

Lampiran 01. Format Tiga Kolom

FORMAT TIGA KOLOM

Kami ingin mendapatkan kesan atau penilaian Anda terhadap kinerja jasa _____ dibandingkan harapan Anda. Mohon Anda menggunakan dua tingkat harapan berbeda sebagaimana dirumuskan berikut ini:

TINGKAT JASA MINIMUM — Tingkat kinerja jasa minimum yang Anda anggap memadai.
TINGKAT JASA YANG DIINGINKAN — Tingkat kinerja jasa yang Anda inginkan.

Untuk masing-masing pernyataan berikut, tolong Anda menilai: (a) tingkat jasa minimum Anda, dengan cara melingkari salah satu angka di kolom pertama; (b) tingkat jasa yang Anda inginkan, dengan cara melingkari salah satu angka di kolom kedua; dan (c) persepsi Anda terhadap jasa _____, dengan cara melingkari salah satu angka di kolom ketiga.

Berkaitan dengan.....	Tingkat Jasa Minimum Saya Adalah:	Tingkat Jasa yang Saya Inginkan Adalah:	Persepsi Saya Terhadap Kinerja Jasa Adalah:
	Rendah 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Rendah 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Rendah 1 2 3 4 5 6 7 8 9
1. Layanan yang cepat bagi para pemegang polis.	Tinggi 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Tinggi 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Tidak Ada Pendapat N

FORMAT DUA KOLOM

Mohon Anda menilai kualitas jasa yang ditawarkan _____ dibandingkan dengan dua tingkat jasa berikut ini:

TINGKAT JASA MINIMUM — Tingkat kinerja jasa minimum yang Anda anggap memadai.
TINGKAT JASA YANG DIINGINKAN — Tingkat kinerja jasa yang Anda inginkan.

Untuk masing-masing pernyataan berikut, tolong Anda menilai: (a) bagaimana kinerja _____ dibandingkan dengan tingkat jasa minimum Anda, dengan cara melingkari salah satu angka di kolom pertama; dan (b) bagaimana kinerja _____ dibandingkan dengan tingkat jasa yang Anda inginkan, dengan cara melingkari salah satu angka di kolom kedua.

Berkaitan dengan.....	Tingkat Jasa yang Saya Inginkan Adalah:	Persepsi Saya Terhadap Kinerja Jasa Adalah:
	Rendah 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Rendah 1 2 3 4 5 6 7 8 9
1. Layanan yang cepat bagi para pemegang polis.	Tinggi 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Tidak Ada Pendapat N

FORMAT SATU KOLOM

Mohon Anda menilai kualitas jasa yang ditawarkan _____ dibandingkan dengan tingkat jasa yang Anda inginkan — yaitu, tingkat kinerja yang Anda yakini cepat dan harus diberikan sebuah perusahaan asuransi kendaraan bermotor.

Untuk masing-masing pernyataan berikut ini, lingkari angka yang menunjukkan bagaimana jasa dibandingkan dengan tingkat jasa yang Anda inginkan.

TINGKAT JASA YANG DIINGINKAN — Tingkat kinerja jasa yang Anda inginkan.

Berkaitan dengan.....	Kinerja Jasa _____ Adalah:									
	Lebih Rendah Dibandingkan Tingkat Jasa Yang Saya Inginkan	Sama Dengan Tingkat Jasa Yang Saya Inginkan	Lebih Tinggi Dibandingkan Tingkat Jasa Yang Saya Inginkan	Tidak Ada Pendapat						
1. Layanan yang cepat bagi para pemegang polis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N

Catatan: Contoh di atas adalah dalam konteks perusahaan jasa asuransi kendaraan bermotor dan hanya satu item dimensi kualitas jasa ditampilkan untuk masing-masing tipe format kuesioner.

Sumber: Diadaptasi dari Parasuraman, et al. (1994b).

Lampiran 02 : Kuesioner

Kepada Yth : Pelanggan Tunas Finance

Dengan hormat,
Terima kasih atas kepercayaan Bapak/Ibu berikan kepada Tunas Finance untuk pembiayaan kendaraan yang dibutuhkan. Sesuai dengan tujuan kami untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan maka kami perlu mengetahui tingkat kualitas pelayanan kami terhadap pelanggan diharapkan masukan/masukan Bapak/Ibu mengenai KOLONI (1) TK EKSPEKTASI (E) yaitu Harapan Bapak/Ibu terhadap pelayanan di atas berdasarkan ter bagl 5 peringkat sbb :

- 1= Tidak Penting (TP)
- 2= Kurang Penting (KP)
- 3= Cukup Penting (CP)
- 4= Penting (P)
- 5= Sangat Penting (SP)

pada bagian (2) PERFORMANCE yaitu Keryuasan pelayanan yang Bpk/Ibu dapatkan selama ini yaitu :

- 1= Sangat Jelek (SJ)
- 2= Jelek (JL)
- 3= Cukup (CK)
- 4= Bagus (BG)
- 5= Sangat Bagus (SBG)

Kami sangat menghargakan PARTISIPASI Bapak/Ibu bersedia mengisi KOLONI (1) dan (2) secara lengkap dengan memberi tanda silang (X)

No	PERNYATAAN	Berikan tanda silang (X) pada yang sesuai									
		(1) TK HARAPAN (E)					(2) TK HASIL (PERFORMANCE)				
		TP	KP	CP	P	SP	SJ	JL	CK	BG	SBG
1	Keramahan karyawan Tunas Finance dalam melayani konsumen										
2	Kualitas/mutu layanan Tunas Finance perlu ditingkatkan										
3	Pelayanan yang diberikan petugas sudah memadai (profesional)										
4	Informasi yang diberikan petugas Tunas Finance cukup akurat										
5	Suku Bunga yang diberikan Tunas Finance cukup bersaing										
6	Pihak kami memberikan dalam memberikan discount/diskon										
7	Jasa pelayanannya diberikan petugas Tunas Finance tepat waktu										
8	Persyaratan kredit Tunas Finance cukup sederhana										
9	Mendapatkan Surat Keterangan BPKB masih di leasing untuk proses STNK										
10	Pihak selanjutnya menanggapi keluhan yang menyangkut lebih baik/dibet dan cepat										
11	Pengiriman copy kontrak, asuransi dan slip bank waktunya 2 minggu setelah mobil diterima										
12	Mendapatkan informasi sejak awal tentang kondisi atau keterbatasan										
13	Surveyor telah memberikan informasi yang tepat terhadap keamanan kredit dan asuransi										
14	Pelayanan yang diberikan petugas tepat yang diberikan jangan bertele-tele										
15	Proses kredit dari survey hingga keputusan kredit cepat										
16	Kasir melayani pembayaran anggurannya dengan cepat										
17	Proses pelayanan cepat										
18	Pengambilan BPKB cepat/efisien waktu saat pengambilan BPKB										
19	Proses perpanjangan STNK cepat selesai										
20	Pembayaran anggurannya dapat online di semua cabang Tunas Finance										
21	Dapat dipercaya BPKB yang digunakan										
22	Pembayaran asuransi online melalui beberapa bank yang memiliki jaringan/cabang-cabang secara nasional										

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

Lampiran 03 : Tabulasi Data

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

Lampiran 04 : Tabulasi Data Distribusi Pernyataan Responden dan Bobot Skor

Lampiran 04 : Tabulasi Data Distribusi Pernyataan Responden dan Bobot Skor

BUTIR PERTANYAAN NO. 1

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	26	52	22	100	3.98	
BOBOT SKOR	0	0	78	208	110	396		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	11	34	55	100	4.44	
BOBOT SKOR	0	0	33	136	275	444		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							89%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 2

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	31	58	13	100	3.82	
BOBOT SKOR	0	0	93	224	66	382		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	1	0	12	36	49	100	4.34	
BOBOT SKOR	1	0	36	152	245	434		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							88%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 3

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	1	0	38	48	13	100	3.72	
BOBOT SKOR	1	0	114	192	65	372		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	7	49	44	100	4.37	
BOBOT SKOR	0	0	21	196	220	437		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							85%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 4

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	39	51	10	100	3.71	
BOBOT SKOR	0	0	117	204	50	371		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	11	44	45	100	4.34	
BOBOT SKOR	0	0	33	176	225	434		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							85%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 5

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	1	7	48	38	6	100	3.41	
BOBOT SKOR	1	14	144	152	30	341		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	1	1	15	33	50	100	4.3	
BOBOT SKOR	1	2	45	132	250	430		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							79%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 6

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	3	18	40	34	5	100	3.2	
BOBOT SKOR	3	36	120	136	25	320		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	2	13	54	31	100	4.14	
BOBOT SKOR	0	4	39	216	155	414		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							77%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 7

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	4	34	47	15	100	3.73	
BOBOT SKOR	0	8	102	188	75	373		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	16	47	37	100	4.21	
BOBOT SKOR	0	0	48	188	185	421		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							89%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 8

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	3	40	43	14	100	3.68	
BOBOT SKOR	0	6	120	172	70	368		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	12	35	53	100	4.41	
BOBOT SKOR	0	0	36	140	265	441		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							83%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 9

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	1	2	36	42	19	100	3.76	
BOBOT SKOR	1	4	108	168	95	376		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	2	11	51	36	100	4.21	
BOBOT SKOR	0	4	33	204	180	421		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							89%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 10

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	5	10	45	31	9	100	3.29	
BOBOT SKOR	5	20	135	124	45	329		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	1	16	47	36	100	4.18	
BOBOT SKOR	0	2	48	188	180	418		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							79%	

BUTIR PERTANYAAN NO.11

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	4	12	46	29	9	100	3.27	
BOBOT SKOR	4	24	138	116	45	327		
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	1	15	41	43	100	4.26	
BOBOT SKOR	0	2	45	164	215	426		
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							77%	

BUTIR PERTANYAAN NO. 12

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1						
	DISTRIBUSI	0	13	43	34	10	100	3.41
	BOBOT SKOR	0	26	129	136	60	341	
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
	DISTRIBUSI	0	1	17	34	48	100	4.29
	BOBOT SKOR	0	2	51	136	240	429	
							79%	

RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION

BUTIR PERTANYAAN NO. 13

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1						
	DISTRIBUSI	0	10	44	37	9	100	3.46
	BOBOT SKOR	0	20	132	148	46	345	
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
	DISTRIBUSI	0	0	14	33	53	100	4.39
	BOBOT SKOR	0	0	42	132	265	439	
							79%	

RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION

BUTIR PERTANYAAN NO. 14

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1						
	DISTRIBUSI	0	6	30	48	16	100	3.74
	BOBOT SKOR	0	12	90	182	80	374	
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
	DISTRIBUSI	0	1	13	40	46	100	4.31
	BOBOT SKOR	0	2	39	180	230	431	
							87%	

RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION

BUTIR PERTANYAAN NO. 15

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1						
	DISTRIBUSI	0	2	30	46	22	100	3.88
	BOBOT SKOR	0	4	90	184	110	388	
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
	DISTRIBUSI	0	0	16	40	44	100	4.28
	BOBOT SKOR	0	0	48	160	220	428	
							91%	

RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION

BUTIR PERTANYAAN NO. 16

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN	
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5			
DISTRIBUSI	0	2	22	57	19	100	393	3.93	
BOBOT SKOR	0	4	66	228	95	393			
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN	
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5			
DISTRIBUSI	0	1	13	48	38	100	423	4.23	
BOBOT SKOR	0	2	39	192	190	423			
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							93%		

BUTIR PERTANYAAN NO.17

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN	
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5			
DISTRIBUSI	0	1	37	51	11	100	372	3.72	
BOBOT SKOR	0	2	111	204	55	372			
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN	
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5			
DISTRIBUSI	0	0	21	45	34	100	413	4.13	
BOBOT SKOR	0	0	63	180	170	413			
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							90%		

BUTIR PERTANYAAN NO. 18

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN	
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5			
DISTRIBUSI	1	3	38	42	16	100	389	3.89	
BOBOT SKOR	1	6	114	168	80	389			
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN	
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5			
DISTRIBUSI	0	0	17	42	41	100	424	4.24	
BOBOT SKOR	0	0	51	168	205	424			
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							87%		

BUTIR PERTANYAAN NO.19

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN	
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5			
DISTRIBUSI	1	5	38	41	15	100	364	3.64	
BOBOT SKOR	1	10	114	164	75	364			
E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN	
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5			
DISTRIBUSI	1	1	12	50	36	100	419	4.19	
BOBOT SKOR	1	2	36	200	180	419			
RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION							87%		

BUTIR PERTANYAAN NO. 20

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	23	40	37	100	4.14	
BOBOT SKOR	0	0	69	100	185	414		

E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	8	23	69	100	4.61	
BOBOT SKOR	0	0	24	92	345	481		

RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION

90%

BUTIR PERTANYAAN NO. 21

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	1	18	54	29	100	4.11	
BOBOT SKOR	0	2	48	216	145	411		

E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	0	9	28	63	100	4.54	
BOBOT SKOR	0	0	27	112	315	454		

RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION

91%

BUTIR PERTANYAAN NO. 22

P	PERNYATAN	SANGAT JELEK (SJ)	JELEK (JL)	CUKUP (CK)	BAGUS (BG)	SANGAT BAGUS (SBG)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	1	22	54	23	100	3.99	
BOBOT SKOR	0	2	66	216	115	399		

E	PERNYATAN	TIDAK PENTING (TP)	KURANG PENTING (KP)	CKP PTG (CP)	PENTING (P)	SANGAT PENTING (SP)	TOTAL	MEAN
	SKALA LIKERT	1	2	3	4	5		
DISTRIBUSI	0	1	11	38	50	100	4.37	
BOBOT SKOR	0	2	33	152	250	437		

RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION

91%

MEAN RASIO PERFORMANCE TERHADAP EXPECTATION

86%

Reliability

Warnings

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.920	.921	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P_1	3.9600	.89515	100
P_2	3.8200	.64165	100
P_3	3.7300	.69420	100
P_4	3.7100	.64031	100
P_5	3.4100	.75338	100
P_6	3.2000	.89893	100
P_7	3.7300	.76350	100
P_8	3.6800	.75049	100
P_9	3.7600	.81798	100
P_10	3.2900	.94596	100
P_11	3.2700	.93046	100
P_12	3.4100	.84202	100
P_13	3.4500	.79614	100
P_14	3.7400	.79924	100
P_15	3.8800	.76910	100
P_16	3.9300	.70000	100
P_17	3.7200	.66788	100
P_18	3.6900	.81271	100
P_19	3.6400	.83509	100
P_20	4.1400	.76568	100
P_21	4.1100	.69479	100
P_22	3.9900	.70345	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.694	3.200	4.140	.940	1.294	.069	22

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_1	77.3000	98.980	.652	.567	.915
P_2	77.4400	100.532	.586	.530	.917
P_3	77.5300	99.242	.633	.610	.916
P_4	77.5500	100.412	.597	.586	.917
P_5	77.8500	99.745	.543	.440	.917
P_6	78.0600	97.512	.572	.550	.917
P_7	77.5300	99.161	.574	.508	.917
P_8	77.5800	100.387	.500	.443	.918
P_9	77.5000	98.596	.567	.516	.917
P_10	77.9700	97.221	.555	.595	.917
P_11	77.9900	95.929	.641	.715	.915
P_12	77.8500	97.765	.601	.542	.916
P_13	77.8100	98.519	.590	.439	.916
P_14	77.5200	96.818	.701	.642	.914
P_15	77.3800	97.915	.655	.634	.915
P_16	77.3300	101.274	.476	.499	.919
P_17	77.5400	99.887	.610	.535	.916
P_18	77.5700	97.945	.614	.594	.916
P_19	77.6200	98.844	.538	.571	.918
P_20	77.1200	101.117	.440	.579	.919
P_21	77.1500	102.068	.422	.459	.919
P_22	77.2700	102.846	.360	.579	.921

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
81.2600	108.477	10.41524	22

Reliability

Warnings

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	99.0
	Excluded ^a	1	1.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.935	.935	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
E_1	4.4343	.68752	99
E_2	4.3434	.77145	99
E_3	4.3737	.61588	99
E_4	4.3434	.67252	99
E_5	4.2929	.83808	99
E_6	4.1414	.71443	99
E_7	4.2020	.69956	99
E_8	4.4040	.69868	99
E_9	4.2020	.71400	99
E_10	4.1717	.72900	99
E_11	4.2525	.74701	99
E_12	4.2628	.78299	99
E_13	4.3838	.72432	99
E_14	4.3030	.73477	99
E_15	4.2727	.72588	99
E_16	4.2222	.70791	99
E_17	4.1212	.73224	99
E_18	4.2323	.72602	99
E_19	4.1818	.76082	99
E_20	4.6061	.63597	99
E_21	4.5354	.65952	99
E_22	4.3636	.72075	99

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.303	4.121	4.608	.485	1.118	.015	22

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E_1	90.2323	96.670	.638	.601	.931
E_2	90.3232	97.813	.480	.537	.934
E_3	90.2929	97.903	.611	.628	.932
E_4	90.3232	97.221	.608	.595	.932
E_5	90.3737	95.665	.573	.544	.933
E_6	90.5253	96.129	.649	.557	.931
E_7	90.4646	98.313	.500	.405	.934
E_8	90.2626	97.236	.581	.524	.932
E_9	90.4646	97.700	.533	.544	.933
E_10	90.4949	96.681	.594	.514	.932
E_11	90.4141	94.674	.723	.690	.930
E_12	90.3838	96.178	.582	.606	.932
E_13	90.2828	96.470	.614	.598	.932
E_14	90.3636	95.683	.662	.572	.931
E_15	90.3939	95.711	.669	.601	.931
E_16	90.4444	96.739	.610	.563	.932
E_17	90.5455	95.536	.675	.587	.931
E_18	90.4343	95.595	.677	.648	.931
E_19	90.4848	95.416	.655	.609	.931
E_20	90.0606	98.160	.569	.579	.932
E_21	90.1313	97.544	.595	.582	.932
E_22	90.3030	97.050	.575	.535	.932

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
94.6667	105.735	10.28274	22

Lampiran 06 : Analisis Faktor

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Keramahan (E)	4.43	.688	99
Mutu Pelayanan (E)	4.34	.771	99
Pelayanan Profesional (E)	4.37	.616	99
Informasi akurat (E)	4.34	.673	99
Suku Bunga Bersaing (E)	4.28	.836	99
Fleksibel discount denda (E)	4.14	.714	99
Pelayanan Tepat Waktu(E)	4.20	.700	99
Persyarata kredit Fleksibel (E)	4.40	.699	99
Mendapatkan Ket BPKB(E)	4.20	.714	99
Collection fleksibel(E)	4.17	.729	99
Pengiriman copy kontrak(E)	4.25	.747	99
Informasi atas denda(E)	4.28	.783	99
Informasi ketentuan kredit(E)	4.38	.724	99
Pelayanan jangan bertele-tele(E)	4.30	.735	99
Proses kredit cepat(E)	4.27	.726	99
Kasir melayani dengan cepat(E)	4.22	.708	99
Proses pelunasan cepat(E)	4.12	.732	99
Pengambilan BPKB cepat(E)	4.23	.726	99
Perpanjangan STNK cepat(E)	4.18	.761	99
Pembayaran angsuran Online(E)	4.61	.636	99
BPKB yang digunakan dipercaya(E)	4.54	.660	99
Pembayaran dapat online bank(E)	4.36	.721	99

Communalities

	initial	Extraction
Keramahan (E)	1.000	.628
Mutu Pelayanan (E)	1.000	.673
Pelayanan Profesional (E)	1.000	.706
Informasi akurat (E)	1.000	.640
Suku Bunga Bersaing (E)	1.000	.609
Fleksibel discount denda (E)	1.000	.651
Pelayanan Tepat Waktu(E)	1.000	.484
Persyarata kredit Fleksibel (E)	1.000	.675
Mendapatkan Ket BPKB(E)	1.000	.676
Collection fleksibel(E)	1.000	.576
Pengiriman copy kontrak(E)	1.000	.733
Informasi atas denda(E)	1.000	.771
Informasi ketentuan kredit(E)	1.000	.711
Pelayanan jangan bertele-tele(E)	1.000	.625
Proses kredit cepat(E)	1.000	.571
Kasir melayani dengan cepat(E)	1.000	.646
Proses pelunasan cepat(E)	1.000	.671
Pengambilan BPKB cepat(E)	1.000	.705
Perpanjangan STNK cepat(E)	1.000	.576
Pembayaran angsuran Online(E)	1.000	.643
BPKB yang diagunkan dipercaya(E)	1.000	.765
Pembayaran dapat online bank(E)	1.000	.665

Extraction Method: Principal Component Analysis.