



PRA KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII) yang sedang menyusun skripsi. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan saudara untuk mengisi prakuesioner ini. Terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.

A. Kualitas Layanan (Jasa)

(Keterangan : 1 = sangat tidak setuju , 2 = tidak setuju , 3 = biasa saja , 4 = setuju , 5 = sangat setuju)

Menurut anda, faktor-faktor di bawah ini yang mempengaruhi kepuasan anda terhadap pelayanan customer service bank :

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban anda untuk tabel di bawah ini!

	Reliability	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	BS	S	SS
	Kemampuan melaksanakan pelayanan sesuai dengan janji <i>customer service</i> .					
	Secara keseluruhan pelayanan <i>customer service</i> bermutu tinggi.					
	<i>Customer service</i> memiliki pengetahuan luas dan bisa menjawab semua pertanyaan.					

No.		Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	BS	S	SS
1.	Kemampuan <i>customer service</i> untuk membantu saya dan kelengkapan memberikan informasi kepada saya/nasabah.					
2.	<i>Customer service</i> melayani saya dengan tanggap dan segera.					
3.	Komunikasi <i>customer service</i> terhadap saya saat dalam pelayanan sangat sesuai dan bagus.					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 8



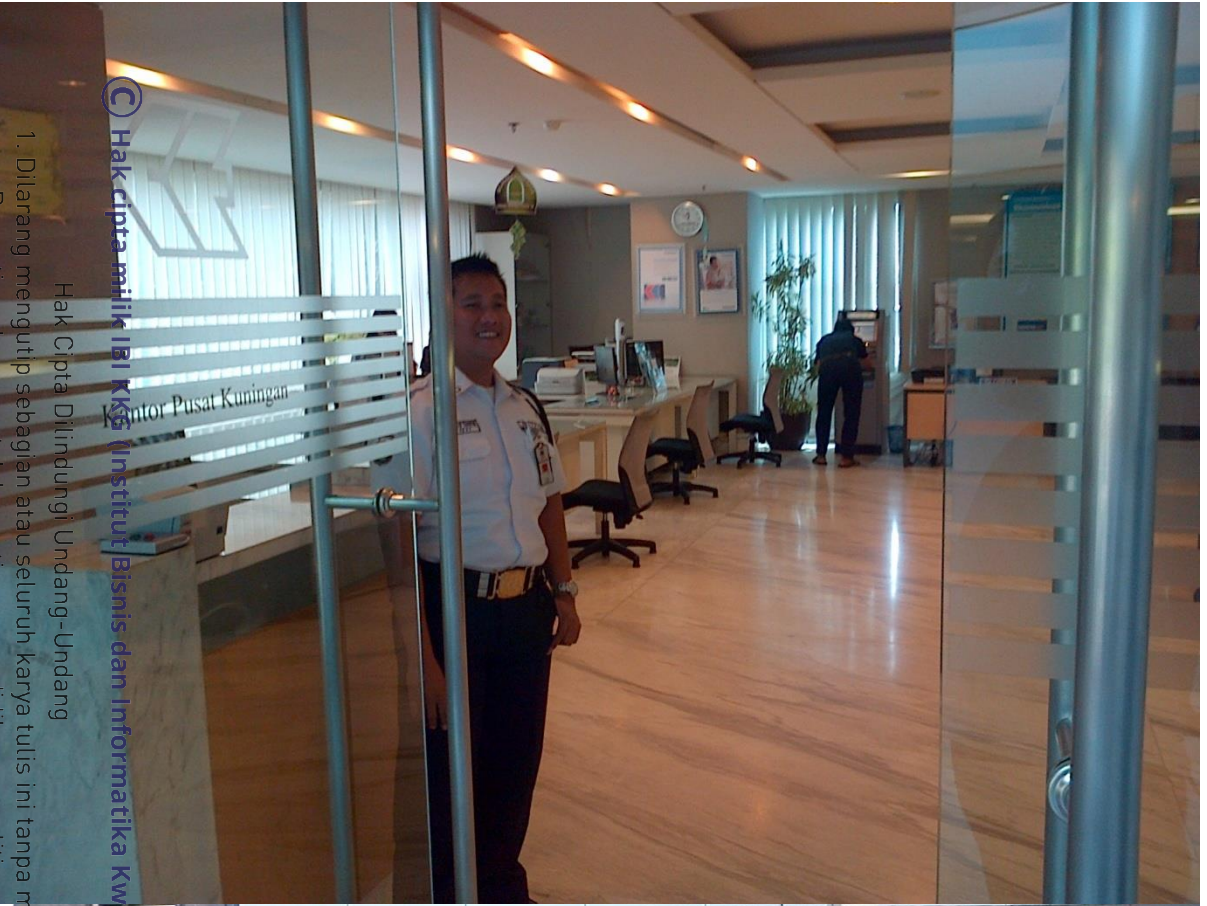
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



No	Assurance	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	BS	S	SS
1	<p><i>Customer service</i> meyakinkan saya dan memberikan solusi.</p> <p><i>Customer service</i> mengkomunikasikan setiap prosedur yang ada secara jelas dan ringkas dan menimbulkan kepercayaan dan meyakinkan saya /nasabah.</p> <p><i>Customer service</i> ramah dan sopan dalam melayani saya/nasabah.</p>					

	Empathy	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	BS	S	SS
	<p><i>Customer service</i> memberikan perhatian secara individual dan pribadi kepada nasabah.</p> <p>Kepekaan <i>customer service</i> terhadap keluhan saya/nasabah.</p> <p><i>Customer service</i> bersedia membantu saya terhadap masalah yang saya hadapi.</p>					

	Tangibles	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	BS	S	SS
1.	Kelengkapan fasilitas pelayanan di Bank.					
2.	Pelampiran customer service Bank rapi dan professional.					
3.	Kebersihan, kenyamanan, kantor pelayanan di Bank.					



Lampiran 2

Pertanyaan Pra Kuesioner

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Resp.	Kualitas Jasa														
	Realbility			Responsiveness			Assurance			Empathy			Tangibles		
	q01	q02	q03	q04	q05	q06	q07	q08	q09	q10	q11	q12	q13	q14	q15
1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5
6	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
7	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4
8	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
9	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
12	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
13	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
14	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4
15	2	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
16	2	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3
17	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
19	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
20	4	3	4	4	3	4	1	4	4	2	4	4	4	3	3
21	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
24	3	3	3	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2
26	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3
29	4	2	3	5	2	3	2	2	2	4	3	1	5	4	2
30	2	2	3	4	2	4	3	1	3	5	2	3	3	3	2

1. Ditanya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3

Validitas dan Reliabilitas Kualitas Jasa

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

Listwise Deletion based on all variables in the procedure.

Validitas dan Reliabilitas 5 Dimensi Kualitas Jasa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	50,17	57,730	,395	,901
q2	50,47	59,706	,274	,904
q3	50,00	53,379	,668	,891
q4	49,70	57,734	,504	,897
q5	49,97	53,482	,739	,888
q6	50,07	55,375	,565	,895
q7	50,03	54,999	,535	,896
q8	50,07	55,168	,583	,894
q9	49,83	53,040	,765	,887
q10	49,90	56,783	,404	,901
q11	50,17	55,385	,608	,893
q12	49,90	54,852	,627	,892
q13	49,73	56,754	,467	,898
q14	49,93	53,789	,676	,890
q15	50,00	50,138	,862	,881

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 4

KUESIONER

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII) yang sedang menyusun skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Customer Service Bank Ekonomi Raharja Tbk, Jakarta Selatan”**. Untuk itu saya mohon kesediaan dan kesungguhan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas kerjasama dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian kuesioner

Silahkan pertanyaannya-pertanyaan berikut ini dan berilah tanda silang (x) pada jawaban anda

Profil Responden

1. Jenis kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia :
 - a. 20 - 24 tahun
 - b. 25 - 34 tahun
 - c. 35 - 44 tahun
 - d. 45 - 54 tahun
 - e. \geq 55 tahun
3. Pekerjaan :
 - a. Pelajar /Mahasiswa
 - b. Ibu Rumah Tangga
 - c. Wiraswasta
 - d. Karyawan
 - e. Lain-lain
4. Pendapatan /uang saku per bulan :
 - a. \leq Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.000.001 s/d Rp 2.000.000
 - c. Rp 2.000.001 s/d Rp 3.000.000
 - d. Rp 3.000.001 s/d Rp 4.000.000
 - e. \geq Rp 4.000.000
5. Pendidikan terakhir :
 - a. SMA/ SMK
 - b. Diploma
 - c. Sarjana
 - d. Pasca Sarjana
 - e. Lain-lain

Hak cipta milik ISI Kwik Kian Gie Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut anda, bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap **Kualitas Layanan Customer Service Bank Ekonomi ?**

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Puas**
- 2 = Tidak Puas**
- 3 = Cukup Puas**
- 4 = Puas**
- 5 = Sangat Puas**

Instruksi Berilah tanda *checklist* (v) pada pilihan jawaban anda.

	Reliability	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
		STP	TP	CP	P	SP
	Kemampuan melaksanakan pelayanan sesuai dengan <i>customer service</i> Bank Ekonomi.					
	<i>Customer service</i> Bank Ekonomi memiliki pengetahuan luas dan bisa menjawab semua pertanyaan.					

	Responsiveness	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
		STP	TP	CP	P	SP
1.	Kemampuan <i>customer service</i> Bank Ekonomi untuk membantu saya dan kejelasan memberikan informasi kepada saya/nasabah.					
2.	<i>Customer service</i> Bank Ekonomi melayani saya dengan tanggap dan segera.					
3.	Komunikasi <i>customer service</i> Bank Ekonomi terhadap saya saat dalam pelayanan sangat sesuai dan bagus.					

No	Assurance	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
		STP	TP	CP	P	SP
1.	Customer service Bank Ekonomi meyakinkan saya dan memberikan solusi.					
	Customer service Bank Ekonomi mengkomunikasikan setiap prosedur yang ada secara jelas dan ringkas dan menimbulkan kepercayaan dan meyakinkan saya/nasabah.					
	Customer service Bank Ekonomi ramah dan sopan dalam melayani saya/nasabah.					
2.	Empathy	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
		STP	TP	CP	P	SP
3.	Customer service Bank Ekonomi memberikan perhatian secara individual dan pribadi kepada nasabah.					
	Kepekaan customer service Bank Ekonomi terhadap keluhan saya/nasabah.					
	Customer service Bank Ekonomi bersedia membantu saya terhadap masalah yang saya hadapi.					
3.	Tangibles	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
		STP	TP	CP	P	SP
3.	Keengkapan fasilitas pelayanan di Bank Ekonomi.					
	Penampilan customer service Bank Ekonomi rapi dan profesional.					
	Kehersihan, kenyamanan, pelayanan di Bank Ekonomi Ratu Raja , Tbk					



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 5

Pertanyaan Data Kuesioner

© Hak cipta milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Resp.	Kualitas Jasa													
	Reliability		Responsiveness			Assurance			Empathy			Tangibles		
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
2	2	3	2	2	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3
3	5	5	5	2	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4
4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
5	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
8	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
10	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3
11	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5
12	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
13	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4
16	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4
17	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4
18	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4
19	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
20	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
21	5	3	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4
22	3	5	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
25	2	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
27	2	4	2	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3
28	2	4	2	3	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5
29	4	5	4	5	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4
30	5	4	5	3	3	4	5	3	4	2	5	3	4	5
31	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4
33	3	4	3	5	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3
34	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4
35	5	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3
37	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan dan menyertakan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



38	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4
39	2	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3
41	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3
42	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3
43	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5
44	2	5	2	2	5	4	5	3	3	2	2	4	5	4
45	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	5	4	3	3
46	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4
47	3	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4
48	2	5	2	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4
49	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3
50	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
51	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4
52	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5
53	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
54	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3
55	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4
58	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
59	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3
60	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5
61	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4
62	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3
63	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3
64	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4
65	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5
66	2	4	2	3	4	4	3	5	3	2	5	5	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	2	3	2
68	5	4	5	4	3	5	3	4	2	4	5	2	3	3
69	4	5	4	5	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3
70	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3
71	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3
72	5	2	5	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	2
73	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4
74	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3
75	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3
76	2	4	2	2	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
77	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4
78	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4
79	5	5	5	3	3	4	2	2	3	5	3	3	4	3
80	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4
81	4	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4
82	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



83	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
84	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5
85	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4
86	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
87	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
88	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5
89	5	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5
90	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	3	3
91	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5
92	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	4
93	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3
94	5	3	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4
95	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3
96	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5
97	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
98	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	4
99	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5
100	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 6

Validitas dan Reliabilitas Kualitas Jasa



Hak cipta © milik BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Case Processing Summary

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

Listwise Deletion based on all variables in the procedure

Validitas dan Reliabilitas 5 Dimensi Kualitas Jasa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	50,98	25,252	,483	,722
q2	50,92	27,286	,395	,734
q3	50,98	25,252	,483	,722
q4	51,14	26,546	,392	,734
q5	51,10	27,808	,311	,742
q6	51,15	28,533	,307	,742
q7	51,13	27,629	,365	,737
q8	51,10	27,364	,323	,741
q9	51,08	28,074	,315	,741
q10	51,01	26,737	,344	,739
q11	51,23	27,775	,318	,741
q12	51,13	28,316	,317	,741
q13	51,12	27,945	,354	,738
q14	51,19	27,731	,350	,738

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan penyalinan dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 8



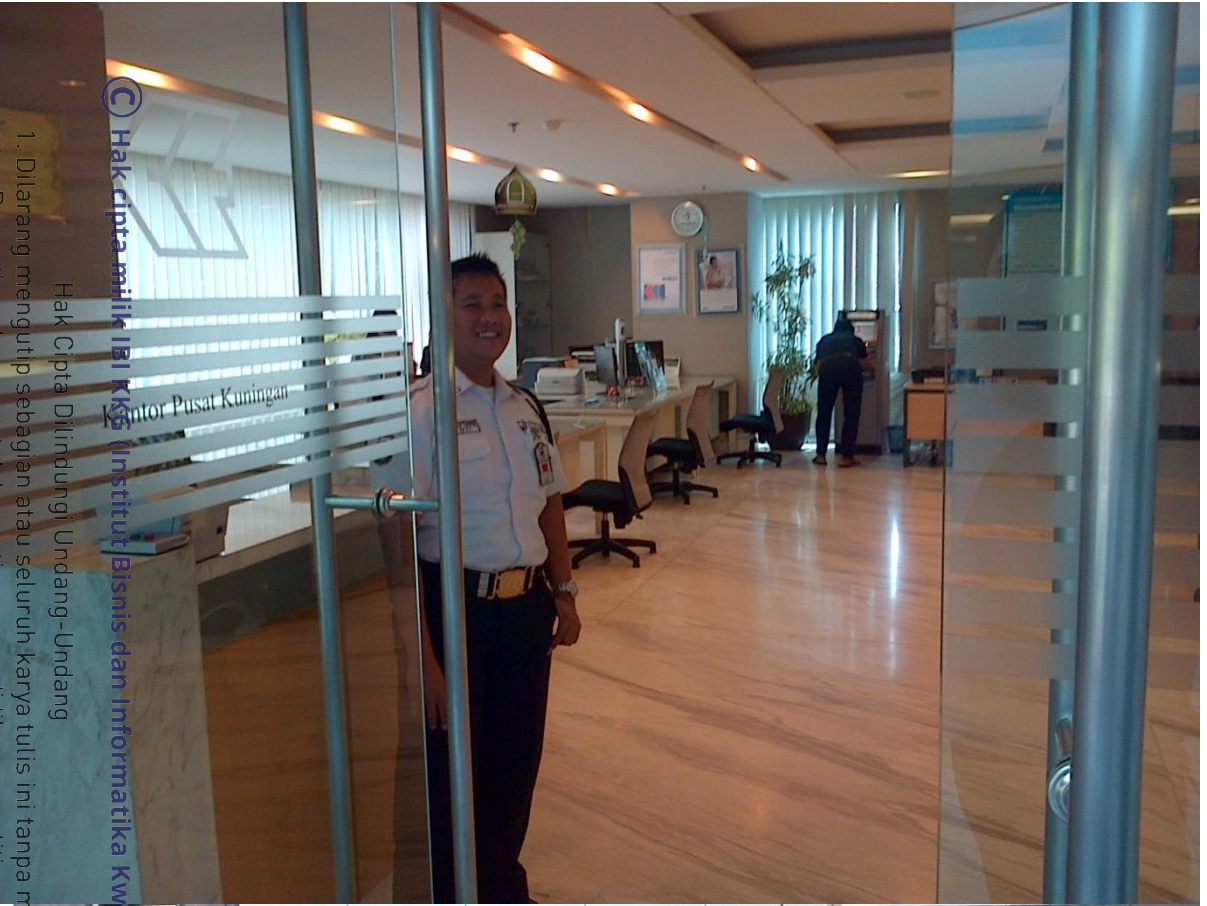
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

