

Lampiran 1

A. HARAPAN YANG DIINGINKAN

ITEM PERTANYAAN

No.

Reliability (Keandalan dan Kesungguhan dalam melayani)

- 1 Pelayanan selalu diberikan dengan cepat dan baik ?
- 2 Pemberian pelayanan yang sama dan adil terhadap semua konsumen ?
- 3 Ketelitian karyawan / petugas dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen ?
- 4 Kesiapan karyawan / petugas dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen ?
- 5 Perhatian yang diberikan karyawan / petugas selama melakukan pelayanan terhadap konsumen ?

Tangibles (Tampilan Fasilitas Fisik)

- 6 Lokasi gedung yang mudah dijangkau dan sesuai dengan anda ?
- 7 Kondisi tata ruang gedung yang menarik dan tertata rapi ?
- 8 Serana dan Prasana dalam menunjang aktivitas belajar ?
- 9 Penempatan karyawan yang menarik dan rapi ?
- 10 Kebersihan dan kenyamanan dari ruangan ?

Responsiveness (Kesiediaan dan Ketanggapan dalam Membarikan Pelayanan)

- 11 Kesiediaan petugas front office dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen ?
- 12 Sikap karyawan / petugas dalam memberikan informasi dengan jelas kepada konsumen ?
- 13 Penguasaan prosedur atau prosedur dalam memberikan pelayanan ?
- 14 Karyawan / petugas terampil dalam menerima telepon dari konsumen ?
- 15 Respon karyawan / petugas dalam menerima telepon dari konsumen ?

Assurance (Jaminan dan Rasa Aman)

- 16 Keramahan & Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ?
- 17 Rasa aman dalam melakukan aktivitas ?
- 18 Kemampuan untuk berkomunikasi dan memberikan penjelasan dengan baik dan benar ?
- 19 Pemberian pelayanan yang menyeluruh kepada konsumen, dari awal hingga akhir ?
- 20 Penguasaan dan penyampaian informasi kepada konsumen ?

Empathy (Memahami Masalah Pelanggan)

- 21 Waktu pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen ?
- 22 Perhatian & kesabaran karyawan dalam melayani konsumen ?
- 23 Sikap memberikan solusi terhadap masalah yang dialami oleh konsumen ?

JAWABAN				
TP	KP	P	SP	
1	2	3	4	






**B. KENYATAAN YANG DIRASAKAN**

No.	ITEM PERTANYAAN
-----	-----------------

JAWABAN			
TB	KB	B	SB
1	2	3	4

**Reliability (Kehandalan dan Kesungguhan dalam Melayani)**

- 1 Bagaimana kecepatan karyawan / petugas dalam melayani Anda ?
- 2 Bagaimana keseraman dan keahlian pemberian pelayanan oleh karyawan / petugas kepada Anda ?
- 3 Bagaimana ketelitian karyawan / petugas dalam memberikan pelayanan / transaksi ?
- 4 Bagaimana keagapan karyawan / petugas dalam memberikan pelayanan terhadap Anda ?
- 5 Bagaimana perhatian yang diberikan karyawan / petugas selama melakukan pelayanan terhadap Anda ?


**Tangibles (Tampilan Fasilitas Fisik)**

- 6 Bagaimana lokasi gedung LBPP-LIA Depok menurut Anda ?
- 7 Bagaimana kondisi tata ruang gedung LBPP-LIA Depok menurut Anda ?
- 8 Bagaimana sarana dan prasarana di LBPP-LIA Depok dalam menunjang aktivitas belajar Anda ?
- 9 Bagaimana penampilan karyawan / petugas LBPP-LIA Depok menurut Anda ?
- 10 Bagaimana kebersihan dan kenyamanan dari ruangan-ruangan di LBPP-LIA Depok menurut Anda ?


**Responsiveness (Kesiediaan dan Kelangkaan dalam Membarikan Pelayanan)**

- 11 Bagaimana kesiediaan karyawan / petugas (front office) dalam memberikan pelayanan terhadap Anda ?
- 12 Bagaimana sikap karyawan / petugas dalam memberikan informasi dengan jelas kepada Anda ?
- 13 Bagaimana penguasaan prosedur atau peraturan dari karyawan / petugas ?
- 14 Bagaimana keterampilan karyawan / petugas dalam memberikan pelayanan ?
- 15 Bagaimana respon karyawan / petugas dalam menerima telepon dari Anda (sehubungan dengan keluhan / pertanyaan) ?


**Assurance (Jumlah dan Rasa Aman)**

- 16 Bagaimana keramahan & keoporan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap Anda ?
- 17 Bagaimana keseraman dalam melakukan aktivitas di LBPP-LIA Depok ?
- 18 Bagaimana kemampuan berkomunikasi dan memberikan penjelasan dengan baik dan benar dari karyawan / petugas ?
- 19 Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada Anda dari awal hingga akhir transaksi / pelayanan ?
- 20 Bagaimana penguasaan dan penyampaian informasi karyawan / petugas kepada Anda ?


**Empathy (Memahami Masalah Pelanggan)**

- 21 Bagaimana waktu pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan Anda ?
- 22 Bagaimana perhatian & keaslian karyawan dalam melayani Anda ?
- 23 Bagaimana sikap memberikan solusi terhadap masalah yang Anda ajukan ?


**C. KEPUASAN KONSUMEN**

No.	ITEM PERTANYAAN
-----	-----------------

JAWABAN				
TB	KB	B	SB	
1	2	3	4	

- 1 Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan di LBPP-LIA Depok

Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Responden terhadap Kuisioner tentang Harapan Yang Diharapkan dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan di LBPP-JIA Depok

No	Kategori 1				Kategori 2				Kategori 3				Kategori 4				Total			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	11	27
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	44
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	44
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	44
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	44
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	44
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	44
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	44
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	44
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	44
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	44
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	44
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	44
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	44
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	44
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	44
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	44
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	44
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	44
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	44
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	44
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	44
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	44
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	44
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	44
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	44
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	44
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	44
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	44
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	44
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	44
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	44
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	44
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	44
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	44
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	44
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	44
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	44
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	44
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	44
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	44
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	44
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	44
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	44
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	44
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	44
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	44
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	44
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	44
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	44
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	44
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	44
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	44
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	44
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	44
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	44
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	44
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	44
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	44
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	44
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	44
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	44
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	44
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	44
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	44
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	44
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	44
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	44
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	44
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	44
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	44
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	44
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	44
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	44
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	44
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	44
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	44
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	44
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	44
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	44
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	44
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	44
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	44
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	44
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	44







172	3	4	3	2	3	18	9	3	2	4	1	3	13	26	1	3	3	2	3	2	1	11	23	3	4	2	3	3	18	8	2	2	7	238			
173	3	4	3	3	4	17	34	3	4	3	4	2	18	34	3	3	3	2	2	1	12	24	3	4	2	3	2	12	3	3	2	8	247				
174	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	18	34	4	4	4	4	4	3	17	34	4	4	3	4	3	11	347	4	3	11	347				
175	4	4	3	3	3	17	34	3	2	4	1	3	13	34	1	3	2	4	4	2	12	34	3	4	4	4	3	3	3	9	347						
176	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	4	18	34	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	11	347						
177	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	3	16	34	3	3	3	3	3	3	16	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
178	4	3	4	4	4	3	18	3	4	4	2	4	19	34	3	4	4	4	4	4	19	34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
179	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	34	3	3	3	3	3	3	18	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
180	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	4	18	34	4	3	3	4	4	4	18	34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
181	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
182	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
183	3	2	3	3	3	14	3	4	3	3	4	3	17	34	3	3	3	3	3	3	17	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
184	3	4	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
185	4	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	34	4	4	4	4	4	4	20	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
186	4	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	34	4	4	4	4	4	4	20	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
187	4	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	18	34	4	4	4	4	4	4	18	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
188	3	4	4	4	4	3	17	3	3	3	3	3	17	34	3	3	3	3	3	3	17	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
189	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
192	4	3	3	3	3	17	3	4	3	3	4	3	17	34	4	3	3	3	3	3	17	34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
193	3	4	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	18	34	4	4	4	4	4	4	18	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	3	4	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	18	34	4	4	4	4	4	4	18	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
203	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	14	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	4	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	4	3	3	3	18	3	4	3	3	4	3	18	34	3	4	3	3	3	3	18	34	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	4	4	2	3	3	19	3	3	3	3	3	3	19	34	4	4	2	3	3	3	19	34	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	4	4	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	17	34	4	4	4	4	4	4	17	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	3	3	3	18	3	4	3	3	4	3	17	34	4	4	3	3	3	3	17	34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	4	4	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	19	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

216	4	3	3	3	3	16	3.2	4	4	4	3	4	4	19	3.8	3	3	3	4	3	3	16	3.2	4	4	3	3	17	3.4	4	4	3	3	10	3.53
217	4	3	4	4	3	18	3.6	3	3	2	4	4	4	15	3	3	4	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	16	3.2	3	4	3	10	3.53	
218	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3.53		
218	4	4	3	3	4	18	3.2	3	3	4	3	3	3	17	3.4	4	3	3	4	3	3	18	3.8	4	4	3	3	18	3.8	3	3	9	3.53		
220	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	3	3	10	3.53			
221	4	3	4	3	3	17	3.4	4	4	4	3	4	4	19	3.8	3	3	3	4	4	4	20	4	4	4	4	19	3.8	3	4	3	8	3.53		
222	2	3	3	3	3	14	3.8	2	3	3	3	4	4	14	3.4	3	3	3	3	3	3	13	3	3	3	3	13	3	3	3	4	10	3.53		
223	3	4	3	3	3	15	3	3	4	4	4	4	4	18	3.4	3	3	3	3	3	3	18	3.8	3	3	3	3	18	3.8	3	3	9	3.53		
224	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3.53			
225	3	3	3	3	3	14	3.4	3	3	3	3	3	3	14	3.4	3	3	3	3	3	3	14	3.4	3	3	3	3	14	3.4	3	3	12	3.53		
226	2	3	3	3	3	20	3.4	3	3	3	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	3.53		
227	4	4	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	3.53		
228	4	4	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	8	3.53		
229	4	3	3	3	3	16	3.4	3	3	3	3	3	3	16	3.4	3	3	3	3	3	3	16	3.4	3	3	3	3	16	3.4	3	3	12	3.53		
230	4	4	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	10	3.53		
231	4	4	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	3.4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	10	3.53		
232	3	4	3	2	3	13	3.4	4	4	4	2	4	4	16	3.4	4	4	3	4	4	4	16	3.4	4	4	4	16	3.4	4	4	4	10	3.53		
234	3	4	3	3	4	17	3.4	4	4	3	3	3	3	16	3.4	3	3	3	4	4	4	16	3.4	3	3	3	16	3.4	3	3	4	11	3.53		
236	3	3	3	3	2	14	3.4	3	3	3	3	3	3	13	3.4	3	3	3	3	3	3	13	3.4	3	3	3	13	3.4	3	3	2	8	3.53		













Lampiran 3 :  
**HASIL KESELURUHAN KUESIONER**  
**TENTANG HARAPAN DAN KENYATAAN DALAM KAITANNYA DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI LBPP-LIA DEPOK**

RESPONDEN	RELIABILITY					TANGIBLES					RESPONSIVENESS					ASSURANCE					EMPATHY		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
Hasil Harapan	3.56	3.62	3.58	3.55	3.46	3.37	3.43	3.61	3.12	3.54	3.31	3.44	3.25	3.39	3.34	3.58	3.56	3.50	3.45	3.45	3.37	3.43	3.38
Hasil Kenyataan	2.79	2.94	2.96	2.82	2.70	3.00	2.94	2.81	3.02	2.97	2.76	2.80	2.89	2.93	2.85	2.74	3.04	2.91	2.93	2.91	2.78	2.90	2.78
<b>HARAPAN (AVG)</b>	<b>3.55</b>					<b>3.41</b>					<b>3.35</b>					<b>3.51</b>					<b>3.39</b>		
<b>KENYATAAN (AVG)</b>	<b>2.84</b>					<b>2.95</b>					<b>2.85</b>					<b>2.91</b>					<b>2.79</b>		

Lampiran 4.  
 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tentang Pengukuran  
 Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
 Reliability  
 Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	235	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	235	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.941
N of Items	23

Lampiran 4.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tentang Pengukuran Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	235	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	235	100.0

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

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.916
N of Items	23



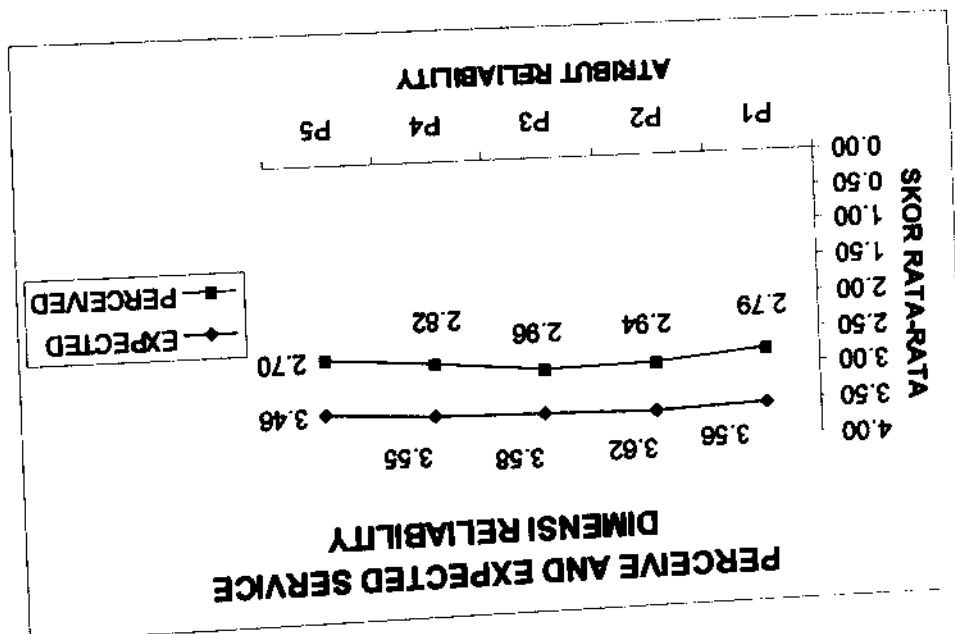
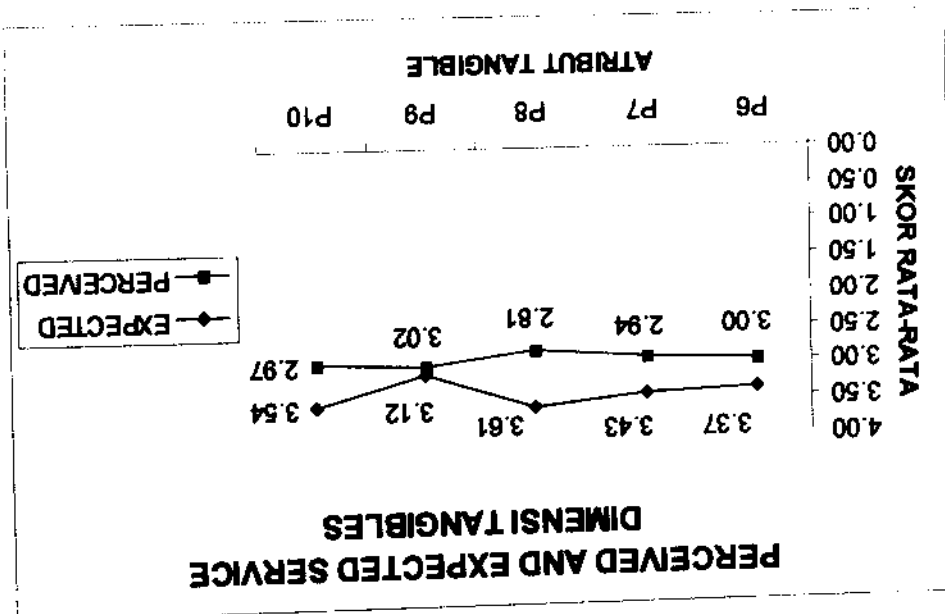
**Analisa Korelasi (Hubungan) antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

**Nonparametric Correlations**

**Correlations**

	CS	SQ
<b>Kendall's tau_b</b>		
SQ	Correlation Coefficient .575**	Correlation Coefficient 1.000
	Sig. (2-tailed) .000	Sig. (2-tailed) .
	N 235	N 235
<b>CS</b>		
CS	Correlation Coefficient 1.000	Correlation Coefficient .575**
	Sig. (2-tailed) .	Sig. (2-tailed) .000
	N 235	N 235

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



Lampiran 5: Dimensi Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang diharapkan dan dirasakan Konsumen

