

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2009, Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta
- _____, 2013, Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- _____, 2019, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- _____, 2022, Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 93 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Tarif Dasar Angkutan Orang Lintas Kabupaten/Kota Dalam Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Abbas Salim. 2000. Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Fedrik, Y. (2019). *Keanekaragaman Sumber Daya Alam*. 1(69), 5–24.
[https://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/2827/YansenoFedrik S..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/2827/YansenoFedrikS..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Janna, Nilda Miftahul, and H. Herianto. "Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS." (2021).
- Kamaluddin, Rustian. Ekonomi Transportasi Karakteristik (Teori dan Kebijakan). Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
- Komaruddin, 2001. Ensilopedia Manajemen, Edisi ke 5, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). Marketing management (12th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lukum, A. (2015). Evaluasi Program Pembelajaran Ipa Smp Menggunakan Model Countenance Stake. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 19(1), 25–37. <https://doi.org/10.21831/pep.v19i1.4552>
- Miro, F. 2005. Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Jakarta : Erlangga.
- Nasution., Teknologi Pendidikan, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Nurkencama, Wayan. dan Sumartana, Evaluasi Pendidikan Surabaya: Usaha

Nasional, 1983.

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>

Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Samuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M. A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA*. www.bps.go.id

Sugianto, A. K. M. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 1(2), 51–58.

Syamsuryadin, Syamsuryadin, and C. F. S. Wahyuniati. "Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta. Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi), 13 (1), 53–59." (2017).

Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011a). A "missing" family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>

Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011b). A "missing" family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1–13. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>

Warpani. S P. 2002, Pengelolaan Lalu Lintas dan angkutan jalan. Penerbit ITB Bandung.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Wawancara Kepentingan dan Kepuasan Penumpang

	Politeknik Transportasi Darat Indonesia - Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2022/2023	ON BUS INTERVIEW
---	--	-----------------------------

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan atribut menurut persepsi anda dan tingkat kepuasan sebagai pelanggan Angkutan Perkotaan. Dimohon anda memberi penilaian dengan tanda centang (✓) pada pernyataan-pernyataan tersebut di kolom-kolom yang disediakan dibawah ini:

Tidak Penting	1	Tidak Puas	1
Kurang Penting	2	Kurang Puas	2
Cukup Penting	3	Cukup Puas	3
Penting	4	Puas	4
Sangat Penting	5	Sangat Puas	5

No	Pertanyaan	Kepentingan					Kepuasan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Identitas Kendaraan										
2	Identitas Awak Seragam										
3	Lampu Penerangan										
4	Kaca Film										
5	Lampu Isyarat Tanda Bahaya										
6	SOP Pengoprasian Kendaraan										
7	Peralatan Keselamatan										
8	Fasilitas Kesehatan										
9	Informasi Tanggap Darurat										
10	Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri										
11	Fasilitas Penyimpanan & Pemeliharaan Kendaraan										
12	Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan										
13	Fasilitas Kebersihan										
14	Tarif										
15	Tempat Duduk Prioritas										
16	Ruangan Tempat Kursi Roda										
17	Informasi Pelayanan										
18	Sabuk Keselamatan Dimasing-Masing Kursi										
19	Kelistrikan Untuk Audio Visual										

Lampiran 2 Formulir Inventarisasi Fasilitas Sarana Angkutan Pekotaan

	Politeknik Transportasi Darat Indonesia - Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2022/2023	INVENTARISASI FASILITAS ANGKUTAN PERKOTAAN
---	---	--

No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi	
		Ada	Tidak Ada	Baik	Buruk
1	Identitas Kendaraan				
2	Identitas Awak Kendaraan				
3	Lampu Penerangan				
4	Kaca Film				
5	Lampu Isyarat Tanda Bahaya				
6	SOP Kendaraan				
7	Peralatan Keselamatan				
8	Fasilitas Kesehatan (P3K)				
9	Informasi Tanggap Darurat				
10	Fasilitas Pegangan Penumpang				
11	Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan				
12	Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan				
13	Fasilitas Kebersihan				
14	Tarif				
15	Tempat Duduuk Prioritas				
16	Ruang Tempat Kursi Roda				
17	Informasi Pelayanan				
18	Sabuk Keselamatan				
19	Audio/Musik				

Lampiran 3 Hasil Inventarisasi Fasilitas Sarana Angkutan Perkotaan

	Politeknik Transportasi Darat Indonesia - Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2022/2023	INVENTARISASI FASILITAS ANGKUTAN PERKOTAAN
---	---	--

No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi	
		Ada	Tidak Ada	Baik	Buruk
1	Identitas Kendaraan	✓		✓	
2	Identitas Awak Kendaraan		✓		
3	Lampu Penerangan	✓		✓	
4	Kaca Film		✓		
5	Lampu Isyarat Tanda Bahaya		✓		
6	SOP Kendaraan	✓		✓	
7	Peralatan Keselamatan		✓		
8	Fasilitas Kesehatan (P3K)		✓		
9	Informasi Tanggap Darurat		✓		
10	Fasilitas Pegangan Penumpang	✓		✓	
11	Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan	✓		✓	
12	Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan		✓		
13	Fasilitas Kebersihan		✓		
14	Tarif	✓		✓	
15	Tempat Duduk Prioritas		✓		
16	Ruang Tempat Kursi Roda		✓		
17	Informasi Pelayanan		✓		
18	Sabuk Keselamatan	✓		✓	
19	Audio/Musik	✓		✓	

Lampiran 4 Hasil Tingkat Kepentingan Fasilitas Sarana Angkutan Perkotaan

No	Atribut Layanan Tingkat Kepentingan (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
1	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	80
2	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	81
3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	85
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	82
5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	87
6	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	87
7	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	81
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	81
9	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	90
10	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	85
11	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	80
12	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	88
13	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	82
14	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	80
15	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	84
16	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	3	83
17	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	85
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	90
19	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	70
20	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	92
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	92
23	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	83

No	Atribut Layanan Tingkat Kepentingan (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
24	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	88
25	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	84
26	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	76
27	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	3	4	5	82
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	80
29	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	83
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	92
31	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	81
32	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	80
33	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	76
34	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	83
35	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	81
36	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	87
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	79
38	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	86
39	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	85
40	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	84
41	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	85
42	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	3	81
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78
44	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	79
45	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	87
46	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	86
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	77

No	Atribut Layanan Tingkat Kepentingan (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
48	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	69
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	80
50	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	88
51	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	84
52	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	84
53	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	80
54	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	80
55	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	82
56	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	89
57	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	5	76
58	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	84
59	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	84
60	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	87
61	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	84
62	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	83
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78
64	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	80
65	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	84
66	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	85
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	76
68	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	70
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	80
70	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	87
71	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	74

No	Atribut Layanan Tingkat Kepentingan (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
72	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	82
73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	79
74	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	87
75	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	73
76	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	82
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	78
78	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	77
79	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	85
80	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	88
81	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	76
82	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	85
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	78
84	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	81
85	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	90
86	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	88
87	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	81
88	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	74
89	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	80
90	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	83
91	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	78
92	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	84
93	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	76
94	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	85
95	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	92

No	Atribut Layanan Tingkat Kepentingan (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
96	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	80
97	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	84
98	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	86
99	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	80
100	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	86
Total	445	421	428	421	441	420	442	441	426	446	450	440	406	446	431	413	447	437	439	8240
Rata-rata	4,45	4,21	4,28	4,21	4,41	4,20	4,42	4,41	4,26	4,46	4,50	4,40	4,06	4,46	4,31	4,13	4,47	4,37	4,39	82,40

Lampiran 5 Hasil Tingkat Kepuasan Fasilitas Sarana Angkutan Perkotaan

No	Atribut Layanan Tingkat Kinerja (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
1	4	3	4	3	2	3	2	2	4	5	4	3	3	3	1	5	4	3	4	62
2	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	2	5	4	80
3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	77
4	4	2	5	2	2	4	3	2	2	5	5	4	2	5	2	5	3	5	5	67
5	4	4	5	2	2	2	3	1	2	3	4	3	2	5	1	3	2	5	5	58
6	4	4	4	2	2	3	2	1	3	4	5	3	2	5	1	4	3	5	5	62
7	4	3	4	3	3	3	3	2	2	5	4	2	3	4	2	5	3	5	5	65
8	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	5	5	73
9	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	1	3	4	4	5	5	5	5	73
10	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	1	4	5	71
11	4	3	5	1	1	4	3	4	3	5	5	1	1	4	5	5	5	4	4	67
12	4	2	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	1	4	1	4	4	59
13	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	5	5	5	64
14	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	5	1	4	3	5	5	70
15	4	4	5	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	1	5	4	4	5	74
16	5	3	4	2	2	3	2	2	4	5	5	4	2	3	1	5	5	5	5	67
17	4	2	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	76
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	1	3	3	63
19	5	5	3	1	1	3	1	3	3	4	4	2	2	4	3	4	1	3	3	55
20	4	2	5	2	2	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	5	1	4	4	64
21	4	4	5	3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	5	2	4	4	5	5	67

No	Atribut Layanan Tingkat Kinerja (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
22	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	2	4	5	1	5	2	4	5	76
23	4	2	5	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	3	57
24	4	2	4	1	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4	1	3	2	4	4	53
25	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	1	3	3	4	4	56
26	4	4	4	2	2	3	2	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	70
27	5	5	5	2	2	3	2	1	1	5	4	2	2	4	1	5	1	4	4	58
28	4	2	4	1	1	2	1	3	3	5	4	1	1	4	3	5	1	5	4	54
29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	79
30	5	5	4	2	2	3	2	5	5	4	4	3	2	5	5	4	3	4	5	72
31	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	75
32	4	3	4	3	3	5	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	1	4	3	59
33	3	3	4	2	2	4	2	1	2	4	5	2	2	4	1	4	2	4	4	55
34	5	5	5	1	3	3	3	1	2	5	5	4	3	3	1	5	2	3	3	62
35	4	2	5	1	4	4	4	1	2	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	61
36	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	4	55
37	4	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	1	1	5	3	5	3	5	5	73
38	5	5	4	2	2	4	2	4	2	3	5	2	2	5	4	3	4	5	5	68
39	4	2	3	1	1	3	1	1	2	3	5	2	1	4	1	3	3	5	5	50
40	5	5	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	76
41	4	3	5	2	2	4	2	1	3	4	5	3	2	3	1	4	1	3	3	55
42	5	3	5	3	3	5	3	2	2	5	4	3	3	4	2	5	2	4	4	67
43	4	4	5	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	5	75

No	Atribut Layanan Tingkat Kinerja (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
44	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	2	4	4	74
45	5	5	4	1	1	2	1	2	3	5	4	1	1	5	2	5	5	5	5	62
46	4	2	5	3	3	3	3	1	1	3	4	2	3	3	1	3	2	3	3	52
47	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	80
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	69
49	4	4	3	3	3	4	3	2	2	5	4	3	3	5	2	5	2	5	5	67
50	5	3	3	4	4	5	4	1	3	5	4	4	4	4	1	5	3	4	4	70
51	4	4	5	1	3	4	3	2	2	5	4	3	2	3	2	5	4	3	3	62
52	3	3	4	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	63
53	4	2	3	1	2	3	2	4	3	3	5	1	1	5	4	3	1	5	5	57
54	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	1	2	4	2	4	2	4	4	57
55	4	4	5	2	2	4	2	5	3	3	4	2	2	3	5	3	2	3	3	61
56	4	4	3	2	2	2	2	2	2	5	5	3	2	4	2	5	3	4	4	60
57	5	5	4	2	2	3	2	4	4	4	5	2	2	5	4	4	2	5	5	69
58	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	69
59	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	1	5	5	71
60	3	4	5	2	2	3	2	2	2	5	4	3	2	5	2	5	2	5	5	63
61	3	2	4	1	1	2	1	4	4	3	4	3	1	4	4	3	1	5	5	55
62	4	4	3	2	2	4	2	5	5	4	4	4	2	5	5	4	2	4	4	69
63	4	4	4	3	3	3	3	1	1	5	4	3	3	4	1	5	4	3	3	61
64	5	5	4	1	1	1	1	2	2	4	5	3	3	5	2	4	3	5	5	61
65	4	5	5	2	2	3	2	5	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	3	66

No	Atribut Layanan Tingkat Kinerja (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
66	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	74
67	4	3	3	5	5	5	5	2	2	3	5	3	5	5	2	3	3	5	5	73
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	3	3	71
69	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	1	4	4	77
70	4	2	4	3	1	3	3	1	1	5	4	4	3	5	1	5	2	5	5	61
71	5	5	5	2	2	3	3	2	2	5	5	3	2	4	2	5	2	5	5	67
72	4	3	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	72
73	5	5	5	1	1	3	1	3	3	5	5	4	1	3	3	5	1	4	4	62
74	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	1	4	4	56
75	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	77
76	4	3	5	3	3	4	3	2	3	5	5	3	3	4	1	5	1	5	5	67
77	5	5	5	3	3	4	3	3	2	5	4	3	3	3	1	5	1	3	3	64
78	4	3	5	2	2	5	2	3	3	5	4	2	2	4	1	5	1	4	4	61
79	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	2	3	5	5	5	2	5	5	80
80	4	2	3	1	1	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	62
81	4	4	4	1	1	3	2	2	2	5	4	3	4	4	2	5	2	4	4	60
82	5	3	5	2	2	3	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	62
83	4	3	4	1	1	3	3	4	4	5	4	1	3	3	4	5	2	5	5	64
84	4	4	5	2	4	4	2	1	1	5	5	2	2	5	1	5	2	5	5	64
85	5	3	5	5	5	5	2	2	2	5	4	2	5	4	2	5	2	5	5	73
86	5	5	5	1	1	1	1	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	5	5	63
87	4	4	5	1	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	66

No	Atribut Layanan Tingkat Kinerja (persepsi pelanggan)																			Total Skor
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
88	4	4	5	2	2	4	2	2	2	5	4	3	4	3	2	5	2	3	3	61
89	4	3	5	2	2	3	2	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	74
90	5	5	4	1	1	3	1	1	1	4	3	3	3	3	1	4	5	3	3	54
91	5	5	3	1	1	3	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	59
92	4	3	4	1	1	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3	4	2	4	4	58
93	4	4	5	2	2	4	2	4	4	5	4	2	2	4	4	5	1	5	5	68
94	4	4	4	2	2	4	2	2	3	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	63
95	5	5	5	1	2	3	2	2	2	3	4	3	3	5	2	3	2	5	5	62
96	4	4	4	1	2	3	2	1	2	4	5	3	3	4	1	4	3	4	4	58
97	4	3	5	1	2	4	2	1	1	5	5	3	3	5	1	5	2	5	5	62
98	5	5	4	2	2	4	3	2	2	5	4	2	2	5	2	5	2	5	5	66
99	4	5	5	2	2	3	3	2	2	5	4	2	2	4	1	5	1	5	5	62
100	4	4	3	1	1	4	3	2	3	5	4	4	3	3	1	5	1	4	4	59
Total	424	370	432	235	250	352	267	275	288	428	425	284	275	410	259	428	261	427	430	6520
Rata-rata	4,24	3,70	4,32	2,35	2,50	3,52	2,67	2,75	2,88	4,28	4,25	2,84	2,75	4,10	2,59	4,28	2,61	4,27	4,30	77,619

Lampiran 6 r Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126

37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748

73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211