

LAMPIRAN

Lampiran 1: Uji Validitas

Correlations

		Correlations			
		P1	P2	P3	Tangible
P1	Pearson Correlation	1	.865**	.856**	.953**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	83	83	83	83
P2	Pearson Correlation	.865**	1	.861**	.955**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	83	83	83	83
P3	Pearson Correlation	.856**	.861**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	83	83	83	83
Tangible	Pearson Correlation	.953**	.955**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

		Correlations			
		P4	P5	P6	Reliability
P4	Pearson Correlation	1	.194	.036	.574**
	Sig. (2-tailed)		.079	.747	.000
	N	83	83	83	83
P5	Pearson Correlation	.194	1	.702**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.079		.000	.000
	N	83	83	83	83
P6	Pearson Correlation	.036	.702**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.747	.000		.000
	N	83	83	83	83
Reliability	Pearson Correlation	.574**	.854**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

		P7	P8	P9	Resposiveness
P7	Pearson Correlation	1	.842**	-.071	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.522	.000
	N	83	83	83	83
P8	Pearson Correlation	.842**	1	-.024	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000		.828	.000
	N	83	83	83	83
P9	Pearson Correlation	-.071	-.024	1	.371**
	Sig. (2-tailed)	.522	.828		.001
	N	83	83	83	83
Resposiveness	Pearson Correlation	.863**	.882**	.371**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

		P10	P11	P12	Assurance
P10	Pearson Correlation	1	.081	.457**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.465	.000	.000
	N	83	83	83	83
P11	Pearson Correlation	.081	1	.097	.499**
	Sig. (2-tailed)	.465		.381	.000
	N	83	83	83	83
P12	Pearson Correlation	.457**	.097	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.381		.000
	N	83	83	83	83
Assurance	Pearson Correlation	.768**	.499**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

		P13	P14	P15	Emphaty
P13	Pearson Correlation	1	.861**	-.112	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.315	.000
	N	83	83	83	83
P14	Pearson Correlation	.861**	1	-.124	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.263	.000
	N	83	83	83	83
P15	Pearson Correlation	-.112	-.124	1	.448**
	Sig. (2-tailed)	.315	.263		.000
	N	83	83	83	83
Emphaty	Pearson Correlation	.807**	.799**	.448**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

[DataSet3]

		P1	P2	P3	Tangible
P1	Pearson Correlation	1	.743**	.803**	.915**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	83	83	83	83
P2	Pearson Correlation	.743**	1	.822**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	83	83	83	83
P3	Pearson Correlation	.803**	.822**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	83	83	83	83
Tangible	Pearson Correlation	.915**	.921**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

		P4	P5	P6	Reliability
P4	Pearson Correlation	1	.115	-.152	.505**
	Sig. (2-tailed)		.299	.171	.000
	N	83	83	83	83
P5	Pearson Correlation	.115	1	.658**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.299		.000	.000
	N	83	83	83	83
P6	Pearson Correlation	-.152	.658**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.171	.000		.000
	N	83	83	83	83
Reliability	Pearson Correlation	.505**	.853**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

		P7	P8	P9	Resposiveness
P7	Pearson Correlation	1	.875**	.187	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000	.091	.000
	N	83	83	83	83
P8	Pearson Correlation	.875**	1	.162	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.142	.000
	N	83	83	83	83
P9	Pearson Correlation	.187	.162	1	.579**
	Sig. (2-tailed)	.091	.142		.000
	N	83	83	83	83
Resposiveness	Pearson Correlation	.882**	.873**	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

		P10	P11	P12	Assurance
P10	Pearson Correlation	1	.380**	.301**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000
	N	83	83	83	83
P11	Pearson Correlation	.380**	1	.012	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000		.916	.000
	N	83	83	83	83
P12	Pearson Correlation	.301**	.012	1	.689**
	Sig. (2-tailed)	.006	.916		.000
	N	83	83	83	83
Assurance	Pearson Correlation	.792**	.605**	.689**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Correlations

		P13	P14	P15	Emphaty
P13	Pearson Correlation	1	.735**	-.012	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.913	.000
	N	83	83	83	83
P14	Pearson Correlation	.735**	1	-.089	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.422	.000
	N	83	83	83	83
P15	Pearson Correlation	-.012	-.089	1	.541**
	Sig. (2-tailed)	.913	.422		.000
	N	83	83	83	83
Emphaty	Pearson Correlation	.773**	.737**	.541**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

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

Lampiran 2 : Uji Reabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	83	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	15

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	83	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	15

Lampiran 3: 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
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

Lampiran 4 Persepsi dan Ekspektasi

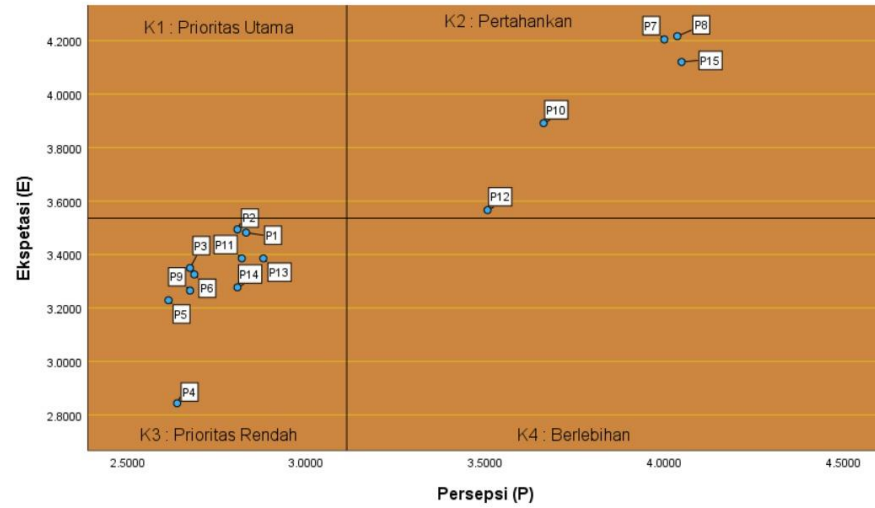
Simbol	P1	P2	P3	Tangible P4	P5	P6	Reliability P7	P8	P9	Responsiveness P10	P11	P12	Assurance P13	P14	P15	Empathy							
R1	4	4	4	3	11	3	4	3	10	1	3	3	7	3	3	4	4	11					
R2	4	4	4	4	11	2	4	4	10	5	5	5	11	4	4	4	11	3	5	11			
R3	4	4	4	4	11	2	4	3	9	4	4	4	11	4	4	4	4	2	10	9			
R4	3	3	3	3	9	2	3	2	4	1	3	2	9	2	2	2	2	2	2	9			
R5	4	3	3	3	10	2	3	3	8	4	4	3	11	11	3	10	4	3	11	11			
R6	2	3	2	2	7	4	2	2	8	3	4	2	9	3	2	3	2	2	3	7			
R7	5	5	4	4	14	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	12			
R8	4	3	3	3	10	3	4	3	10	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	12			
R9	5	5	5	5	15	4	4	4	13	3	3	5	13	5	4	3	12	5	5	13			
R10	4	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	13			
R11	5	5	4	4	14	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	15			
R12	3	3	2	2	8	3	2	2	8	3	4	2	9	2	2	3	2	2	4	8			
R13	3	2	2	2	8	3	4	4	11	4	4	2	4	10	4	3	10	3	3	10			
R14	2	3	2	2	7	3	2	2	8	3	2	3	8	2	3	3	8	3	3	9			
R15	2	2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	8			
R16	2	3	3	3	8	3	3	4	10	3	2	1	6	1	2	2	5	2	2	7			
R17	2	2	2	2	6	2	2	2	7	3	2	1	8	2	3	4	4	4	3	10			
R18	4	3	3	3	10	2	3	2	7	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8		
R19	2	3	3	3	8	2	3	2	7	3	2	3	8	3	2	1	4	1	1	3			
R20	1	2	2	2	5	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	6	3	1	2	8		
R21	3	3	3	3	9	1	2	2	6	2	1	2	8	2	3	1	4	2	2	5	9		
R22	3	3	3	3	9	1	2	2	6	3	1	2	8	3	3	1	4	2	2	5	9		
R23	3	2	2	2	8	3	2	2	8	3	1	2	10	5	1	5	11	2	2	5	9		
R24	3	2	2	2	7	3	1	2	6	5	5	2	12	5	2	5	12	3	2	5	10		
R25	4	2	2	2	7	3	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	9	9		
R26	3	2	2	2	7	2	2	2	6	5	5	3	11	2	2	2	11	2	2	2	9		
R27	3	3	3	3	9	2	2	2	6	4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	4	12		
R28	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	5	2	12	5	3	5	13	3	3	5	11		
R29	2	2	2	2	6	2	3	2	7	5	5	2	12	5	2	5	12	2	2	5	9		
R30	1	1	1	1	3	3	2	2	7	5	5	3	12	4	3	5	12	3	3	5	11		
R31	3	2	2	2	7	3	3	3	8	4	4	3	11	3	3	3	11	3	3	3	11		
R32	3	2	2	2	7	2	2	2	6	4	4	2	9	4	3	2	9	2	2	4	8		
R33	3	4	2	2	8	3	3	2	8	5	5	2	12	4	3	3	10	3	3	3	9		
R34	3	2	2	2	7	3	3	3	8	5	5	3	13	3	3	3	10	2	2	5	9		
R35	2	2	2	2	6	2	2	2	6	4	4	3	10	4	2	4	10	2	2	2	5	9	
R36	1	1	1	1	3	3	3	3	9	5	5	3	13	3	3	3	11	2	2	2	4	8	
R37	3	3	3	3	9	3	1	3	7	4	4	3	11	3	2	4	9	3	3	4	10		
R38	2	1	1	1	4	3	1	1	5	5	5	1	11	4	2	3	10	2	2	4	8		
R39	2	2	2	2	6	2	2	2	6	4	4	2	10	4	2	4	10	1	1	1	4	8	
R40	3	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	5	3	5	13	3	3	3	5	11	
R41	2	3	2	2	7	3	1	2	6	5	5	2	12	5	1	2	8	3	2	4	8		
R42	1	1	1	1	3	4	2	1	7	5	5	1	11	5	2	5	12	2	2	2	5	9	
R43	2	2	2	2	6	2	2	2	6	5	5	3	12	4	2	4	12	2	2	2	4	9	
R44	1	1	1	1	3	1	3	3	7	5	5	2	12	5	3	4	13	3	3	3	5	11	
R45	3	4	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	12	
R46	4	4	4	4	12	3	3	3	9	5	4	4	4	12	3	3	9	3	3	3	9	9	
R47	1	2	2	2	5	3	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9	
R48	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	10	3	3	3	10	3	3	3	9	11	
R49	1	1	1	1	3	2	2	2	6	5	5	2	12	2	2	2	11	2	2	2	5	9	
R50	3	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	2	12	3	3	3	10	3	3	3	5	11	
R51	3	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	4	3	5	12	3	3	3	5	11	
R52	4	4	4	4	13	1	2	4	7	5	5	3	11	4	3	4	12	4	2	4	11	11	
R53	2	2	2	2	6	4	2	2	6	5	5	2	12	5	2	4	13	3	3	3	4	10	
R54	3	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	3	3	3	10	3	3	3	3	9	
R55	3	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	4	4	4	12	4	4	4	4	12	
R56	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	9	
R57	4	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	4	11	
R58	1	1	1	1	3	5	1	1	7	5	5	1	11	4	1	5	10	1	1	1	5	7	
R59	4	4	4	4	12	2	2	2	6	5	5	2	12	4	2	5	12	3	3	3	3	9	
R60	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	10	3	3	3	10	3	3	3	3	9	
R61	4	4	4	4	12	2	3	2	7	5	5	2	12	3	3	5	13	2	3	3	5	10	
R62	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	9	
R63	2	2	2	2	6	4	2	2	6	4	4	2	10	4	2	4	10	3	3	3	4	10	
R64	2	2	2	2	6	3	3	3	8	5	5	3	13	3	3	3	10	3	3	3	3	9	
R65	3	3	3	3	9	3	2	2	7	5	5	3	12	5	2	2	11	2	2	2	5	9	
R66	4	4	4	4	12	1	1	1	3	5	5	3	13	5	3	3	13	4	3	3	5	12	
R67	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	9	
R68	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	4	2	10	5	1	1	7	3	3	3	3	9	
R69	3	3	3	3	9	3	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	9	
R70	2	2	2	2	6	3	2	2	7	5	5	2	12	3	3	5	11	2	2	2	5	9	
R71	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	9	
R72	2	2	2	2	6	4	2	2	6	5	5	2	12	4	2	4	10	3	3	3	3	9	
R73	1	1	1	1	3	3	3	3	9	5	5	1	11	5	1	5	11	2	2	2	5	9	
R74	2	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	8	2	2	2	8	2	2	2	2	5	9
R75	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	9	
R76	5	5	5	5	15	1	5	5	10	5	5	5	15	5	5	1	11	5	5	3	3	13	
R77	4	4	4	4	13	2	4	4	10	5	5	3	13	5	3	3	13	3	4	4	4	11	
R78	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	9	
R79	2	2	2	2	6	2	2	2	6	4	4	2	10	4	2	4	10	3	2	2	5	10	
R80	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	9	
R81	4	4	4	4	13	1	1	1	4	6	5	5	13	5	3	5	13	4	3	4	3	4	11
R82	5	5	5	5	15	1	3	3	7	5	5	3	13	5	4	5	14	3	3	3	4	11	
R83	4	4	4	4	12	1	3	4	8	5	5	3	13	5	3	5	14	3	2	2	5	10	
2.8313	2.807228916	2.674668795	2.638554217	2.614457831	2.686746988	4	4.036144578	2.674668795	3.662650602	2.819277106	3.506024096	2.879518072	2.807228916	4.048192771									
285	233	222	219	223	221	332	335	222															

Symbol	P1	P2	P3	Tangible	P4	P5	P6	Reliability	P7	P8	P9	Responsiveness	P10	P11	P12	Assurance	P13	P14	P15	Emphyaty
R1	4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11
R2	3	4	4	11	2	4	4	10	5	5	5	15	4	4	4	12	3	3	5	11
R3	4	4	4	12	2	4	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	2	10
R4	3	2	4	9	2	3	3	8	3	2	2	7	2	3	2	7	3	2	3	8
R5	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
R6	2	3	2	7	4	2	2	8	3	4	2	9	3	2	3	8	2	2	3	7
R7	5	5	4	14	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	4	12
R8	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11
R9	5	5	5	15	4	4	5	13	3	5	5	13	5	4	3	12	5	5	3	13
R10	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	5	13
R11	5	4	4	13	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	15
R12	3	3	2	8	3	2	2	7	3	4	2	9	2	2	3	7	2	2	4	8
R13	3	3	2	8	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	10	3	4	3	10
R14	3	4	3	10	2	3	2	7	3	3	2	8	3	3	3	9	4	2	4	10
R15	1	3	2	6	3	2	2	7	3	4	3	10	3	2	4	9	2	2	4	8
R16	3	2	2	7	4	2	2	8	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	4	11
R17	4	3	2	9	3	3	3	9	4	3	2	9	2	4	3	9	3	4	3	10
R18	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	2	3	8	4	3	4	11
R19	2	4	3	9	3	4	3	10	4	2	4	10	3	3	3	9	5	5	5	15
R20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11
R21	2	4	2	8	2	3	3	8	3	3	3	9	3	4	3	10	3	2	5	10
R22	3	3	3	9	4	3	2	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R23	3	2	4	9	3	2	3	8	4	5	1	10	5	2	5	12	3	3	5	11
R24	4	3	3	10	3	1	3	7	5	5	3	13	5	3	5	13	4	2	5	11
R25	4	2	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R26	4	3	3	10	3	3	3	9	5	5	3	13	5	3	5	13	3	2	5	10
R27	3	3	3	9	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	5	11
R28	2	2	2	6	2	2	2	6	5	5	3	13	5	3	5	13	3	3	5	11
R29	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	5	3	5	13	3	3	5	11
R30	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	4	14	4	3	5	12	3	3	5	11
R31	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	5	11
R32	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	2	10	4	3	2	9	3	3	4	10
R33	2	3	2	7	3	3	2	8	5	5	2	12	4	3	3	10	3	3	3	9
R34	2	3	2	7	3	3	3	9	5	5	3	13	4	4	3	11	3	3	5	11
R35	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	4	10	3	3	5	11
R36	2	2	2	6	4	4	4	12	5	5	3	13	3	3	5	11	3	3	5	11
R37	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	4	14	4	3	5	12	3	3	4	10
R38	3	2	2	7	4	2	2	8	5	5	2	12	4	3	4	11	3	3	5	11
R39	3	3	3	9	4	3	3	10	5	5	2	12	4	3	5	12	3	5	5	13
R40	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	5	3	5	13	3	3	5	11
R41	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	5	2	3	10	3	2	5	10
R42	2	1	1	4	4	2	2	8	5	5	1	11	5	2	5	12	2	2	5	9
R43	2	2	2	6	2	2	3	7	5	5	2	12	4	2	4	10	2	2	5	9
R44	3	3	2	8	2	4	4	10	5	5	3	13	4	3	4	11	3	3	5	11
R45	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R46	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9
R47	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
R48	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	4	3	10	3	3	5	11
R49	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
R50	4	4	4	12	4	4	3	11	5	5	3	13	3	3	3	9	3	3	5	11
R51	4	4	5	13	1	5	5	11	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	5	13
R52	5	5	5	15	1	2	5	8	5	5	2	12	5	5	4	14	5	3	4	12
R53	4	4	4	12	2	4	4	10	5	5	4	14	5	4	2	11	3	3	5	11
R54	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9
R55	5	5	5	15	3	4	4	11	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
R56	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R57	5	5	5	15	1	4	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
R58	5	5	5	15	1	5	5	11	5	5	5	15	5	5	1	11	5	5	1	11
R59	5	5	5	15	1	5	4	10	5	5	4	14	5	4	1	10	4	4	1	9
R60	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R61	5	5	5	15	1	4	4	9	5	5	3	13	5	4	5	14	3	3	1	7
R62	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R63	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	5	13
R64	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	3	3	3	9	3	3	5	11
R65	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	3	13	5	3	3	11	3	3	5	11
R66	5	5	5	15	1	1	4	6	5	5	4	14	5	4	4	13	4	3	5	12
R67	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R68	2	2	2	6	2	2	2	6	4	4	3	11	5	2	2	9	3	3	5	11
R69	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R70	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	3	3	5	11	3	3	5	11
R71	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R72	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	3	3	5	11
R73	5	5	5	15	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	1	11	5	5	5	15
R74	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	5	11
R75	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R76	5	5	5	15	1	5	5	11	5	5	5	15	5	5	1	11	5	5	3	13
R77	4	4	4	12	2	4	4	10	5	5	3	13	5	3	3	11	3	4	4	11
R78	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R79	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
R80	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
R81	5	4	3	12	1	1	4	6	5	5	3	13	5	3	5	13	4	3	4	11
R82	5	5	5	15	1	3	3	7	5	5	3	13	5	4	5	14	3	3	5	11
R83	4	4	4	12	1	3	4	8	5	5	3	13	5	4	5	14	3	2	5	10
	289	290	278		236	268	276		349	350	271		323	281	296		281	272	342	
	3.4819	3.4940	3.3494		2.8434	3.2289	3.3253		4.2048	4.2169	3.2651		3.8916	3.3855	3.5663		3.3855	3.2771	4.1205	

Lampiran 5 *Index Performance Analisis (IPA)*

Graph

[DataSet6]



Lampiran 6 Bukti Pengiriman Email Kepada Prodi SI

Aku revisi
20/8/2024
[Signature]

ACE NENGISI
[Signature] 18/8/2024
(ENHANS W.)

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* PROGRAM STUDI
SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
METODE SERVQUAL



DENNY SAHPUTRA ALPANDI PADANG
195610097

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2024

12:16

3,32 MB/d



SKRIPSI BAB...V revisii.pdf



Sumiya... 6 hari yang lalu

kepada saya ▾



Hal : ACC Revisi Pendadaran

Kepada

Yth. DENNY SAHPUTRA ALPANDI PADANG

Saya, Sumiyatun, S.Kom., M.Cs. sebagai Pembimbing/ penguji mahasiswa berikut

NIM : 195610097

Nama : DENNY SAHPUTRA ALPANDI PADANG

Prodi : SISTEM INFORMASI

menyatakan bahwa mahasiswa tersebut melakukan revisi sesuai dengan catatan pada ujian pendadaran dan disetujui sehingga dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Yogyakarta, 20 Agustus 2024

ttd

Sumiyatun, S.Kom., M.Cs.

Pada Sen, 19 Agu 2024 pukul 15.28 Denny Padang

<dennypadang7@gmail.com> menulis:





**KARTU BIMBINGAN
SKRIPSI – PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

Nama : DENNY S.A. PADANG
NIM/Prodi : 185610097 / SISTEM INFORMASI
Pembimbing : SUMIKATUN S.Kom., M. Cs.
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WEBSITE PROGRAM
STUDI SISTEM INFORMASI TERHADAP KERUASAN PENGGUNA
DENGAN METODE SERVQUAL

Kisi-Kisi Bimbingan	NO	TANGGAL	CATATAN KEGIATAN*	PARAF PEMBIMBING
1. Topik/Permasalahan	1	Senin, 02 Januari 2023	Judul	f
2. Seminar Proposal	2	Senin, 16 Januari 2023	Bab I & Bab II	f
3. Latar Belakang Masalah	3	Senin, 10 Februari 2023	Bab III	f
4. Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan dan manfaat	4	Senin, 10 April 2023	Revisi Bab III	f
5. Tinjauan Pustaka	5	Senin, 8 Mei 2023	Pengumpulan Data	f
6. Dasar Teori	6	Senin, 19 Juni 2023	Bab IV	f
7. Bahan/Data	7	Senin, 10 Juli 2023	Revisi Bab IV	f
8. Peralatan	8	Senin, 21 Agustus 2023	Acc Pendadaran	f
9. Prosedur	9			f
10. Pengumpulan Data	10			f
11. Analisis dan Rancangan Sistem.	11			f
12. Implementasi dan Uji coba Sistem	12			f
13. Pembahasan				
14. Kesimpulan				
15. Saran				
16. Daftar Pustaka				
17. Lampiran				

Naskah ini disetujui untuk Ujian Pendadaran
Skripsi
Yogyakarta,
Dosen Pembimbing Skripsi

Sumikaton

*) Mohon diisikan catatan kegiatan pada saat bimbingan dengan kisi-kisi bimbingan sebagai referensi pada saat membimbing

PEMBERITAHUAN SEBELUM UJIAN :					
Pengumpulan akhir dokumen Tugas Akhir/Skripsi melewati 2023, mahasiswa harus menyelesaikan registrasi dan KRS semester berikutnya.					
KRITERIA KELULUSAN UJIAN SIDANG / PENDADARAN					
1. Lulus ujian tanpa syarat, disebut kriteria 1.					
2. Lulus bersyarat, disebut kriteria 2 , yaitu dengan sedikit perbaikan atau penyempurnaan text dan atau program dalam w 27 Agustus 2024 dan tidak ada ujian lagi. Jika dalam waktu yang ditentukan mahasiswa tersebut tidak dapat menyelesaikan, maka, mahasiswa yang bersangkutan dianggap tidak lulus ujian.					
3. Tidak lulus ujian sidang/pendadaran, disebut kriteria 3, dijelaskan, disarankan Ketua Tim Penguji untuk mempelajari ulang materi, merombak program/teks, atau mengganti judul.					
Ketentuan bagi peserta yang tidak lulus ujian sidang / pendadaran.					
1) Mahasiswa wajib menempuh ujian sidang/pendadaran ulang					
2) Kesempatan ujian sidang/pendadaran ulang hanya diberikan dalam rentang waktu maksimum 6 bulan, setelah ujian sidang/pendadaran					
3) Jika sampai batas waktu maksimum 6 bulan tersebut belum dapat diajukan/diselesaikan, maka calon peserta ujian dinyatakan sebagai mahasiswa peserta Skripsi/TGA baru, dengan segala ketentuan yang berlaku bagi peserta baru					
4) Mahasiswa yang akan menempuh ujian sidang/pendadaran ulang ini diwajibkan membayar biaya ujian setara 2 SKS praktik, sesuai tahun angkatan					
					Yogyakarta,
					Memahami dan bersedia
					Mematuhi peraturan di
					atas,
					Nama Mahasiswa
					Denny Sahputra Alpandi Padang



YAYASAN PENDIDIKAN WIDYA BAKTI YOGYAKARTA
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

Jl. Raya Janti (Malapahit) No.143, Yogyakarta, 55198, Telp (0274) 486664,
Website: www.utdi.ac.id, E-mail: info@utdi.ac.id



Catatan Pendadaran

Hari, tanggal : Kamis, 27 Juni 2024
Waktu : 13.00
Nama : Denny Sahputra Alpandi Padang
No. Mahasiswa / Prodi : 195610097 / Sistem Informasi

Hal yang harus diperbaiki		
No	Catatan	Pemberi Catatan
1.	Tahapan analisis dimunculkan di BAB 3	Pak. Yohakim
2.	cover, abstrak dibuat minimal 2 paragraf, kata kunci, daftar pustaka, ikuti format penulisan	Bu Endang
3.		
4.		

*coret yang tidak perlu

KEPUTUSAN HASIL UJIAN PENDADARAN					
Sesuai dengan hasil sidang pendadaran pada tanggal		27 Juni 2024		maka	
Nama Mahasiswa	Denny Sahputra Alpandi Padang				
NIM / Program Studi	195610097 / Sistem Informasi				
Jenjang	S1				
	dinyatakan	LULUS	dengan kriteria	2	
Ketua Penguji	Endang Wahyuningsih, S.Kom., M. Cs.				

SURAT KETERANGAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI

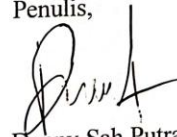
Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Denny Sah Putra Alpandi Padang
Nomer Induk Mahasiswa : 195610097
Jurusan : Sistem Informasi
Jenjang : S1
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Website* Program Studi
Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna
Dengan Metode Servqual

Menyerahkan karya ilmiah kepada pihak perpustakaan Universitas Teknologi Digital Indonesia untuk **diunggah ke Digital Library** Universitas Teknologi Digital Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kepentingan riset dan pendidikan,

Yogyakarta, 26 Agustus 2024

Penulis,



Denny Sah Putra Alpandi Padang
NIM : 195610097