5	4,67	
113	5	5	5	5,00	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	4	5	5	4,67	4	4	5	4,33	
114	5	5	4	4,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	
115	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	5	4	5	4,67	5	4	4	4,33	
116	4	5	5	4,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
117	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	4	4	3	3,67	4	4	3	3,67	
118	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
119	5	4	3	4,00	5	5	5	5,00	3	5	3	3,67	5	5	3	4,33	5	5	3	4,33	
120	5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
121	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
122	1	4	5	3,33	5	5	3	4,33	3	5	3	3,67	3	5	3	3,67	3	5	3	3,67	
123	1	3	3	2,33	4	3	3	3,33	2	3	2	2,33	3	3	2	2,67	3	3	2	2,67	
124	3	3	5	3,67	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	4	4	3	3,67	4	4	3	3,67	
125	4	4	5	4,33	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	4	4	4,33	
126	3	3	4	3,33	4	5	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
127	4	3	3	3,33	3	3	2	2,67	1	3	1	1,67	2	3	1	2,00	2	3	1	2,00	
128	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33	3	4	3	3,33	4	4	3	3,67	4	4	3	3,67	
129	5	4	4	4,33	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	4	5	5	4,67	

Responden	Kualitas Pelayanan																			Σ (X2.1-X2.5)	
	Tangibel (X2.1)			Average	Reliability (X2.2)			Average	Responsiviness (X2.3)			Average	Assurance (X2.4)			Average	Empathy (X2.5)				Average
	X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3		X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3		X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
130	4	4	4	4,00	5	2	4	3,67	4	2	4	3,33	4	2	4	3,33	4	2	4	3,33	
131	5	4	3	4,00	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	4	5	5	4,67	
132	3	4	5	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	4	4	4,33	
133	1	5	5	3,67	5	5	4	4,67	3	5	3	3,67	4	5	3	4,00	4	5	3	4,00	
134	2	4	3	3,00	4	3	3	3,33	4	3	4	3,67	3	3	4	3,33	3	3	4	3,33	
135	3	3	3	3,00	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	
136	3	4	3	3,33	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	4	4	4,33	
137	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
138	1	1	1	1,00	2	4	3	3,00	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	
139	3	3	3	3,00	3	5	4	4,00	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	
140	2	3	4	3,00	5	4	4	4,33	5	4	5	4,67	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	
141	2	3	2	2,33	5	5	5	5,00	3	5	3	3,67	5	5	3	4,33	5	5	3	4,33	
142	3	4	3	3,33	5	4	3	4,00	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	
143	3	4	5	4,00	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	
144	2	3	5	3,33	5	5	4	4,67	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	
145	5	4	5	4,67	4	5	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
146	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	4	4	4,33	
147	1	1	2	1,33	4	4	5	4,33	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	
148	2	3	5	3,33	5	4	5	4,67	3	4	3	3,33	5	4	3	4,00	5	4	3	4,00	
149	4	3	5	4,00	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	
150	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	4	5	4,67	4	4	5	4,33	4	4	5	4,33	
151	3	4	3	3,33	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	4	4	3	3,67	4	4	3	3,67	
152	2	4	2	2,67	5	5	2	4,00	4	5	4	4,33	2	5	4	3,67	2	5	4	3,67	
153	4	4	4	4,00	3	4	1	2,67	1	4	1	2,00	1	4	1	2,00	1	4	1	2,00	
154	1	3	1	1,67	3	5	4	4,00	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	4	5	5	4,67	
155	1	3	4	2,67	5	1	5	3,67	3	1	3	2,33	5	1	3	3,00	5	1	3	3,00	
156	1	2	4	2,33	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	4	3	3	3,33	
157	4	3	3	3,33	4	3	3	3,33	4	3	4	3,67	3	3	4	3,33	3	3	4	3,33	
158	1	2	2	1,67	3	3	3	3,00	4	3	4	3,67	3	3	4	3,33	3	3	4	3,33	
159	1	3	2	2,00	5	2	3	3,33	5	2	5	4,00	3	2	5	3,33	3	2	5	3,33	
160	1	4	3	2,67	5	2	4	3,67	5	2	5	4,00	4	2	5	3,67	4	2	5	3,67	
161	5	5	5	5,00	3	2	5	3,33	4	2	4	3,33	5	2	4	3,67	5	2	4	3,67	
162	1	2	2	1,67	5	3	5	4,33	1	3	1	1,67	5	3	1	3,00	5	3	1	3,00	
163	2	3	1	2,00	3	2	4	3,00	1	2	1	1,33	4	2	1	2,33	4	2	1	2,33	
164	5	4	5	4,67	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	4	5	5	4,67	
165	4	4	5	4,33	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
166	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
167	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
168	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
169	5	3	4	4,00	4	4	3	3,67	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	3	4	3	3,33	
170	5	4	4	4,33	5	5	5	5,00	3	5	3	3,67	5	5	3	4,33	5	5	3	4,33	
171	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
172	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
173	5	4	4	4,33	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	
174	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	
175	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
176	5	4	4	4,33	4	5	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	

Responden	Kualitas Pelayanan																			Σ (X2.1-X2.5)	
	Tangibel (X2.1)			Averag e	Reliability (X2.2)			Averag e	Responsiviness (X2.3)			Averag e	Assurance (X2.4)			Averag e	Empathy (X2.5)				Averag e
	X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3		X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3		X2.5.1	X2.5.2	X2.5.3		
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
177	5	4	4	4,33	4	3	4	3,67	4	3	4	3,67	4	3	4	3,67	4	3	4	3,67	
178	5	4	4	4,33	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	
179	5	4	4	4,33	5	5	3	4,33	4	5	4	4,33	3	5	4	4,00	3	5	4	4,00	
180	2	2	4	2,66667	3	3	2	2,66667	3	3	2	2,66667	3	3	2	2,66667	2	1	4	2,33333	
Jumlah	531	547	638	572	645	580	584	603	624	636	564	608	657	652	591	633,333	588	564	627	593	



TABULASI INSTRUMEN PENELITIAN

Responden	Kepuasan Konsumen									Σ (Y1.1-Y1.3)
	Kepuasan Keseluruhan (Y1.1)		Average	Kepuasan Hasil (Y1.2)		Average	Kepuasan Perbandingan (Y1.3)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		Y1.3.1	Y1.3.2		
	26	27	28	29	30	31				
1	4	3	3,5	3	4	3,5	3	2	2,5	3,16666667
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2,5	2,83333333
3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2,66666667
4	3	4	3,5	4	3	3,5	4	4	4	3,66666667
5	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2,66666667
6	3	3	3	4	2	3	4	3	3,5	3,16666667
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,66666667
8	3	4	3,5	3	4	3,5	3	2	2,5	3,16666667
9	3	3	3	3	2	2,5	4	3	3,5	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3,5	3,16666667
12	1	3	2	2	3	2,5	4	3	3,5	2,66666667
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3,5	4	4	4	3	3	3	3,5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,66666667
17	3	4	3,5	4	4	4	3	2	2,5	3,33333333
18	2	4	3	3	1	2	3	3	3	2,66666667
19	3	4	3,5	3	4	3,5	3	2	2,5	3,16666667
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3,5	4	3	3,5	3	3	3	3,33333333
22	3	3	3	3	3	3	3	2	2,5	2,83333333
23	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
24	4	3	3,5	4	3	3,5	2	2	2	3
25	4	3	3,5	3	4	3,5	3	3	3	3,33333333
26	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2,66666667
27	3	4	3,5	4	4	4	3	2	2,5	3,33333333
28	3	3	3	4	3	3,5	2	3	2,5	3
29	4	3	3,5	3	3	3	3	2	2,5	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3,33333333
32	4	3	3,5	2	3	2,5	3	2	2,5	2,83333333
33	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,66666667
34	4	3	3,5	3	3	3	2	2	2	2,83333333
35	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3
36	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3,33333333
37	3	3	3	4	3	3,5	2	2	2	2,83333333
38	3	4	3,5	4	4	4	2	2	2	3,16666667
39	4	4	4	3	4	3,5	2	1	1,5	3
40	3	3	3	5	3	4	2	2	2	3



Responden	Kepuasan Konsumen									Σ (Y1.1-Y1.3)
	Kepuasan Keseluruhan (Y1.1)		Average	Kepuasan Hasil (Y1.2)		Average	Kepuasan Perbandingan (Y1.3)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		Y1.3.1	Y1.3.2		
	26	27	28	29	30	31				
41	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,66666667
42	4	3	3,5	3	3	3	3	3	3	3,16666667
43	2	3	2,5	4	3	3,5	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	2	2,5	2,83333333
46	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,66666667
47	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	3,83333333
48	3	3	3	2	2	2	3	2	2,5	2,5
49	4	2	3	3	2	2,5	3	2	2,5	2,66666667
50	3	2	2,5	4	2	3	3	2	2,5	2,66666667
51	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	3,83333333
52	3	4	3,5	3	4	3,5	3	2	2,5	3,16666667
53	2	2	2	2	3	2,5	4	4	4	2,83333333
54	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,66666667
55	3	4	3,5	4	3	3,5	3	2	2,5	3,16666667
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3,5	4	3	3,5	3,33333333
58	4	3	3,5	3	3	3	3	2	2,5	3
59	4	4	4	4	4	4	3	2	2,5	3,5
60	4	4	4	3	3	3	3	2	2,5	3,16666667
61	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,66666667
62	3	3	3	4	3	3,5	3	2	2,5	3
63	3	3	3	3	4	3,5	2	2	2	2,83333333
64	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3
65	4	4	4	4	4	4	3	2	2,5	3,5
66	4	4	4	4	3	3,5	3	2	2,5	3,33333333
67	3	3	3	3	3	3	3	2	2,5	2,83333333
68	3	4	3,5	4	3	3,5	3	2	2,5	3,16666667
69	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,66666667
70	3	4	3,5	4	4	4	3	2	2,5	3,33333333
71	4	4	4	4	4	4	3	2	2,5	3,5
72	3	3	3	4	3	3,5	3	2	2,5	3
73	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,33333333
74	3	3	3	3	4	3,5	2	2	2	2,83333333
75	3	4	3,5	4	4	4	2	2	2	3,16666667
76	4	4	4	4	3	3,5	2	2	2	3,16666667
77	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3
78	3	4	3,5	3	3	3	3	2	2,5	3
79	3	4	3,5	3	3	3	2	2	2	2,83333333
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,66666667
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Responden	Kepuasan Konsumen									Σ (Y1.1-Y1.3)
	Kepuasan Keseluruhan (Y1.1)		Average	Kepuasan Hasil (Y1.2)		Average	Kepuasan Perbandingan (Y1.3)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		Y1.3.1	Y1.3.2		
	26	27	28	29	30	31				
83	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,6666667
84	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,6666667
85	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,6666667
86	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
87	3	3	3	3	3	3	1	4	2,5	2,8333333
88	3	4	3,5	3	4	3,5	1	2	1,5	2,8333333
89	4	3	3,5	3	3	3	2	4	3	3,1666667
90	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,6666667
91	3	4	3,5	3	3	3	2	2	2	2,8333333
92	4	3	3,5	3	3	3	2	4	3	3,1666667
93	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
94	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,6666667
95	3	4	3,5	3	3	3	4	2	3	3,1666667
96	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,6666667
97	4	4	4	4	4	4	3	2	2,5	3,5
98	4	3	3,5	4	4	4	2	2	2	3,1666667
99	4	3	3,5	3	3	3	1	4	2,5	3
100	3	4	3,5	3	3	3	4	3	3,5	3,3333333
101	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
102	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
103	5	5	5,00	4	5	4,50	5	5	5,00	
104	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	
105	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	
106	4	5	4,50	5	5	5,00	3	4	3,50	
107	5	4	4,50	3	3	3,00	4	4	4,00	
108	4	5	4,50	5	5	5,00	5	5	5,00	
109	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
110	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
111	4	5	4,50	5	5	5,00	5	4	4,50	
112	5	5	5,00	5	5	5,00	5	3	4,00	
113	4	5	4,50	5	4	4,50	5	5	5,00	
114	4	5	4,50	5	4	4,50	5	5	5,00	
115	5	5	5,00	4	5	4,50	5	5	5,00	
116	3	4	3,50	3	5	4,00	3	5	4,00	
117	3	5	4,00	4	3	3,50	3	5	4,00	
118	4	5	4,50	4	3	3,50	4	5	4,50	
119	4	4	4,00	4	3	3,50	3	3	3,00	
120	4	4	4,00	4	3	3,50	4	5	4,50	
121	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
122	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
123	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
124	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
125	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
126	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
127	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
128	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	



Responden	Kepuasan Konsumen									Σ (Y1.1-Y1.3)
	Kepuasan Keseluruhan (Y1.1)		Average	Kepuasan Hasil (Y1.2)		Average	Kepuasan Perbandingan (Y1.3)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		Y1.3.1	Y1.3.2		
	26	27	28	29	30	31				
129	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
130	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
131	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
132	4	4	4,00	5	5	5,00	5	4	4,50	
133	5	5	5,00	4	3	3,50	5	4	4,50	
134	4	3	3,50	4	2	3,00	3	5	4,00	
135	4	5	4,50	4	3	3,50	5	4	4,50	
136	4	5	4,50	4	4	4,00	5	4	4,50	
137	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	
138	4	3	3,50	4	5	4,50	3	5	4,00	
139	5	5	5,00	2	2	2,00	3	5	4,00	
140	4	5	4,50	4	5	4,50	3	5	4,00	
141	5	3	4,00	4	4	4,00	3	5	4,00	
142	4	4	4,00	3	3	3,00	4	4	4,00	
143	5	5	5,00	5	2	3,50	3	5	4,00	
144	4	4	4,00	4	5	4,50	5	5	5,00	
145	4	4	4,00	4	4	4,00	5	4	4,50	
146	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	
147	4	5	4,50	4	3	3,50	4	3	3,50	
148	4	5	4,50	5	4	4,50	4	4	4,00	
149	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	
150	2	5	3,50	2	3	2,50	4	5	4,50	
151	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	
152	5	5	5,00	4	3	3,50	2	4	3,00	
153	2	3	2,50	3	4	3,50	4	4	4,00	
154	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	
155	5	5	5,00	5	5	5,00	5	3	4,00	
156	4	4	4,00	4	4	4,00	4	5	4,50	
157	4	5	4,50	4	4	4,00	4	5	4,50	
158	5	5	5,00	4	5	4,50	5	5	5,00	
159	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	
160	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	
161	4	5	4,50	5	5	5,00	3	4	3,50	
162	5	4	4,50	3	3	3,00	4	4	4,00	
163	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
164	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	
165	4	4	4,00	5	5	5,00	5	4	4,50	
166	5	5	5,00	4	3	3,50	5	4	4,50	
167	4	3	3,50	4	2	3,00	3	5	4,00	
168	4	3	3,50	4	4	4,00	5	4	4,50	
169	4	5	4,50	4	3	3,50	4	5	4,50	
170	5	5	5,00	5	4	4,50	5	4	4,50	
171	3	5	4,00	3	3	3,00	4	3	3,50	
172	4	4	4,00	4	5	4,50	5	5	5,00	
173	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	
174	2	3	2,50	2	3	2,50	2	5	3,50	



Responden	Kepuasan Konsumen									Σ (Y1.1-Y1.3)
	Kepuasan Keseluruhan (Y1.1)		Average	Kepuasan Hasil (Y1.2)		Average	Kepuasan Perbandingan (Y1.3)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		Y1.3.1	Y1.3.2		
	26	27	28	29	30	31				
175	4	4	4,00	4	4	4,00	5	4	4,50	
176	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	
177	4	5	4,50	4	3	3,50	4	3	3,50	
178	4	5	4,50	5	4	4,50	4	4	4,00	
179	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	
180	2	5	3,50	2	3	2,50	4	5	4,50	
Jumlah	671	700	685,5	677	653	665	618	599	608,5	



TABULASI INSTRUMEN PENELITIAN

Responden	Loyalitas Konsumen						Σ (Y1.1-Y1.3)
	Loyalitas Uji (Y1.1)		Average	Loyalitas Rekom (Y1.2)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		
	26	27	28	29			
1	5	4	4,5	5	5	5	4,75
2	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3,5	5	5	5	4,25
4	5	3	4	4	4	4	4
5	3	4	3,5	4	4	4	3,75
6	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	4,5	4	4	4	4,25
9	3	3	3	4	3	3,5	3,25
10	3	5	4	5	4	4,5	4,25
11	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3,5	3,25
13	3	4	3,5	5	5	5	4,25
14	3	4	3,5	5	5	5	4,25
15	3	4	3,5	4	4	4	3,75
16	3	4	3,5	5	4	4,5	4
17	4	4	4	4	4	4	4
18	5	3	4	3	3	3	3,5
19	4	4	4	5	5	5	4,5
20	2	4	3	1	5	3	3
21	4	5	4,5	5	5	5	4,75
22	3	5	4	5	5	5	4,5
23	4	4	4	5	4	4,5	4,25
24	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	5	5	5	4,5
28	4	4	4	5	5	5	4,5
29	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3,5	4	3	3,5	3,5
31	4	5	4,5	5	5	5	4,75
32	4	3	3,5	5	5	5	4,25
33	5	4	4,5	5	5	5	4,75
34	5	5	5	5	5	5	5
35	1	3	2	4	4	4	3
36	1	2	1,5	3	4	3,5	2,5
37	4	3	3,5	4	5	4,5	4
38	4	4	4	4	4	4	4
39	5	4	4,5	4	3	3,5	4
40	3	1	2	3	2	2,5	2,25



Responden	Loyalitas Konsumen						Σ (Y1.1-Y1.3)
	Loyalitas Uji (Y1.1)		Average	Loyalitas Rekom (Y1.2)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		
	26	27	28	29			
41	5	3	4	3	3	3	3,5
42	4	5	4,5	5	4	4,5	4,5
43	3	4	3,5	3	4	3,5	3,5
44	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	4,5	5	5	5	4,75
46	4	3	3,5	4	5	4,5	4
47	4	4	4	2	4	3	3,5
48	4	4	4	3	4	3,5	3,75
49	4	4	4	3	4	3,5	3,75
50	5	4	4,5	5	4	4,5	4,5
51	4	3	3,5	5	3	4	3,75
52	3	4	3,5	5	4	4,5	4
53	5	5	5	5	5	5	5
54	4	3	3,5	4	4	4	3,75
55	3	3	3	4	4	4	3,5
56	3	3	3	4	3	3,5	3,25
57	4	4	4	4	5	4,5	4,25
58	5	4	4,5	4	5	4,5	4,5
59	4	4	4	5	4	4,5	4,25
60	4	5	4,5	5	5	5	4,75
61	4	3	3,5	5	4	4,5	4
62	4	4	4	5	4	4,5	4,25
63	4	5	4,5	4	4	4	4,25
64	3	3	3	1	4	2,5	2,75
65	5	4	4,5	3	4	3,5	4
66	4	1	2,5	4	2	3	2,75
67	5	5	5	5	5	5	5
68	2	3	2,5	3	4	3,5	3
69	1	3	2	5	2	3,5	2,75
70	1	4	2,5	3	3	3	2,75
71	4	4	4	4	5	4,5	4,25
72	5	5	5	4	5	4,5	4,75
73	5	5	5	4	5	4,5	4,75
74	4	4	4	5	5	5	4,5
75	1	1	1	2	3	2,5	1,75
76	1	1	1	2	5	3,5	2,25
77	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	3,5	5	4	4,5	4
80	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5
82	3	3	3	4	4	4	3,5



Responden	Loyalitas Konsumen						Σ (Y1.1-Y1.3)
	Loyalitas Uji (Y1.1)		Average	Loyalitas Rekom (Y1.2)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		
	26	27	28	29			
83	5	3	4	4	5	4,5	4,25
84	5	5	5	5	5	5	5
85	3	4	3,5	5	5	5	4,25
86	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	5	4,5	4,25
91	4	5	4,5	5	5	5	4,75
92	5	4	4,5	4	5	4,5	4,5
93	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5
98	5	4	4,5	5	5	5	4,75
99	3	5	4	5	5	5	4,5
100	5	5	5,00	5	5	5	5
101	3	4	3,50	5	4	4,5	5
102	4	4	4,00	4	4	4	5
103	4	4	4,00	5	5	5	5
104	3	5	4,00	5	5	5	5
105	3	5	4,00	5	5	5	5
106	3	5	4,00	5	5	5	5
107	3	5	4,00	5	5	5	5
108	5	5	5,00	5	5	5	5
109	5	5	5,00	5	5	5	5
110	5	5	5,00	5	5	5	5
111	5	5	5,00	5	5	5	5
112	5	5	5,00	5	5	5	5
113	5	5	5,00	5	5	5	5
114	5	5	5,00	5	5	5	5
115	5	5	5,00	5	5	5	5
116	3	4	3,50	4	3	3,5	5
117	3	3	3,00	5	5	5	5
118	4	5	4,50	5	5	5	5
119	3	4	3,50	5	4	4,5	5
120	2	1	1,50	1	1	1	5
121	3	3	3,00	5	3	4	5
122	5	5	5,00	5	5	5	5
123	5	4	4,50	5	5	5	5
124	5	5	5,00	5	5	5	5
125	4	3	3,50	4	3	3,5	5
126	5	3	4,00	3	4	3,5	5
127	4	5	4,50	5	4	4,5	5
128	3	4	3,50	5	4	4,5	5



Responden	Loyalitas Konsumen						Σ (Y1.1-Y1.3)
	Loyalitas Uji (Y1.1)		Average	Loyalitas Rekom (Y1.2)		Average	
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		
	26	27	28	29			
129	3	5	4,00	4	5	4,5	
130	4	4	4,00	5	5	5	
131	4	3	3,50	5	5	5	
132	4	3	3,50	4	4	4	
133	5	2	3,50	4	3	3,5	
134	4	4	4,00	4	4	4	
135	5	4	4,50	4	4	4	
136	5	5	5,00	5	4	4,5	
137	5	4	4,50	5	4	4,5	
138	5	4	4,50	5	5	5	
139	4	5	4,50	4	4	4	
140	4	4	4,00	4	4	4	
141	5	5	5,00	5	5	5	
142	4	4	4,00	4	4	4	
143	5	5	5,00	5	5	5	
144	5	5	5,00	5	5	5	
145	4	4	4,00	4	5	4,5	
146	5	5	5,00	5	5	5	
147	5	5	5,00	5	5	5	
148	5	5	5,00	5	5	5	
149	3	4	3,50	4	3	3,5	
150	3	3	3,00	5	5	5	
151	4	3	3,50	4	5	4,5	
152	4	4	4,00	4	4	4	
153	5	4	4,50	4	3	3,5	
154	3	1	2,00	3	2	2,5	
155	5	3	4,00	3	3	3	
156	4	5	4,50	5	4	4,5	
157	3	4	3,50	3	4	3,5	
158	3	4	3,50	5	4	4,5	
159	3	5	4,00	4	5	4,5	
160	4	4	4,00	5	5	5	
161	4	3	3,50	5	5	5	
162	4	3	3,50	4	4	4	
163	5	2	3,50	4	3	3,5	
164	4	3	3,50	5	4	4,5	
165	4	4	4,00	5	4	4,5	
166	4	5	4,50	4	4	4	
167	3	3	3,00	1	4	2,5	
168	5	4	4,50	3	4	3,5	
169	4	4	4,00	3	4	3,5	
170	5	4	4,50	5	4	4,5	
171	4	3	3,50	5	3	4	
172	3	4	3,50	5	4	4,5	
173	5	5	5,00	5	5	5	
174	3	5	4,00	5	5	5	



Responden	Loyalitas Konsumen					Σ (Y1.1-Y1.3)	
	Loyalitas Uji (Y1.1)		Average	Loyalitas Rekom (Y1.2)			Average
	Y1.1.1	Y1.1.2		Y1.2.1	Y1.2.2		
	26	27	28	29			
175	5	5	5,00	5	5	5	
176	3	4	3,50	5	4	4,5	
177	4	4	4,00	4	4	4	
178	4	4	4,00	5	5	5	
179	5	5	5,00	5	5	5	
180	5	5	5,00	5	5	5	
Jumlah	726	729	727,5	791	784	787,5	



#REF!
#REF!

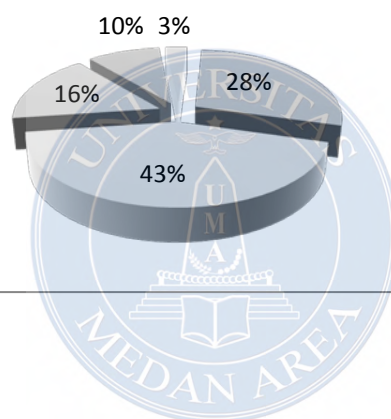


KARAK TERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA

No	Rentang Usia	Jumlah (Org)	Persentase
1.	17 - 36 Tahun	51	27
2.	37 - 46 Tahun	78	45
3.	47 - 56 Tahun	29	16
4.	57 - 66 Tahun	17	9
5.	Diatas 66	5	3
	Jumlah	180	100,00

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

- 1. 17 - 36 Tahun
- 2. 37 - 46 Tahun
- 3. 47 - 56 Tahun
- 4. 57 - 66 Tahun
- 5. Diatas 66

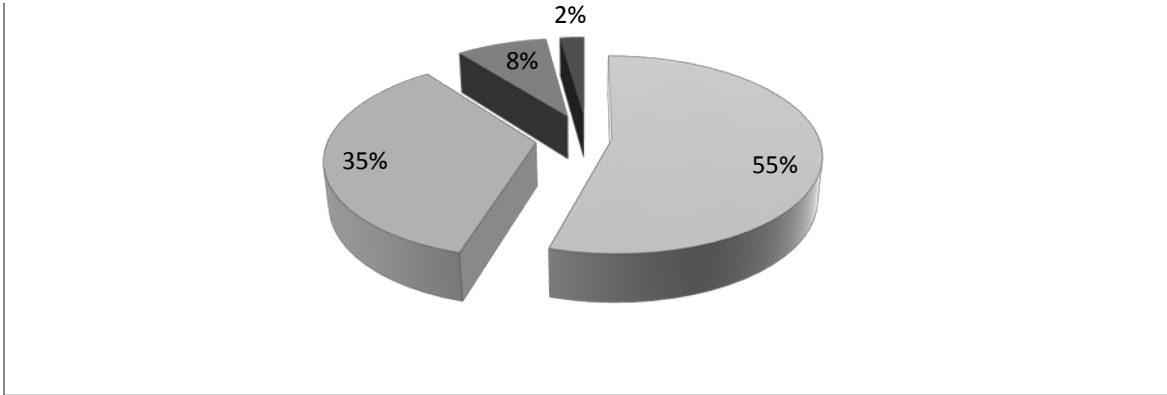


KARAK TERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JUMLAH KENDARAAN

No	Rentang Jumlah Kendaraan	Jumlah (Org)	Persentase
1.	1 Kendaraan	98	54,44
2.	2 - 4 Kendaraan	63	35
3.	5 - 10 Kendaraan	15	8,33
4.	Lebih 10 Kendaraan	4	2,22
	Jumlah	180	99,99

Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kendaraan

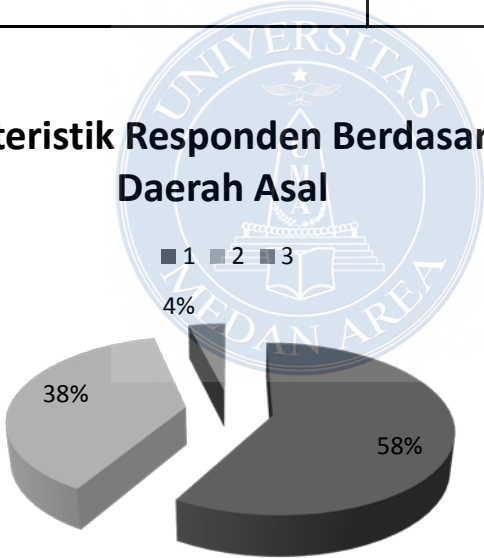
- 1. 1 Kendaraan
- 2. 2 - 4 Kendaraan
- 3. 5 - 10 Kendaraan
- 4. Lebih 10 Kendaraan



KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN DAERAH ASAL

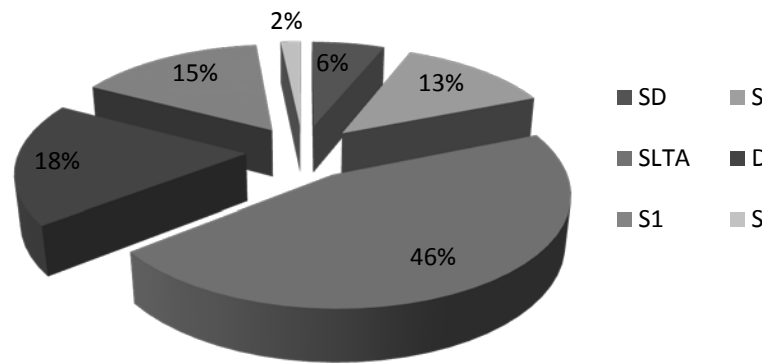
No	Daerah Asal	Jumlah (Org)	Persentase
1.	Kabupaten Dairi	105	58,33
2.	Luar Kabupaten Dairi Dalam Prov. Sumut	68	37,78
3.	Luar Kabupaten Dairi Luar Prov. Sumut	7	3,89
	Jumlah	180	100,00

Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal



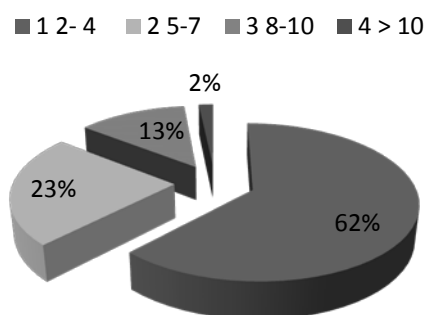
No	Pendidikan	Jumlah (Org)	Persentase
1	SD	11	8
2	SMP	23	12
3	SLTA	82	47
4	D3	33	19
5	S1	28	11
6	S2	3	3
	Jumlah	180	100,00

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



No	Telah Melaksanakan Pengujian	Jumlah (Org)	Persentase
1	2- 4	112	62,22
2	5-7	42	23,33
3	8-10	23	12,78
4	> 10	3	1,67
	Jumlah	180	100,00

KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKA JUMLAH PENGUJIAN



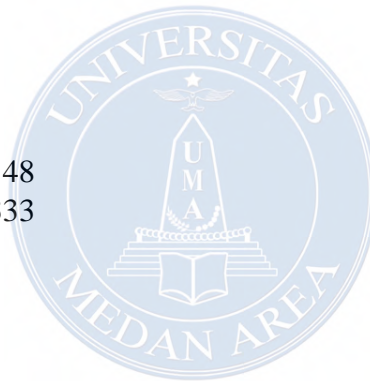
28,3333
43,3333
16,1111
9,44444
2,77778



54,4444
35
8,33333
2,22222

58,3333
37,7778
3,88889

0,8 0,54 1,48148
0,76 0,57 1,33333



6,11111
12,7778
45,5556
18,3333
15,5556
1,66667

IMP

03

02



No	VARIABEL / DIMENSI / INDIKATOR	SIMBOL	JUMLAH RESPONDEN	TOTAL SKOR
A	KUALITAS LAYANAN	X1		
1	Tangibel (Berwujud)	X1.1	180	722
2	Reliability (Kehandalan)	X1.2	180	767
3	Responsiviness (Ketanggapan)	X1.3	180	739
4	Assurance (Jaminan)	X1.4	180	750
5	Empathy (Empati)	X1.5	180	749
B	FASILITAS LAYANAN	X2		
1	Fasilitas Prapengujian	X2.1	180	749
2	Fasilitas Pengujian	X2.2	180	744
3	Fasilitas Pascapengujian	X2.3	180	756
C	KEPUASAN PELANGGAN	Z1		
1	Kepuasan Keseluruhan	Z1.1	180	766
2	Kepuasan Hasil	Z1.2	180	755
3	Kepuasan perbandingan harapan dan kenyataan	Z1.3	180	780
D	LOYALITAS PENGGAN	Y1		
1	Keinginan untuk melakukan pengujian berikutnya	Y1.1	180	728
2	Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain	Y1.2	180	788

RATA-RATA
4,14
4,01
4,26
4,11
4,16
4,16
4,16
4,16
4,13
4,20
4,26
4,25
4,19
4,33
4,21
4,04
4,38



No	VARIABEL / DIMENSI / INDIKATOR	SIMBOL
A	KUALITAS LAYANAN	X1
1	Tangibel (Berwujud)	X11
	1 Petugas berseragam rapi dalam melayani	
	2 Persyaratan permohonan pelayanan mudah diperoleh	
	3 Petugas membuat petunjuk-petunjuk pelayanan jelas	
2	Reliability (Kehandalan)	X12
	1 Petugas cermat dalam melayani	
	2 Petugas melakukan instruksi dengan jelas	
	3 Pengujian memiliki Standar yang jelas	
3	Responsiviness (Ketanggapan)	X13
	1 Petugas merespon dengan baik setiap pelanggan	
	2 Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	
	3 Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat	
4	Assurance (Jaminan)	X14
	1 Petugas memberikan jaminan legalitas pelayanan	
	2 Petugas memberikan Jaminan kepastian biaya dalam melayani	
	3 Petugas memberikan jaminan bengkel perbaikan	
5	Empathy (Empati)	X15
	1 Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	
	2 Petugas melayani dengan sikap yang santun	
	3 Petugas tidak diskriminatif dalam pelayanan	
B	FASILITAS LAYANAN	X2
1	Fasilitas Prapengujian	X21
	1 Jalur antrian kendaraan yang dimiliki memenuhi	
	2 Loker pendaftaran memiliki penerangan yang baik	
	3 Ruang tunggu memiliki informasi yang jelas	
2	Fasilitas Pengujian	X22
	1 Peralatan pengujian lengkap	
	2 Peralatan mengeluarkan hasil pengujian yang akurat	
	3 Ruang pengujian terasa nyaman	
3	Fasilitas Pascapengujian	X23
	1 Tempat parkir yang dimiliki cukup	
	2 Ruang tunggu hasil uji nyaman	
	3 Jalur keluar kendaraan baik	
C	KEPUASAN PELANGGAN	X3
1	Kepuasan Keseluruhan	X31
	1 Petugas yang melayani ramah	
	2 Operasional pelayanan sesuai jam kerja	
2	Kepuasan Hasil	
	1 Pelayanan yang dilakukan sesuai standart	
	2 Rekomendasi yang diberikan tepat	
3	Kepuasan perbandingan harapan dan kenyataan	
	1 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	
	2 Pelayanan yang diterima sesuai dengan pengorbanan	

D	LOYALITAS PENGGAN
1	Keinginan untuk melakukan pengujian berikutnya
	1 Rencana pengujian berikutnya pada tempat yang sama
	2 Jadwal pengujian rutin tepat waktu
2	Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain
	1 Bersedia merekomendasikan kepada orang lain
	2 Bersedia menempatkan stiker Balai PKB di Kendaraan



KULAH TOTAL
RESPONDEN SKOR RATA-RATA



BIO DATA

NAMA : PARTY PESTA OKTOBERTO SIMBOLON
TEP. TGL LAHIR : MEDAN, 25 OKTOBER 1970
ALAMAT : KOMP KLK BLOK D NO. 5SITINJO DAIRI
PEKERJAAN : ASN DINAS PERHUBUNGAN KAB. DAIRI
JABATAN : KEPALA BIDANG KESELAMATAN DAN TEKNIK SARANA

RIWAYA KEKELUARGAAN

NAMA AYAH : St.E. SIMBOLON (ALM)
NAMA IBU : M. Br MARPAUNG
JUMLAH BERSAUDARA :

PEKERJAAN

PENSIUNAN TNI
PENSIUNAN PNS (GUR

NAMA ISTRI : LISNA APRIL. Y. MARPAUNG WIRASWASTA
TEP. TGL LAHIR : MEDAN, 18 APRIL 1974
ANAK 1 : KEVIN. Y.S.H. SIMBOLON MAHASISWA
TEP. TGL LAHIR : MEDAN, 28 DESEMBER 1996
ANAK 2 : CHATERINE I. SIMBOLON PELAJAR SMA
TEP. TGL LAHIR : MEDAN, 16 DESEMBER 1999
ANAK 3 : KERBY S.Y.H. SIMBOLON PELAJAR SMP
TEP. TGL LAHIR : MEDAN, 21 JUNI 2002
ANAK 4 : IKEISHA M.M. SIMBOLON PELAJAR SMP
TEP. TGL LAHIR : MEDAN, 14 FEBRUARI 2005
ANAK 5 : IKEISHI H.M. SIMBOLON PELAJAR SMP
MEDAN, 14 FEBRUARI 2005

RIWAYA PENDIDIKAN

	JENJANG PENDIDIKAN	TAHUN
SD	SD KHATOLIK SETIA BUDI MEDAN	77-83
SMP	SMP KHATOLIK BUDI MURNI MEDAN	83-86
SMA	SMA N 7 MEDAN	86-89
PERGURUAN TINGGI	USU	89-95

RIWAYAT PEKERJAA

1995 -2005 : KONSULTAN DAN KONTRAK
2005 - SEKARANG : ASN PEMKAB DAIRI
DINAS PENDIDIKAN, DINAS KEBUDAYAAN PARIWISATA
DINAS PERHUBUNGAN.

TERIMA KASIH

u)

