

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan

1. Kondisi Saat Pembagian Kuisisioner Dengan Responden





Lampiran 2 Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN STUDI KELAYAKAN PENGGUNAAN JASA KURIR DI KAWASAN KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat,

Kuesioner ini dibuat dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selaku Mahasiswa S1 Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Pare-pare dengan judul “**Studi Kelayakan Penggunaan Jasa Kurir Di Kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang**”

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner dibawah ini.

Nama responden :

A. Beri tanda (✓) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i yang dianggap sesuai.

1. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

2. Usia

☐ <20 tahun ☐ 20-25 tahun ☐ 25-30 tahun ☐ >30 tahun

3. Pekerjaan

☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Karyawan Kantor ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya

4. Pendidikan Terakhir

☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ Lainnya

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dan berilah tanda (✓) pada jawaban yang anda pilih. Keterangan:

STP (SANGAT TIDAK PUAS) : Skor 1

TP (TIDAK PUAS) : Skor 2

CP (CUKUP PUAS) : Skor 3

P (PUAS) : Skor 4

SP (SANGAT PUAS) : Skor 5

Berikan tanda (X) pada pilihan yang disediakan sesuai dengan jawaban anda.

1. Apakah anda pernah menggunakan jasa pengantaran kurir ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Berapa kali anda menggunakan jasa pengantaran kurir dalam 1 bulan ?
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali atau lebih
3. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan pemesanan layanan jasa kurir?

a. Sangat mudah	d. Sulit
b. Mudah	e. Sangat sulit
c. Cukup mudah	
4. Apakah anda akan merekomendasikan layanan kurir ini kepada orang lain?

a. Sangat mungkin	d. Tidak mungkin
b. Mungkin	e. Sangat tidak mungkin
c. Netral	
5. Apakah anda pernah mengalami masalah selama menggunakan layanan jasa kurir?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Jika ya, mohon jelaskan:

.....
6. Apa yang menjadi faktor utama anda memilih layanan jasa kurir?

a. Biaya	c. Kenyamanan
b. Waktu	d. Keamanan

Berikan tanda (✓) pada pilihan yang disediakan sesuai dengan jawaban anda.

PERSEPSI PENGGUNA JASA KURIR (X)

No	Pernyataan	Nilai Target				
		STP	TP	CP	P	SP
Keandalan (X1)						
1	Driver sangat berkompeten dalam melayani pelanggan					
2	Pelayanan yang diberikan kurir melebihi harapan saya					
3	Kurir dapat diandalkan dalam menghubungi saya jika ada masalah dengan pesanan					
4	Driver memiliki sifat yang dapat dipercaya dalam melakukan pekerjaannya					
Waktu perjalanan (X2)						
1	Kecepatan pelayanan saat pengantaran makanan bisa di andalkan					
2	Estimasi waktu pengantaran yang diberikan sesuai dengan kenyataan					
3	Driver menyediakan layanan cepat dan tepat, sesuai yang ditawarkan					
4	Pengantaran dilakukan dalam waktu yang wajar dan tidak terlalu lama					
Keamanan (X3)						
1	Saya merasa aman saat memesan makanan makanan melalui layanan jasa kurir					
2	makanan yang diantarkan terlindung dari debu dan kotoran selama proses pengantaran					
3	Pengemasan makanan aman dan tidak mudah tumpah					
4	Proses pengantaran dilakukan dengan memperhatikan keamanan makanan					
Kenyamanan (X4)						
1	Proses pemesanan makanan mudah dan tidak merepotkan					
2	Layanan jasa kurir memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah					
3	Layanan jasa kurir tanggap dalam merespon keluhan pelanggan					
4	Waktu tunggu untuk pengantaran makanan sesuai dengan harapan					
Biaya (X5)						
1	Tarif yang dikeluarkan terjangkau untuk masyarakat					

2	Tarif yang ditawarkan sebanding dengan pelayanan yang diberikan					
3	Pembayaran untuk layanan jasa kurir mudah dan aman					
4	Tarif layanan sesuai dengan manfaat yang saya harapkan					

KUALITAS PELAYANAN JASA KURIR (Y)

No	Pernyataan	Nilai Target				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Kurir menunjukkan sikap ramah dan profesional saat mengantarkan makanan					
2	Driver kurir mampu meyakinkan pelanggan dengan jaminan pelayanan yang memuaskan					
3	Driver kurir menanggapi keluhan pelanggan saat mengalami kesulitan dan meminta saran					
4	Komunikasi dengan kurir berjalan dengan baik dan jelas					
5	Driver kurir bersedia membantu ketika pelanggan membutuhkan bantuan					

1. Data Kuesioner Responden

1. Keandalan (X1)

P1	P2	P3	P4	Total Skor
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
2	2	2	3	9
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
3	3	3	4	13
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	3	4	17
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	5	16
4	4	4	4	16
2	2	2	3	9
5	5	5	5	20

4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	2	2	2	11
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	5	5	18
3	4	4	4	15
5	4	4	4	17
1	2	5	5	13
4	4	5	4	17
3	4	5	4	16
3	4	5	3	15
4	4	4	3	15
4	2	4	2	12
4	4	4	5	17
3	3	4	3	13
2	1	1	1	5
3	4	4	4	15

4	4	5	3	16
3	3	5	3	14
3	4	5	4	16
1	4	3	2	10
4	4	4	5	17
4	5	4	3	16
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
5	4	4	5	18
4	4	5	5	18
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
2	2	2	3	9
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
3	3	3	4	13
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16

5	5	5	5	20
5	5	3	4	17
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	5	16
4	4	4	4	16
2	2	2	3	9
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	2	2	2	11
4	4	3	2	13
5	4	4	4	17
3	4	4	3	14

4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16

2. Waktu Perjalanan (X2)

P1	P2	P3	P4	Total Skor
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
2	3	4	3	12
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
2	4	4	2	12
2	4	3	2	11
5	5	5	4	19
4	4	4	3	15
4	1	1	5	11
4	4	4	4	16
3	3	5	3	14
3	4	4	3	14

4	4	4	4	16
5	3	2	3	13
5	5	5	5	20
4	4	3	2	13
5	4	4	4	17
3	4	4	3	14
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	5	5	18
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

3	4	4	4	15
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
3	4	5	4	17
5	4	4	4	17
1	2	5	5	13
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17
5	5	5	4	19
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	5	4	16
4	4	5	5	18
3	4	5	3	15
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	2	14
3	3	4	3	13
4	4	5	3	16
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	5	4	4	17

3	3	4	4	14
4	4	4	5	17
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
2	1	1	1	5
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	5	3	16
3	3	5	3	14
4	4	5	5	18
3	3	4	4	14
2	3	4	3	12
4	3	4	4	15
3	4	5	4	15
1	4	3	2	10
4	4	3	4	15
5	4	4	4	17
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17

4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
2	3	5	4	14
5	4	4	4	15
4	4	5	5	18
4	4	5	4	15
2	3	4	4	13
4	5	5	3	17

3. *Keamanan (X3)*

P1	P2	P3	P4	Total Skor
1	2	3	3	9
3	4	5	4	16
4	4	4	4	16
3	4	5	4	16
2	3	4	3	12
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
2	2	4	3	11
3	3	3	4	13
3	5	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17

4	5	2	5	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
4	3	5	4	16
4	4	4	4	16
1	1	1	1	4
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	3	4	4	15
4	5	5	5	19
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	5	14
3	3	4	4	14
5	4	4	4	17
4	2	3	3	12
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
2	3	3	2	10
4	4	4	4	16
5	3	4	4	16
4	3	4	4	15

5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
2	3	3	3	11
3	2	4	4	13
3	3	3	4	13
2	2	3	3	10
5	5	5	5	20
3	4	4	3	14
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	2	2	2	10
4	4	3	4	15
4	5	4	4	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
5	4	4	4	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	5	5	18
4	3	4	4	15
4	3	3	4	14

3	3	4	4	14
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
3	2	4	2	11
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	3	3	3	12
3	2	3	3	11
4	4	5	5	18
5	4	4	4	17
3	3	3	4	13
4	5	4	5	18
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	3	4	17

5	5	3	4	17
3	4	4	4	15
3	3	3	4	13
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

4. *Kenyamanan (X4)*

P1	P2	P3	P4	Total Skor
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
5	5	4	4	18
4	4	3	3	14
4	4	3	3	14

5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	2	3	13
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
4	4	5	4	17
5	5	4	4	18
5	4	5	5	19
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	4	4	4	17
5	5	4	4	18
5	3	3	3	14
4	3	2	4	13
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	2	2	4	12
4	3	3	3	13

5	3	5	4	17
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	4	5	2	15
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	3	4	4	15
4	4	3	5	16
5	4	4	4	17
1	1	1	1	4
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	3	4	15
4	4	5	5	18
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
5	3	3	3	14
5	3	3	4	15
5	5	4	4	18
4	4	2	3	13
4	3	4	4	15
4	4	3	4	15
5	4	4	4	17
3	2	3	3	11

5	4	4	4	17
4	5	3	4	16
5	4	3	4	16
5	5	4	5	19
5	4	5	5	19
4	2	3	3	12
4	3	2	4	13
4	3	3	3	13
5	2	2	3	12
4	5	5	5	19
4	3	4	4	15
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	4	2	2	12
5	4	4	3	16
4	4	5	4	17
4	4	3	4	15
3	4	4	4	15
3	4	3	4	14
4	5	4	4	17
4	4	3	4	15
3	4	4	4	15
4	4	4	5	17

5	4	4	5	18
5	4	3	4	16
4	4	3	3	14
4	3	3	4	14
5	4	3	3	15
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17
4	4	3	3	14
5	3	2	4	14
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
4	4	3	4	16
5	4	3	3	14
4	3	2	3	12
5	4	4	5	18
4	5	4	4	17
5	2	4	4	15

5. **Biaya (X5)**

P1	P2	P3	P4	Total Skor
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

5	4	4	4	17
4	4	4	3	15
4	4	4	5	17
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	3	4	3	12
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14

2	4	4	2	12
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
2	4	3	2	11
3	3	4	3	13
5	4	4	4	17
4	5	4	5	18
4	5	4	5	18
5	2	5	4	16
4	4	4	3	15
5	5	5	4	19
4	4	4	3	15
3	5	4	3	15
4	4	4	3	15
1	1	1	1	4
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
3	3	5	3	14
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16

2	3	3	4	12
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
3	3	2	3	11
4	4	4	5	17
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
3	3	3	4	13
2	4	4	3	13
3	3	4	3	13
2	3	3	3	11
5	5	5	5	20
4	4	3	2	13
5	4	4	2	15
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
2	2	2	4	10
4	3	4	4	15
5	4	4	4	17
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16

3	4	4	2	13
4	4	4	3	15
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	5	5	2	16
3	4	4	4	15
3	3	4	3	13
3	4	4	3	14
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	3	15
3	3	4	2	12
2	4	2	4	12
3	3	3	4	17
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
2	3	3	3	11
4	5	5	4	18
5	4	4	5	18
3	3	4	4	14

6. Kualitas Pelayanan

P1	P2	P3	P4	P5	Total Skor
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	5	23
4	4	5	4	4	21
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	3	19
3	3	4	4	3	17
4	4	5	5	4	22
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	2	17
5	4	5	5	5	24
5	5	4	4	4	22
3	4	5	4	4	20
5	4	4	4	5	22
1	2	5	5	4	17
4	4	5	4	5	22
4	4	5	4	4	21
5	5	5	4	4	23
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20

4	4	4	4	5	21
3	4	5	4	4	20
4	4	5	5	4	22
3	4	5	3	3	18
4	4	4	3	2	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
4	4	4	2	2	16
3	3	4	3	3	16
4	4	5	3	5	21
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
4	5	4	4	5	22
3	3	4	4	4	18
4	4	4	5	5	22
3	3	4	3	4	17
4	4	4	4	3	19
4	4	5	4	4	21
2	1	1	1	1	6
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	3	18
4	4	4	4	5	21
3	3	4	4	3	17

4	4	4	4	4	20
4	4	5	3	3	19
3	3	5	3	3	17
4	4	5	5	4	22
3	3	4	4	2	16
2	3	4	3	4	16
4	3	4	4	3	18
3	4	5	4	4	20
1	4	3	2	3	13
4	4	5	4	4	21
1	4	4	5	3	17
4	4	5	4	3	20
2	4	5	5	4	20
2	5	5	4	5	21
1	1	4	2	3	11
3	3	4	3	2	15
2	3	4	3	3	15
3	5	5	2	2	17
4	4	4	5	5	22
4	5	4	3	4	20
4	4	4	4	5	21
4	5	5	5	5	24
4	5	5	4	4	22
2	4	4	4	2	16

2	4	5	4	4	19
4	4	4	4	5	21
4	3	4	4	3	18
3	4	3	4	4	18
4	4	3	4	3	18
4	4	4	5	4	21
3	3	4	4	3	17
4	4	3	4	4	19
5	4	4	4	4	21
4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	3	20
4	4	4	4	3	19
4	3	4	3	3	17
2	3	5	4	3	17
5	4	4	4	4	21
4	4	5	5	4	22
4	4	5	4	4	21
2	3	4	4	3	16
4	5	5	3	2	19
1	2	3	3	3	12
3	4	5	4	4	20
4	4	4	4	3	19
3	4	5	4	3	19
2	3	4	3	2	14

4	4	5	4	4	21
3	4	4	4	2	17
5	4	5	5	5	24

2. Validitas

1. Keandalan (X1)

		Correlations					
		P1	P2	P3		P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,566**	,343**		,386**	,719**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P2	Pearson Correlation	,566**	1	,616**	,604**	,308**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P3	Pearson Correlation	,343**	,616**	1	,573**	,319**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,001	,000
	N	97	97	97		97	97
P4	Pearson Correlation	,372**	,604**	,573**		,298**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,003	,000
	N	97	97	97		97	97
P5	Pearson Correlation	,386**	,308**	,319**		1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,001			,000
	N	97	97	97		97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,719**	,799**	,738**		,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

2. Waktu Perjalanan (X2)

		Correlations					
		P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P6	Pearson Correlation	1	,503**	,165	,394**	,413**	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000	,106		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P7	Pearson Correlation	,503**	1	,464**		,423**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P8	Pearson Correlation	,165	,464**	1		,466**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,106	,000			,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P9	Pearson Correlation	,394**	,237*	,384**		,469**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,000		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P10	Pearson Correlation	,413**	,423**	,466**		1	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,702**	,711**	,676**		,797**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Keamanan (X3)

		Correlations					
		P11	P12	P13		P15	TOTAL
P11	Pearson Correlation	1	,605**	,422**		,414**	,788**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P12	Pearson Correlation	,605**	1	,547**		,400**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P13	Pearson Correlation	,422**	,547**	1	,550**	,384**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000			,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P14	Pearson Correlation	,606**	,699**	,550**		,384**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P15	Pearson Correlation	,414**	,400**	,384**		1	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000			,000
	N	97	97	97		97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,788**	,839**	,739**	,819**	,689**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	
N		97	97	97		97	97

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

4. Kenyamanan (X4)

Correlations							
		P16	P17	P18		P20	TOTAL
P16	Pearson Correlation	1	,345**	,307**		,407**	,597**
	Sig. (2-tailed)		,001	,002		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P17	Pearson Correlation	,345**	1	,510**		,557**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P18	Pearson Correlation	,307**	,510**	1	,603**	,681**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P19	Pearson Correlation	,314**	,454**	,603**	1	,604**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P20	Pearson Correlation	,407**	,557**	,681**	,604**	1	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	97	97	97		97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,597**	,754**	,833**		,848**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	
	N	97	97	97		97	97

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

5. Biaya (X5)

		Correlations					
		P21	P22	P23	P24	P25	TOTAL
P21	Pearson Correlation	1	,601**	,673**	,500**	,480**	,837**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P22	Pearson Correlation	,601**	1	,599**		,387**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P23	Pearson Correlation	,673**	,599**	1		,430**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000			,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P24	Pearson Correlation	,500**	,401**	,367**	1	,617**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P25	Pearson Correlation	,480**	,387**	,430**		1	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000			,000
	N	97	97	97		97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,837**	,748**	,768**		,778**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

6. Kulaitas Pelayanan

		Correlations					
		P26	P27	P28	P29	P30	TOTAL
P26	Pearson Correlation	1	,538**	,199	,320**	,413**	,735**
	Sig. (2-tailed)		,000	,050	,001	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
P27	Pearson Correlation	,538**	1	,397**		,380**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P28	Pearson Correlation	,199	,397**	1		,321**	,604**
	Sig. (2-tailed)	,050	,000			,001	,000
	N	97	97	97		97	97
P29	Pearson Correlation	,320**	,349**	,405**	1	,536**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97		97	97
P30	Pearson Correlation	,413**	,380**	,321**		1	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,000

N	97	97	97		97	97
Pearson Correlation	,735**	,735**	,604**	,717**	,764**	1
TOTAL Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	97	97	97	97	97	97

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

3. Reliabilitas

1. Reliabilitas (X1)

Scale : Tangible

Case Processing Summary

	N	%
Valid	97	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	5

2. Reliabilitas (X2)

Scale : Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	97	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	5

3. Reliabilitas (X3)

Scale : Responsiveness

Case Processing Summary

	N	%
Valid	97	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	5

4. Reliabilitas (X4)

Scale : Assurance

Case Processing Summary

	N	%
Valid	97	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	5

5. Reliabilitas (X5)

Scale : Emphaty

Case Processing Summary

	N	%
Valid	97	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,831	5

6. Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Scale : Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	97	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	5

4. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square		Sig.
1 Regression	590,140	5	118,028	49,786	,000 ^b
Residual	215,736	91	2,371		
Total	805,876	96			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Keandalan, Waktu, Keamanan, Kenyamanan, Biaya

5. Uji T

Coefficients^a

Model			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,030	2,197		,924	,358
Tangible	,024	,049	,027	,485	,629
1 Reliability	,019	,057	,019	,341	,734
Responsiveness	-,034	,050	-,037	-,673	,503
Assurance	,946	,123	,944	7,671	,000
Emphaty	-,090	,112	-,100	-,806	,422

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

6. Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,856 ^a	,732	,718	1,540

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Waktu, Keamanan, Kenyamanan, Biaya

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan