

LAMPIRAN - LAMPIRAN





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS OLARAGA DAN KESEHATAN**

Alamat: Jalan Desa Jinengdalem Singaraja – Bali
Telp. (0362) 25571, Fax. (03620 25571 Kode Pos. 81116

Singaraja, 26 Oktober 2021

No : 165/UN48.12.1/PP/2021
Lampiran :
Prihal : Melakukan Penelitian

Yth. : Ketua Meazza Futsal
di
Denpasar

Dengan Hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat studi di Prodi Pendidikan Kepelatihan Olahraga Universitas Pendidikan Ganesha diwajibkan untuk menyusun skripsi, sehubungan dengan prihal tersebut kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mengijinkan mahasiswa dibawah ini untuk menggunakan obyek penelitian.

Nama : Mohamad Edo Hari Saputra
NIM : 1716041016
Prodi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Fakultas : Olahraga dan Kesehatan
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Jasa di Meazza Futsal
Denpasar.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Dekan I

Dr. I Ketut Yoda, S.Pd., M.Or
NIP 196805172001121001

UNDIKSHA

Lampiran 1. Surat Tugas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN
JURUSAN ILMU OLAHRAGA DAN KESEHATAN
Alamat : Kampus FOK Undiksha Jinengdalem, Singaraja-Bali

SURAT TUGAS

Nomor: 01.11/UN48.12.6/PP/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha menugaskan:

1. Nama : Dr. Syarif Hidayat, S.Pd., M.Pd.
NIP : 197711152001121001
Prodi. : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Jurusan : Ilmu Olahraga dan Kesehatan
Sebagai : Ahli Instrumen

Dalam rangka penyelesaian Skripsi pada mahasiswa tersebut, di bawah ini:

- Nama : Mohamad Edo Hari Saputra
NIM : 1716041016
Prodi. : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Jurusan : Ilmu Olahraga dan Kesehatan
Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Jasa
Di Meazza Futsal Denpasar

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ketut Budaya Astra, S.Pd., M.Or
NIP. 196804081997031002

Singaraja, 15 November 2021
Ketua Jurusan,

Dr. Ketut Sudiana, S.Pd., M.Kes.
NIP. 196705272001121001

Lampiran 2. Surat Tugas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN
JURUSAN ILMU OLAHRAGA DAN KESEHATAN
Alamat : Kampus FOK Undiksha Jicengdalem, Singaraja-Bali

SURAT TUGAS

Nomor: 02.09/UN48.12.6/PP/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha menugaskan:

1. Nama : Dr. Luh Putu Tuti Ariani, S.Pd., M.Fis.
NIP : 197812142001122001
Prodi. : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Jurusan : Ilmu Olahraga dan Kesehatan
Sebagai : Uji Ahli Instrumen Penelitian

Dalam rangka penyelesaian Skripsi pada mahasiswa tersebut, di bawah ini:

- Nama : Mohamad Edo Hari Saputra
NIM : 1716041016
Prodi. : Pendidikan Kepelatihan Olahraga
Jurusan : Ilmu Olahraga dan Kesehatan
Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Jasa Di Meazza Futsal Denpasar.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ketut Buddha Astra, S.Pd., M.Or
NIP. 196804081997031002

Singaraja, 02 September 2022
Ketua Jurusan,



Dr. I Ketut Sudiana, S.Pd., M.Kes.
NIP. 196705272001121001

Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Konsumen Meazza Futsal Denpasar

KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN MEAZZA FUTSAL DENPASAR

Bersama ini saya mohon kepada saudara/saudari untuk mengisi kuesioner dibawah ini sebagai bahan analisis data dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Jasa di Meazza Futsal Denpasar”. Seluruh data yang terkumpul dijamin kerahasiannya dan hanya berfungsi untuk penelitian. atas kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

1. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

2. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
- Beri tanggapan tingkat kepuasan anda atas pertanyaan-pertanyaan berikut, dengan memberi tanda checklist (v) pada kolom jawaban yang sesuai.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik
A	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)				
1	Lokasi Meazza Futsal yang strategis				
2	Standar alat dan fasilitas (lapangan, bola, lampu, dll) yang ada di Meazza Futsal				
3	Petugas menerapkan protokol kesehatan pada saat melayani konsumen (memakai masker, menjaga jarak, dll)				
4	Fasilitas pendukung (tempat parkir, mushola, dll) yang sangat bersih				

B	Kehandalan (Reliability)				
1	Tepat waktu dalam membuka dan menutup Meazza Futsal				
2	Pelayanan proses transaksi sangat sopan dan mudah.				
3	Adanya jadwal yang akan bermain				
4	Mudah dalam melakukan pemesanan (<i>booking</i>) yang dilakukan oleh pelanggan.				
C	Daya Tanggap (responsivness)				
1	Pelayanan transaksi di Meazza Futsal				
2	Petugas dengan baik menanggapi kritik dan saran dari pelanggan				
3	Petugas dengan sopan melayani pelanggan				
D	Jaminan (Assurance)				
1	Jaminan keamanan barang di Meazza Futsal.				
2	Kenyamanan menggunakan fasilitas (mushola, kamar mandi, dll) Meazza Futsal.				
3	Harga sewa lapangan yang relatif murah				
E	Empati (empathy)				
1	Adanya penyelesaian dari pihak pengelola akan keluhan dari konsumen.				
2	Petugas menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen.				
3	Petugas memberikan pengertian dan toleransi terhadap konsumen ketika				

	terjadi masalah (ketika merusak fasilitas Meazza Futsal)				
--	---	--	--	--	--



Lampiran 4. Data Tingkat Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Jasa di Meazza Futsal Denpasar

No. Responden	Bukti langsung				Kehandalan				Daya Tanggap			Jaminan			Empati			Tingkat Kepuasan Konsumen	Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3		
1	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	60	Sangat Puas
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	49	Puas
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	Puas
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Puas
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	65	Sangat Puas
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	Sangat Puas
7	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	44	Cukup Puas
8	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	46	Cukup Puas
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	Sangat Puas
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	Puas
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	55	Sangat Puas
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	Sangat Puas
13	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	Sangat Puas
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	49	Puas
15	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	48	Puas
16	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	44	Cukup Puas
17	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	55	Sangat Puas
18	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	60	Sangat Puas
19	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	Sangat Puas
20	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	58	Sangat Puas
21	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	Sangat Puas
22	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	40	Cukup Puas
23	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	4	48	Puas
24	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	42	Cukup Puas
25	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	43	Cukup Puas
26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	45	Cukup Puas
27	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	52	Puas
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	51	Puas
29	2	4	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	52	Puas
30	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	51	Puas
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	60	Sangat Puas
32	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	51	Puas
33	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	57	Sangat Puas
34	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	58	Sangat Puas
35	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	61	Sangat Puas
36	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	54	Puas
37	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	52	Puas
38	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	50	Puas
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	61	Sangat Puas
40	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	55	Sangat Puas
41	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	52	Puas
42	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	53	Puas
43	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	62	Sangat Puas
44	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	54	Puas
45	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51	Puas
46	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	53	Puas
47	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	64	Sangat Puas
48	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	49	Puas
49	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	51	Puas
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	65	Sangat Puas

No. Responden	Bukti langsung				Kehandalan				Daya Tanggap			Jaminan			Empati			Tingkat Kepuasan Konsumen	Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3		
51	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	59	Sangat Puas
52	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	51	Puas
53	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	57	Sangat Puas
54	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	59	Sangat Puas
55	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	Sangat Puas
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	57	Sangat Puas
57	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	60	Sangat Puas
58	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	58	Sangat Puas
59	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	58	Sangat Puas
60	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	Puas
61	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	56	Sangat Puas
62	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	59	Sangat Puas
63	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	51	Puas
64	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	59	Sangat Puas
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	64	Sangat Puas
66	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	62	Sangat Puas
67	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	45	Cukup Puas
68	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4	57	Sangat Puas
69	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	56	Sangat Puas
70	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	49	Puas
71	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60	Sangat Puas
72	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	59	Sangat Puas
73	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	54	Puas
74	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	56	Sangat Puas
75	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	49	Puas
76	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	49	Puas
77	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	55	Sangat Puas
78	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	53	Puas
79	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	56	Sangat Puas
80	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	55	Sangat Puas
81	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	61	Sangat Puas
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	54	Puas
83	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60	Sangat Puas
84	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	56	Sangat Puas
85	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	51	Puas
86	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	55	Sangat Puas
87	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55	Sangat Puas
88	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	60	Sangat Puas
89	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	60	Sangat Puas
90	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	60	Sangat Puas
91	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	54	Puas
92	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	53	Puas
93	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	57	Sangat Puas
94	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	55	Sangat Puas
95	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57	Sangat Puas
96	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	61	Sangat Puas
97	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	54	Puas
98	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	53	Puas
99	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	55	Sangat Puas
100	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	54	Puas

Lampiran 5. Data Indikator Bukti Langsung (Tangibles)

No. Responden	Bukti Langsung					Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Total	
1	4	3	4	3	14	Sangat Puas
2	3	3	3	3	12	Puas
3	2	3	2	3	10	Cukup Puas
4	3	3	3	4	13	Sangat Puas
5	4	4	4	4	16	Sangat Puas
6	4	4	4	4	16	Sangat Puas
7	2	2	3	3	10	Cukup Puas
8	3	3	3	2	11	Puas
9	4	4	4	4	16	Sangat Puas
10	3	3	3	3	12	Puas
11	3	3	3	3	12	Puas
12	4	4	4	4	16	Sangat Puas
13	4	4	4	4	16	Sangat Puas
14	2	3	3	3	11	Puas
15	3	2	2	3	10	Cukup Puas
16	2	2	3	3	10	Cukup Puas
17	4	4	3	3	14	Sangat Puas
18	3	3	4	3	13	Sangat Puas
19	4	4	4	4	16	Sangat Puas
20	4	4	4	4	16	Sangat Puas
21	3	3	3	4	13	Sangat Puas
22	2	2	2	2	8	Kurang Puas
23	3	3	3	3	12	Puas
24	2	3	2	3	10	Cukup Puas
25	2	3	2	3	10	Cukup Puas
26	3	2	2	3	10	Cukup Puas
27	2	3	2	3	10	Cukup Puas
28	3	3	2	3	11	Puas
29	2	4	1	2	9	Cukup Puas
30	3	2	3	3	11	Puas
31	3	3	3	4	13	Sangat Puas
32	4	3	4	3	14	Sangat Puas
33	2	3	4	4	13	Sangat Puas
34	3	3	3	3	12	Puas
35	4	4	4	4	16	Sangat Puas
36	3	4	3	3	13	Sangat Puas
37	3	3	2	2	10	Cukup Puas
38	4	2	3	3	12	Puas
39	4	4	4	4	16	Sangat Puas
40	3	3	4	2	12	Puas

No. Responden	Bukti Langsung					Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Total	
41	3	2	2	3	10	Cukup Puas
42	2	3	3	3	11	Puas
43	4	4	4	4	16	Sangat Puas
44	2	3	3	4	12	Puas
45	4	3	3	3	13	Sangat Puas
46	2	3	3	3	11	Puas
47	4	4	3	2	13	Sangat Puas
48	4	3	3	3	13	Sangat Puas
49	4	3	3	3	13	Sangat Puas
50	4	4	4	4	16	Sangat Puas
51	3	3	3	3	12	Puas
52	2	2	3	3	10	Cukup Puas
53	4	3	3	3	13	Sangat Puas
54	3	3	4	4	14	Sangat Puas
55	4	4	4	4	16	Sangat Puas
56	3	3	3	3	12	Puas
57	2	3	4	4	13	Sangat Puas
58	4	4	3	3	14	Sangat Puas
59	4	4	4	3	15	Sangat Puas
60	3	3	3	3	12	Puas
61	2	3	3	3	11	Puas
62	4	4	4	4	16	Sangat Puas
63	3	3	3	3	12	Puas
64	3	4	3	4	14	Sangat Puas
65	3	4	4	4	15	Sangat Puas
66	3	3	3	4	13	Sangat Puas
67	2	3	3	3	11	Puas
68	4	4	4	4	16	Sangat Puas
69	2	3	3	3	11	Puas
70	2	3	3	3	11	Puas
71	4	4	4	4	16	Sangat Puas
72	3	3	3	3	12	Puas
73	4	3	2	3	12	Puas
74	4	4	4	4	16	Sangat Puas
75	3	3	3	3	12	Puas
76	3	3	3	3	12	Puas
77	4	3	4	3	14	Sangat Puas
78	4	4	4	4	16	Sangat Puas
79	3	3	3	3	12	Puas
80	3	3	3	3	12	Puas
81	4	4	4	4	16	Sangat Puas
82	3	3	3	3	12	Puas

No. Responden	Bukti Langsung					Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Total	
83	3	3	3	3	12	Puas
84	4	4	4	4	16	Sangat Puas
85	3	3	3	3	12	Puas
86	4	3	4	3	14	Sangat Puas
87	4	4	4	3	15	Sangat Puas
88	4	3	3	3	13	Sangat Puas
89	4	3	3	4	14	Sangat Puas
90	3	4	4	3	14	Sangat Puas
91	4	4	3	3	14	Sangat Puas
92	3	4	4	4	15	Sangat Puas
93	3	3	3	3	12	Puas
94	4	4	3	3	14	Sangat Puas
95	2	3	3	4	12	Puas
96	4	4	3	3	14	Sangat Puas
97	3	4	3	4	14	Sangat Puas
98	3	3	3	3	12	Puas
99	4	4	3	3	14	Sangat Puas
100	3	3	3	3	12	Puas

Lampiran 6. Indikator Kehandalan (Reliability)

No. Responden	Kehandalan					Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Total	
1	4	3	2	4	13	Sangat Puas
2	3	3	3	3	12	Puas
3	3	3	3	3	12	Puas
4	4	4	3	3	14	Sangat Puas
5	4	4	3	4	15	Sangat Puas
6	4	4	4	4	16	Sangat Puas
7	3	3	3	2	11	Puas
8	3	2	3	3	11	Puas
9	4	3	4	4	15	Sangat Puas
10	2	3	3	3	11	Puas
11	3	3	3	4	13	Sangat Puas
12	4	4	4	4	16	Sangat Puas
13	3	4	3	3	13	Sangat Puas
14	3	4	3	3	13	Sangat Puas
15	4	4	4	3	15	Sangat Puas
16	3	3	3	2	11	Puas
17	3	3	3	4	13	Sangat Puas
18	4	4	4	4	16	Sangat Puas
19	3	3	3	4	13	Sangat Puas

No. Responden	Kehandalan					Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Total	
20	3	3	3	3	12	Puas
21	4	4	4	2	14	Sangat Puas
22	3	3	3	3	12	Puas
23	2	3	2	3	10	Cukup Puas
24	2	2	2	3	9	Cukup Puas
25	2	3	3	3	11	Puas
26	3	3	3	3	12	Puas
27	3	3	4	3	13	Sangat Puas
28	3	3	3	3	12	Puas
29	3	4	3	4	14	Sangat Puas
30	3	2	3	3	11	Puas
31	4	4	4	4	16	Sangat Puas
32	3	3	3	3	12	Puas
33	3	3	4	4	14	Sangat Puas
34	4	4	4	4	16	Sangat Puas
35	3	3	3	3	12	Puas
36	3	3	3	3	12	Puas
37	3	3	3	3	12	Puas
38	3	2	3	2	10	Cukup Puas
39	4	4	4	4	16	Sangat Puas
40	3	4	3	3	13	Sangat Puas
41	3	3	2	2	10	Cukup Puas
42	4	2	3	3	12	Puas
43	4	4	4	4	16	Sangat Puas
44	3	3	4	2	12	Puas
45	3	2	2	3	10	Cukup Puas
46	2	3	3	3	11	Puas
47	4	4	4	4	16	Sangat Puas
48	2	3	3	4	12	Puas
49	3	3	3	4	13	Sangat Puas
50	4	4	4	4	16	Sangat Puas
51	4	4	4	4	16	Sangat Puas
52	2	2	3	3	10	Cukup Puas
53	3	3	3	2	11	Puas
54	4	4	4	4	16	Sangat Puas
55	3	3	3	3	12	Puas
56	3	3	3	3	12	Puas
57	4	4	4	4	16	Sangat Puas
58	4	4	4	4	16	Sangat Puas
59	2	3	3	3	11	Puas
60	3	2	2	3	10	Cukup Puas
61	4	3	4	3	14	Sangat Puas

No. Responden	Kehandalan					Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Opsi 4	Total	
62	3	3	3	3	12	Puas
63	2	3	2	3	10	Cukup Puas
64	3	3	3	4	13	Sangat Puas
65	4	4	4	4	16	Sangat Puas
66	4	4	4	4	16	Sangat Puas
67	2	2	3	3	10	Cukup Puas
68	3	3	3	2	11	Puas
69	4	4	4	4	16	Sangat Puas
70	3	3	3	3	12	Puas
71	3	3	3	3	12	Puas
72	4	4	4	4	16	Sangat Puas
73	4	4	4	4	16	Sangat Puas
74	2	3	3	3	11	Puas
75	3	2	2	3	10	Cukup Puas
76	2	2	3	3	10	Cukup Puas
77	4	4	3	3	14	Sangat Puas
78	3	3	4	3	13	Sangat Puas
79	4	3	4	4	15	Sangat Puas
80	2	3	3	4	12	Puas
81	3	3	3	4	13	Sangat Puas
82	3	3	3	3	12	Puas
83	4	4	3	4	15	Sangat Puas
84	4	4	4	3	15	Sangat Puas
85	2	3	2	4	11	Puas
86	3	2	3	3	11	Puas
87	4	4	3	3	14	Sangat Puas
88	4	4	4	4	16	Sangat Puas
89	3	3	3	4	13	Sangat Puas
90	4	4	4	4	16	Sangat Puas
91	3	2	2	2	9	Cukup Puas
92	4	3	4	3	14	Sangat Puas
93	4	3	4	2	13	Sangat Puas
94	2	3	3	3	11	Puas
95	3	3	3	3	12	Puas
96	4	4	4	4	16	Sangat Puas
97	4	3	3	3	13	Sangat Puas
98	3	4	4	4	15	Sangat Puas
99	2	3	3	3	11	Puas
100	3	4	2	4	13	Sangat Puas

Lampiran 7. Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)

No. Responden	Daya Tanggap				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
1	4	3	4	11	Sangat Puas
2	3	3	3	9	Puas
3	3	3	3	9	Puas
4	3	3	3	9	Puas
5	4	3	4	11	Sangat Puas
6	4	4	4	12	Sangat Puas
7	4	2	3	9	Puas
8	3	3	3	9	Puas
9	4	4	4	12	Sangat Puas
10	3	3	3	9	Puas
11	3	3	4	10	Sangat Puas
12	4	4	4	12	Sangat Puas
13	4	4	4	12	Sangat Puas
14	3	3	3	9	Puas
15	2	2	2	6	Kurang Puas
16	2	3	2	7	Cukup Puas
17	3	2	4	9	Puas
18	4	3	3	10	Sangat Puas
19	4	4	4	12	Sangat Puas
20	4	4	4	12	Sangat Puas
21	4	4	4	12	Sangat Puas
22	2	2	3	7	Cukup Puas
23	2	3	2	7	Cukup Puas
24	3	3	2	8	Cukup Puas
25	3	2	2	7	Cukup Puas
26	3	2	3	8	Cukup Puas
27	3	3	3	9	Puas
28	3	3	3	9	Puas
29	3	3	3	9	Puas
30	3	4	3	10	Sangat Puas
31	4	3	4	11	Sangat Puas
32	2	3	3	8	Cukup Puas
33	3	3	3	9	Puas
34	3	3	3	9	Puas
35	4	4	3	11	Sangat Puas
36	4	4	4	12	Sangat Puas
37	2	3	2	7	Cukup Puas
38	3	3	2	8	Cukup Puas
39	4	4	4	12	Sangat Puas

No. Responden	Daya Tanggap				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
40	3	3	3	9	Puas
41	4	3	4	11	Sangat Puas
42	4	3	4	11	Sangat Puas
43	2	3	3	8	Cukup Puas
44	3	3	3	9	Puas
45	3	3	3	9	Puas
46	4	4	3	11	Sangat Puas
47	4	4	4	12	Sangat Puas
48	2	3	2	7	Cukup Puas
49	3	3	2	8	Cukup Puas
50	4	4	4	12	Sangat Puas
51	3	3	3	9	Puas
52	4	3	4	11	Sangat Puas
53	4	3	4	11	Sangat Puas
54	2	3	3	8	Cukup Puas
55	3	3	3	9	Puas
56	4	4	4	12	Sangat Puas
57	3	4	3	10	Sangat Puas
58	3	4	3	10	Sangat Puas
59	4	4	4	12	Sangat Puas
60	3	3	3	9	Puas
61	3	3	3	9	Puas
62	4	4	4	12	Sangat Puas
63	3	3	3	9	Puas
64	3	3	3	9	Puas
65	4	4	4	12	Sangat Puas
66	3	3	3	9	Puas
67	3	4	3	10	Sangat Puas
68	4	4	3	11	Sangat Puas
69	3	3	3	9	Puas
70	3	3	4	10	Sangat Puas
71	4	4	4	12	Sangat Puas
72	3	2	2	7	Cukup Puas
73	2	3	2	7	Cukup Puas
74	2	2	3	7	Cukup Puas
75	3	3	2	8	Cukup Puas
76	2	3	3	8	Cukup Puas
77	3	3	3	9	Puas
78	3	3	3	9	Puas
79	3	3	3	9	Puas

No. Responden	Daya Tanggap				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
80	3	3	3	9	Puas
81	4	3	4	11	Sangat Puas
82	4	4	4	12	Sangat Puas
83	4	4	4	12	Sangat Puas
84	2	3	2	7	Cukup Puas
85	3	2	3	8	Cukup Puas
86	4	3	2	9	Puas
87	3	2	3	8	Cukup Puas
88	4	4	3	11	Sangat Puas
89	4	4	4	12	Sangat Puas
90	3	3	3	9	Puas
91	4	4	4	12	Sangat Puas
92	3	2	2	7	Cukup Puas
93	3	3	3	9	Puas
94	4	3	4	11	Sangat Puas
95	4	4	4	12	Sangat Puas
96	4	4	4	12	Sangat Puas
97	2	3	2	7	Cukup Puas
98	3	2	3	8	Cukup Puas
99	4	3	2	9	Puas
100	3	2	3	8	Cukup Puas

Lampiran 8. Indikator Jaminan (Assurance)

No. Responden	Jaminan				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
1	4	3	4	11	Sangat Puas
2	2	3	3	8	Cukup Puas
3	3	3	3	9	Puas
4	3	3	3	9	Puas
5	4	4	3	11	Sangat Puas
6	4	4	4	12	Sangat Puas
7	2	3	2	7	Cukup Puas
8	3	3	2	8	Cukup Puas
9	4	4	4	12	Sangat Puas
10	3	3	3	9	Puas
11	4	3	4	11	Sangat Puas
12	4	4	4	12	Sangat Puas
13	4	4	4	12	Sangat Puas
14	2	3	2	7	Cukup Puas
15	3	2	3	8	Cukup Puas
16	4	3	2	9	Puas

No. Responden	Jaminan				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
17	3	2	3	8	Cukup Puas
18	4	4	3	11	Sangat Puas
19	4	4	4	12	Sangat Puas
20	3	3	3	9	Puas
21	4	4	4	12	Sangat Puas
22	3	2	2	7	Cukup Puas
23	2	3	2	7	Cukup Puas
24	2	2	3	7	Cukup Puas
25	3	3	2	8	Cukup Puas
26	2	3	3	8	Cukup Puas
27	3	3	3	9	Puas
28	3	3	3	9	Puas
29	3	3	3	9	Puas
30	3	4	4	11	Sangat Puas
31	4	3	4	11	Sangat Puas
32	2	3	3	8	Cukup Puas
33	3	3	3	9	Puas
34	4	4	4	12	Sangat Puas
35	3	4	3	10	Sangat Puas
36	3	4	3	10	Sangat Puas
37	4	4	4	12	Sangat Puas
38	3	3	3	9	Puas
39	3	3	3	9	Puas
40	4	4	4	12	Sangat Puas
41	3	3	3	9	Puas
42	3	3	3	9	Puas
43	4	4	4	12	Sangat Puas
44	3	3	3	9	Puas
45	3	4	3	10	Sangat Puas
46	4	4	3	11	Sangat Puas
47	4	3	4	11	Sangat Puas
48	2	3	3	8	Cukup Puas
49	3	3	3	9	Puas
50	4	4	4	12	Sangat Puas
51	3	4	3	10	Sangat Puas
52	3	4	3	10	Sangat Puas
53	4	4	4	12	Sangat Puas
54	3	3	3	9	Puas
55	3	3	3	9	Puas
56	4	4	4	12	Sangat Puas

No. Responden	Jaminan				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
57	3	3	3	9	Puas
58	3	3	3	9	Puas
59	4	4	4	12	Sangat Puas
60	3	3	3	9	Puas
61	3	4	3	10	Sangat Puas
62	4	4	3	11	Sangat Puas
63	3	3	3	9	Puas
64	4	3	4	11	Sangat Puas
65	4	4	4	12	Sangat Puas
66	4	4	4	12	Sangat Puas
67	2	3	2	7	Cukup Puas
68	3	2	3	8	Cukup Puas
69	4	3	2	9	Puas
70	3	2	3	8	Cukup Puas
71	4	4	3	11	Sangat Puas
72	4	4	4	12	Sangat Puas
73	3	3	3	9	Puas
74	4	4	4	12	Sangat Puas
75	3	2	2	7	Cukup Puas
76	4	3	4	11	Sangat Puas
77	4	3	4	11	Sangat Puas
78	2	3	3	8	Cukup Puas
79	3	3	3	9	Puas
80	4	4	4	12	Sangat Puas
81	3	4	3	10	Sangat Puas
82	3	4	3	10	Sangat Puas
83	4	4	4	12	Sangat Puas
84	3	3	3	9	Puas
85	3	3	3	9	Puas
86	4	4	4	12	Sangat Puas
87	3	3	3	9	Puas
88	2	3	3	8	Cukup Puas
89	3	3	3	9	Puas
90	4	4	4	12	Sangat Puas
91	3	4	3	10	Sangat Puas
92	3	4	3	10	Sangat Puas
93	4	4	4	12	Sangat Puas
94	3	3	3	9	Puas
95	3	3	3	9	Puas
96	4	4	4	12	Sangat Puas

No. Responden	Jaminan				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
97	3	3	3	9	Puas
98	2	3	3	8	Cukup Puas
99	3	3	3	9	Puas
100	4	4	4	12	Sangat Puas

Lampiran 9. Indikator Empati (Empathy)

No. Responden	Empati				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
1	4	3	4	11	Sangat Puas
2	3	2	3	8	Cukup Puas
3	3	3	3	9	Puas
4	3	3	3	9	Puas
5	4	4	4	12	Sangat Puas
6	4	4	4	12	Sangat Puas
7	3	2	2	7	Cukup Puas
8	3	2	2	7	Cukup Puas
9	4	4	4	12	Sangat Puas
10	3	3	3	9	Puas
11	3	3	3	9	Puas
12	4	4	4	12	Sangat Puas
13	4	4	4	12	Sangat Puas
14	3	3	3	9	Puas
15	3	3	3	9	Puas
16	2	3	2	7	Cukup Puas
17	4	3	4	11	Sangat Puas
18	3	4	3	10	Sangat Puas
19	4	4	4	12	Sangat Puas
20	3	3	3	9	Puas
21	4	4	4	12	Sangat Puas
22	2	2	2	6	Kurang Puas
23	4	4	4	12	Sangat Puas
24	2	3	3	8	Cukup Puas
25	3	2	2	7	Cukup Puas
26	2	2	3	7	Cukup Puas
27	4	4	3	11	Sangat Puas
28	3	3	4	10	Sangat Puas
29	4	3	4	11	Sangat Puas
30	2	3	3	8	Cukup Puas
31	3	3	3	9	Puas

No. Responden	Empati				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
32	3	3	3	9	Puas
33	4	4	4	12	Sangat Puas
34	3	3	3	9	Puas
35	4	4	4	12	Sangat Puas
36	3	2	2	7	Cukup Puas
37	4	3	4	11	Sangat Puas
38	4	3	4	11	Sangat Puas
39	2	3	3	8	Cukup Puas
40	3	3	3	9	Puas
41	4	4	4	12	Sangat Puas
42	3	4	3	10	Sangat Puas
43	3	4	3	10	Sangat Puas
44	4	4	4	12	Sangat Puas
45	3	3	3	9	Puas
46	3	3	3	9	Puas
47	4	4	4	12	Sangat Puas
48	3	3	3	9	Puas
49	2	3	3	8	Cukup Puas
50	3	3	3	9	Puas
51	4	4	4	12	Sangat Puas
52	3	4	3	10	Sangat Puas
53	3	4	3	10	Sangat Puas
54	4	4	4	12	Sangat Puas
55	3	3	3	9	Puas
56	3	3	3	9	Puas
57	4	4	4	12	Sangat Puas
58	3	3	3	9	Puas
59	2	3	3	8	Cukup Puas
60	3	3	3	9	Puas
61	4	4	4	12	Sangat Puas
62	3	2	3	8	Cukup Puas
63	4	4	3	11	Sangat Puas
64	4	4	4	12	Sangat Puas
65	3	3	3	9	Puas
66	4	4	4	12	Sangat Puas
67	3	2	2	7	Cukup Puas
68	4	3	4	11	Sangat Puas
69	4	3	4	11	Sangat Puas
70	2	3	3	8	Cukup Puas
71	3	3	3	9	Puas

No. Responden	Empati				Kategori
	Opsi 1	Opsi 2	Opsi 3	Total	
72	4	4	4	12	Sangat Puas
73	3	4	3	10	Sangat Puas
74	3	4	3	10	Sangat Puas
75	4	4	4	12	Sangat Puas
76	2	3	3	8	Cukup Puas
77	3	2	2	7	Cukup Puas
78	2	2	3	7	Cukup Puas
79	4	4	3	11	Sangat Puas
80	3	3	4	10	Sangat Puas
81	4	3	4	11	Sangat Puas
82	2	3	3	8	Cukup Puas
83	3	3	3	9	Puas
84	3	3	3	9	Puas
85	4	4	3	11	Sangat Puas
86	3	3	3	9	Puas
87	3	3	3	9	Puas
88	4	4	4	12	Sangat Puas
89	4	4	4	12	Sangat Puas
90	3	3	3	9	Puas
91	3	3	3	9	Puas
92	2	3	2	7	Cukup Puas
93	4	3	4	11	Sangat Puas
94	3	4	3	10	Sangat Puas
95	4	4	4	12	Sangat Puas
96	2	3	2	7	Cukup Puas
97	4	3	4	11	Sangat Puas
98	3	4	3	10	Sangat Puas
99	4	4	4	12	Sangat Puas
100	3	3	3	9	Puas