

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. *Google Form* Pengujian Validitas dan Reliabilitas

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Tarif/Daya pelanggan :

a. Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
NO	Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS
1.	Layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dijanjikan oleh pegawai PLN Kuta kepada pelanggan.					
2.	Layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan komitmen pegawai PLN Kuta.					
3.	Kehandalan dalam menangani masalah layanan pelanggan.					
4.	Mampu menangani masalah layanan pelanggan sesuai dengan perkembangan teknologi.					
5.	Kualitas layanan yang baik sudah diterapkan oleh pegawai PLN kuta dari dulu.					
6.	Kualitas layanan yang diberikan PLN Kuta sudah memenuhi kriteria kepuasan pelanggan.					

7.	Pegawai PLN Kuta mampu mempertahankan catatan yang bebas dari kesalahan.					
8.	Tingkat kesalahan pelayanan PLN Kuta sudah mampu memberikan catatan yang bebas dari kesalahan.					
9.	Kemudahan pelanggan dalam mengakses layanan pada waktu yang dijanjikan.					
10.	Pegawai PLN Kuta menyediakan akses layanan kepada pelanggan sesuai waktu yang dijanjikan serta sesuai dengan perkembangan teknologi.					
b. Tangibles (Bukti Fisik)						
1.	Peralatan terbaru sudah diimplementasikan di PLN ULP Kuta.					
2.	Peralatan terbaru yang sesuai dengan perkembangan jaman mampu meningkatkan kualitas pelayanan PLN Kuta.					
3.	Tampilan visual yang menarik mempermudah layanan pelanggan.					
4.	Tampilan visual yang menarik dan digital membuat pelayanan PLN Kuta kepada pelanggan menjadi semakin baik.					
5.	Kompetensi dan tampilan pegawai PLN Kuta sudah berpenampilan rapih dan professional.					
6.	Kompetensi dan tampilan pegawai PLN Kuta sudah sangat profesional dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.					
7.	Petunjuk layanan yang jelas sudah memiliki materi visual yang menarik terkait dengan layanan PLN Kuta.					
8.	Petunjuk layanan yang jelas dengan materi visual yang menarik mampu mempermudah layanan PLN Kuta kepada pelanggan					
c. Responsiveness (Kepekaan)						
1.	Respon pegawai PLN Kuta saat memberi tahu pelanggan kapan layanan dilakukan dilaksanakan dengan baik.					

2.	Respon tanggap pegawai PLN Kuta saat pelanggan ingin segera dilayani disampaikan dengan santun dan beretika.					
3.	Respon yang cepat pegawai PLN Kuta terhadap pelanggan saat melayani pelanggan.					
4.	Merespon pelanggan dengan baik dan beretika ketika pelanggan mengajukan keluhan terkait permasalahan yang dihadapi.					
5.	Kompetensi pegawai PLN Kuta untuk membantu pelanggan hingga selesai.					
6.	Pegawai PLN Kuta mengembangkan kompetensi dengan baik untuk membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan.					
7.	Kesigapan pegawai PLN Kuta dalam menanggapi permintaan pelanggan sudah sangat baik.					
8.	Kesigapan pegawai PLN Kuta dalam menanggapi permintaan pelanggan yang keluhan sangat responsif.					
d. Empat (Empaty)						
1.	Perhatian pegawai PLN Kuta secara individu kepada pelanggan yang keluhan sudah berjalan.					
2.	Perhatian pegawai PLN Kuta terhadap individu pelanggan sudah dikelola dengan baik.					
3.	Pegawai PLN Kuta memiliki kepedulian saat melayani pelanggan.					
4.	Kepedulian pegawai PLN Kuta saat menangani keluhan pelanggan sudah dilakukan dengan baik dan penuh tanggungjawab.					
5.	Pegawai PLN Kuta memahami apa yang pelanggan inginkan saat berinteraksi.					
6.	Selalu memahami dan peka terhadap keinginan pelanggan saat berinteraksi dalam pelayanan.					
7.	Pegawai PLN Kuta sangat peka terhadap keinginan pelanggan.					

8.	Kepekaan pegawai PLN Kuta mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik dan akurat.					
9.	Penerapan SOP yang nyaman sudah dijalankan saat jam kerja pelayanan.					
10.	Penerapan SOP yang sudah sesuai standar saat jam kerja untuk pegawai PLN Kuta.					
e. Assurance (Jaminan)						
1.	Kemampuan dan kompetensi pegawai PLN Kuta dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan sudah berjalan dengan baik.					
2.	Kemampuan dan kompetensi pegawai PLN Kuta dalam meningkatkan pelayanan selalu ditingkatkan sesuai perkembangan jaman.					
3.	Kompetensi pegawai sangat baik saat pelanggan berinteraksi dengan pegawai PLN Kuta					
4.	Kompetensi pegawai PLN Kuta yang sangat baik membuat pelanggan merasa nyaman dan aman untuk dilayani.					
5.	Perilaku pegawai PLN Kuta sangat sopan saat memberikan penjelasan yang konsisten kepada pelanggan.					
6.	Perilaku pegawai PLN Kuta sudah mencerminkan sikap yang sopan secara konsisten ketika berinteraksi dengan pelanggan.					
7.	Pegawai PLN Kuta memiliki kemampuan/pengetahuan yang baik saat menjawab pertanyaan dari pelanggan.					
8.	Pegawai PLN Kuta sudah mampu menjawab pertanyaan atau keluhan dari pelanggan sesuai kemampuan dan kompetensi masing-masing.					

Keterangan

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

S : Setuju

SS : Sangat Setuju



LAMPIRAN 2 . *Google Form* Kualitas pelayanan Sebelum *PLN Mobile*

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

Kelurahan/ Desa :

Tarif/Daya pelanggan : Prabayar/Pascabayar

a. Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS
1.	Saya setuju layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan komitmen pegawai PLN Kuta.					
2.	Saya setuju bahwa PLN Kuta mampu menangani masalah layanan pelanggan sesuai dengan perkembangan teknologi.					
3.	Saya setuju bahwa kualitas layanan yang diberikan PLN Kuta sudah memenuhi kriteria kepuasan pelanggan.					
4.	Saya setuju tingkat kesalahan pelayanan PLN Kuta sudah mampu memberikan catatan yang bebas dari kesalahan.					
5.	Saya setuju pegawai PLN Kuta yang menyediakan akses layanan kepada pelanggan sesuai waktu yang dijanjikan serta sesuai dengan perkembangan teknologi.					
b. Tangibles (<i>bukti fisik</i>)						
No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS
1.	Saya setuju bahwa peralatan terbaru yang sesuai dengan perkembangan jaman mampu meningkatkan kualitas pelayanan PLN Kuta.					

2.	Saya setuju bahwa tampilan visual yang menarik dan digital membuat pelayanan PLN Kuta kepada pelanggan menjadi semakin baik.					
3.	Saya setuju bahwa kompetensi dan tampilan pegawai PLN Kuta sudah sangat profesional dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.					
4.	Saya setuju dengan petunjuk layanan yang jelas dengan materi visual yang menarik mampu mempermudah layanan PLN Kuta kepada pelanggan					
c. Responsiveness (kepekaan)						
No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS
1.	Saya setuju bahwa respon tanggap pegawai PLN Kuta saat pelanggan ingin segera dilayani disampaikan dengan santun dan beretika.					
2.	Saya setuju bahwa merespon pelanggan dengan baik dan beretika ketika pelanggan mengajukan keluhan terkait permasalahan yang dihadapi.					
3.	Saya setuju bahwa pegawai PLN Kuta mengembangkan kompetensi dengan baik untuk membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan.					
4.	Saya setuju bahwa kesiapan pegawai PLN Kuta dalam menanggapi permintaan pelanggan yang keluhan sangat responsif.					
d. Empati (empaty)						
No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS
1.	Saya setuju bahwa perhatian pegawai PLN Kuta terhadap individu pelanggan sudah dikelola dengan baik.					
2.	Saya setuju bahwa kepedulian pegawai PLN Kuta saat menangani					

Keterangan.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

S : Setuju

SS : Sangat Setuju



Lampiran 3. Tabel Kuisi Google Form Kualitas pelayanan Setelah PLN Mobile

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

Kelurahan/ Desa :

Tarif/Daya pelanggan : Prabayar/Pascabayar

a. Kehandalan (Reliability)

No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS
1.	Saya setuju layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan komitmen pada aplikasi PLN <i>Mobile</i> .					
2.	Saya setuju bahwa PLN <i>Mobile</i> mampu menangani masalah layanan pelanggan sesuai dengan perkembangan teknologi.					
3.	Saya setuju bahwa kualitas layanan yang diberikan pada aplikasi PLN <i>Mobile</i> sudah memenuhi kriteria kepuasan pelanggan.					
4.	Saya setuju tingkat kesalahan pelayanan dengan PLN <i>Mobile</i> sudah mampu memberikan catatan yang bebas dari kesalahan.					
5.	Saya setuju bahwa aplikasi PLN <i>Mobile</i> yang menyediakan akses layanan kepada pelanggan sesuai waktu yang dijanjikan serta sesuai dengan perkembangan teknologi.					
b. Tangibles (bukti fisik)						
No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS
1.	Saya setuju bahwa peralatan terbaru yang sesuai dengan perkembangan jaman mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> .					
2.	Saya setuju bahwa tampilan visual yang menarik dan digital membuat pelayanan dengan PLN <i>Mobile</i> kepada pelanggan menjadi semakin baik.					
3.	Saya setuju bahwa kompetensi dan tampilan PLN <i>Mobile</i> sudah sangat profesional dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.					
4.	Saya setuju dengan petunjuk layanan yang jelas dengan fitur yang menarik pada Aplikasi PLN <i>Mobile</i> mampu mempermudah layanan kepada pelanggan.					
c. Responsiveness (kepekaan)						
No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS

1.	Saya setuju bahwa respon tanggap melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> saat pelanggan ingin segera dilayani disampaikan dengan santun dan beretika sesuai era digitalisasi.					
2.	Saya setuju melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> merespon pelanggan dengan baik dan beretika ketika pelanggan mengajukan keluhan terkait permasalahan yang dihadapi.					
3.	Saya setuju bahwa aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat mengembangkan kompetensi dengan baik untuk membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan.					
4.	Saya setuju bahwa kesiapan layanan melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam menanggapi permintaan pelanggan yang keluhan sangat responsif.					
d. Empati (empathy)						
No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS
1.	Saya setuju bahwa perhatian dan respon melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> terhadap individu pelanggan sudah dikelola dengan baik.					
2.	Saya setuju bahwa kepedulian dari respon aplikasi PLN <i>Mobile</i> saat menangani keluhan pelanggan sudah dilakukan dengan baik dan penuh tanggungjawab.					
3.	Saya setuju bahwa pelayanan melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> selalu memahami dan peka terhadap keinginan pelanggan saat berinteraksi dalam pelayanan.					
4.	Saya setuju bahwa kepekaan respon melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik dan akurat.					
5.	Saya setuju bahwa penerapan SOP yang sudah sesuai standar saat jam kerja untuk PLN Kuta.					
e. Assurance (Jaminan)						

No	PERNYATAAN	STS	TS	C	S	SS
1.	Saya setuju bahwa fitur aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam meningkatkan pelayanan selalu ditingkatkan sesuai perkembangan jaman.					
2.	Saya setuju bahwa kecanggihan pada aplikasi PLN <i>Mobile</i> yang sangat baik membuat pelanggan merasa nyaman dan aman untuk dilayani.					
3.	Saya setuju bahwa perilaku pola pelayanan melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> sudah mencerminkan sikap yang sopan secara konsisten ketika berinteraksi dengan pelanggan.					
4.	Saya setuju bahwa PLN Kuta melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> sudah mampu menjawab pertanyaan atau keluhan dari pelanggan sesuai kemampuan dan kompetensi masing-masing.					
Saran dan Masukan :						

Keterangan.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

S : Setuju

SS : Sangat Setuju



Lampiran 4. Daftar Responden Kuisioner Pengujian Validitas dan Reliabilitas

NO	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN / DESA	TARIF	DAYA
1	R1	PATIH JELANTIK	LEGIAN	R1	1300
2	R2	SUNSET ROAD	LEGIAN	R1	1300
3	R3	PATIH JELANTIK	LEGIAN	B1	4400
4	R4	NAKULA	LEGIAN	B1	2200
5	R5	SUNSET ROAD	LEGIAN	B1	2200
6	R6	KAMPUS UNUD	LEGIAN	B1	4400
7	R7	BAKUNG SARI DN BUNIDS SEMINYAK	SEMINYAK	R1T	1300
8	R8	BAKUNG SARI	SEMINYAK	R1T	1300
9	R9	DEWI SARASWATI 3	SEMINYAK	R1	1300
10	R10	BIDADARI V	SEMINYAK	R1	2200
11	R11	SEMINYAK GG.RATU	SEMINYAK	R1	2200
12	R12	SUNSET ROAD	SEMINYAK	B1	2200
13	R13	RAYA KUTA	KUTA	B1	3500
14	R14	MAWAR JL RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
15	R15	RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
16	R16	LESTARI	KUTA	R1	1300
17	R17	MERDEKA	KUTA	R1	1300
18	R18	RAYA KUTA	KUTA	R1M	900
19	R19	LESTARI JL RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
20	R20	RAYA KUTA	KUTA	R1M	900
21	R21	RAYA KUTA	KUTA	B1	2200
22	R22	RAYA KUTA	KUTA	B1T	3500
23	R23	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
24	R24	RAYA KUTA	KUTA	B1	1300

25	R25	TAMAN SARI	TUBAN	R1T	1300
26	R26	BERINGIN SARI	TUBAN	R1T	2200
27	R27	TEGAL AYU	TUBAN	R1T	1300
28	R28	TELAGA AYU	TUBAN	B1T	2200
29	R29	ULUWATU I BR KELAN DS TUBAN	TUBAN	R1T	2200
30	R30	ULUWATU I GG. BOUGENVILE	TUBAN	R1T	2200



Lampiran 5. Daftar Responden Kuesioner Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah PLN *Mobile*

NO	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN / DESA	TARIF	DAYA
1	R1	DEWI SRI GG.DEWI UM	LEGIAN	B1	1300
2	R2	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
3	R3	DEWI SRI II	LEGIAN	R1	2200
4	R4	DEWI SRI	LEGIAN	R1	2200
5	R5	KRESNA	TUBAN	B1	1300
6	R6	DEWI SRI	LEGIAN	R1	2200
7	R7	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
8	R8	DEWI SRI II	LEGIAN	B1	2200
9	R9	CENDANA	LEGIAN	R1	2200
10	R10	DEWI SRI	LEGIAN	R1	1300
11	R11	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
12	R12	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
13	R13	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
14	R14	DEWI SRI	LEGIAN	B1	3500
15	R15	KRESNA	LEGIAN	R1	2200
16	R16	DEWI SRI	LEGIAN	B1	4400
17	R17	DEWI SRI	LEGIAN	R1	2200

18	R18	DEWI SRI GG.II	LEGIAN	B1	1300
19	R19	DEWI SRI	LEGIAN	B1	5500
20	R20	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
21	R21	DEWI SRI	LEGIAN	B1	4400
22	R22	DEWI SRI	LEGIAN	R1	2200
23	R23	PATIH JELANTIK	LEGIAN	B1	900
24	R24	PATIH JELANTIK	LEGIAN	B1	4400
25	R25	PATIH JELANTIK	LEGIAN	R1	1300
26	R26	SUNSET ROAD	LEGIAN	R1	1300
27	R27	PATIH JELANTIK	LEGIAN	B1	4400
28	R28	NAKULA	LEGIAN	B1	2200
29	R29	SUNSET ROAD	LEGIAN	B1	2200
30	R30	KAMPUS UNUD	LEGIAN	B1	4400
31	R31	PATIH JELANTIK	LEGIAN	B1	4400
32	R32	DEWI SRI	LEGIAN	B1	4400
33	R33	NAKULA	LEGIAN	B1	2200
34	R34	DEWI SRI	LEGIAN	R1T	2200
35	R35	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
36	R36	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
37	R37	CAMPUAN DS LEGIAN KUTA	LEGIAN	R1T	2200

38	R38	DEWI SRI	LEGIAN	B1	5500
39	R39	DEWI SRI II BR ABIAN BASE	LEGIAN	R1	2200
40	R40	CAMPUHAN IV	LEGIAN	R1	2200
41	R41	PATIH JELANTIK	LEGIAN	R1	1300
42	R42	DEWI SRI II	LEGIAN	R1	2200
43	R43	DEWI SRI	LEGIAN	B1	2200
44	R44	PATIH JELANTIK	LEGIAN	B1	2200
45	R45	DEWI SRI	LEGIAN	R1	2200
46	R46	PATIH JELANTIK VL2	LEGIAN	B1	5500
47	R47	PATIH JELANTIK	LEGIAN	R1	2200
48	R48	SUNSET ROAD	LEGIAN	R1	2200
49	R49	DEWI SRI	LEGIAN	B1	1300
50	R50	PATIH JELANTIK	LEGIAN	B1	1300
51	R51	RAYA KUTA	LEGIAN	R1	1300
52	R52	DEWI SRI II NO. 12	SEMINYAK	R1T	1300
53	R53	DEWI SRI VIII, NO. 8, BR.	SEMINYAK	R1T	1300
54	R54	IMAM BONJOL SENTRAL PARKI	SEMINYAK	R1MT	900
55	R55	RAYA KUTA BR ABIANBASE	SEMINYAK	B1T	5500
56	R56	SEMINYAK	SEMINYAK	B1T	4400
57	R57	ARJUNA JL RAYA LEGIAN	SEMINYAK	R1T	2200

58	R58	NAKULA GG BAIK BAIK PENGI	SEMINYAK	R1T	2200
59	R59	NAKULA GG BAIK2 SEMINYAK	SEMINYAK	R1T	2200
60	R60	PANTAI DOBLE SIX	SEMINYAK	R1MT	900
61	R61	NAKULA GG.BAIK-BAIK NGIRING CEMPAKA	SEMINYAK	R1T	1300
62	R62	ARJUNA DOUBLE SIX	SEMINYAK	B1T	1300
63	R63	NAKULA GG.BAIK BAIK	SEMINYAK	R1T	2200
64	R64	NAKULA	SEMINYAK	B1T	5500
65	R65	SUNSET ROAD	SEMINYAK	B1T	5500
66	R66	SRI LAKSMI NO 10	SEMINYAK	R1T	1300
67	R67	SRI LAKSMI NO 10	SEMINYAK	R1T	1300
68	R68	SRI LAKSMI NO 10	SEMINYAK	R1T	1300
69	R69	SRI LAKSMI NO 10	SEMINYAK	R1T	1300
70	R70	SRI LAKSMI NO 10	SEMINYAK	R1T	1300
71	R71	SRI LAKSMI NO 10	SEMINYAK	R1T	1300
72	R72	NAKULA GG TAMAN SARI NO.	SEMINYAK	R1T	1300
73	R73	SRI LAKSMI NO 10	SEMINYAK	R1T	1300
74	R74	EKA LAWEYA	SEMINYAK	R1MT	900
75	R75	EKA LAWEYA	SEMINYAK	R1MT	900
76	R76	SUNSET ROAD	SEMINYAK	B1T	5500
77	R77	ARJUNA	SEMINYAK	B1T	2200

78	R78	NAKULA BARAT NO 888 X LEG	SEMINYAK	R1T	1300
79	R79	LEGIAN	SEMINYAK	B1T	4400
80	R80	NAKULA GG JATAYU KUTA UTA	SEMINYAK	B1T	3500
81	R81	BELONG I	SEMINYAK	R1T	2200
82	R82	BELONG I	SEMINYAK	R1T	2200
83	R83	BELONG I	SEMINYAK	R1T	2200
84	R84	BELONG I	SEMINYAK	R1T	2200
85	R85	BELONG I	SEMINYAK	R1T	2200
86	R86	BELONG I	SEMINYAK	R1T	2200
87	R87	BELONG I	SEMINYAK	R1T	2200
88	R88	BELONG I	SEMINYAK	R1T	2200
89	R89	RAYA KUTA	SEMINYAK	R1T	2200
90	R90	BAKUNG SARI DN BUNI DS SEMINYAK	SEMINYAK	R1T	1300
91	R91	BAKUNG SARI	SEMINYAK	R1T	1300
92	R92	DEWI SARASWATI 3	SEMINYAK	R1	1300
93	R93	BIDADARI V	SEMINYAK	R1	2200
94	R94	SEMINYAK GG.RATU	SEMINYAK	R1	2200
95	R95	SUNSET ROAD	SEMINYAK	B1	2200
96	R96	SUNSET ROAD	SEMINYAK	B1	4400
97	R97	SUNSET ROAD	SEMINYAK	B1	5500

98	R98	SUNSET ROAD	SEMINYAK	B1	5500
99	R99	KUNTI	SEMINYAK	B1	3500
100	R100	SUNSET ROAD	SEMINYAK	B1	2200
101	R101	SEMINYAK	SEMINYAK	B1	4400
102	R102	RAYA KUTA GG.MAWAR	KUTA	R1	2200
103	R103	MERTANADI	KUTA	B1	3500
104	R104	MERTANADI	KUTA	B1	3500
105	R105	RAYA KUTA	KUTA	B1	3500
106	R106	MAWAR JL RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
107	R107	RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
108	R108	LESTARI	KUTA	R1	1300
109	R109	MERDEKA	KUTA	R1	1300
110	R110	RAYA KUTA	KUTA	R1M	900
111	R111	MAWAR	KUTA	R1	2200
112	R112	MAWAR JL RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
113	R113	MAWAR	KUTA	R1	2200
114	R114	MERTANADI	KUTA	R1	1300
115	R115	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
116	R116	RAYA KUTA	KUTA	B1	4400
117	R117	RAYA KUTA	KUTA	B1	2200

118	R118	RAYA KUTA	KUTA	R1	450
119	R119	IMAMBONJOL GG AYU	KUTA	B1	2200
120	R120	LESTARI JL RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
121	R121	RAYA KUTA	KUTA	R1M	900
122	R122	RAYA KUTA	KUTA	B1	2200
123	R123	RAYA KUTA	KUTA	B1T	3500
124	R124	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
125	R125	RAYA KUTA	KUTA	B1	1300
126	R126	MAWAR JL RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
127	R127	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
128	R128	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
129	R129	RAYA KUTA	KUTA	R1M	900
130	R130	RAYA KUTA	KUTA	R1M	900
131	R131	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
132	R132	RAYA KUTA,75	KUTA	R1	1300
133	R133	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
134	R134	MAWAR JL RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
135	R135	LESTARI JL RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
136	R136	MAWAR JL RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
137	R137	RAYA KUTA	KUTA	R1	450

138	R138	RAYA KUTA	KUTA	R1M	900
139	R139	MENTARI JL RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
140	R140	.ABIANBASE KUTA	KUTA	R1M	900
141	R141	RAYA KUTA	KUTA	R1	450
142	R142	RAYA KUTA	KUTA	B1	2200
143	R143	RAYA KUTA	KUTA	B1	4400
144	R144	RAYA KUTA	KUTA	B1	4400
145	R145	RAYA KUTA	KUTA	B1	2200
146	R146	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
147	R147	MAWAR JL RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
148	R148	MAWAR JL RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
149	R149	RAYA KUTA	KUTA	R1	1300
150	R150	LESTARI JL RAYA KUTA	KUTA	R1	2200
151	R151	RAYA KUTA	KUTA	B1	4400
152	R152	ULUWATU I BR KELAN DS TUBAN	TUBAN	R1T	1300
153	R153	KP BUGIS TUBAN KEL TUBAN	TUBAN	R1MT	900
154	R154	DUKUH SARI	TUBAN	R1	1300
155	R155	CURUNG III/6	TUBAN	R1	1300
156	R156	RAYA TUBAN GG.NUSA I	TUBAN	R1	1300
157	R157	TERATAI II NO. 22 KOMPLEK	TUBAN	R1	1300

158	R158	WANA SEGARA GG TERATAI I	TUBAN	R1	2200
159	R159	DEWI SARTIKA	TUBAN	B1	2200
160	R160	DEWI SARTIKA	TUBAN	B1T	2200
161	R161	MANGGA JL DEWI SARTIKA	TUBAN	R1T	1300
162	R162	PURI CERENCENG GANG MANGG	TUBAN	R1T	1300
163	R163	.METRO UTARA NO.10	TUBAN	R1T	2200
164	R164	DEWI SARTIKA	TUBAN	R1T	2200
165	R165	PURI GERENCEN GG.MANGGA NO.3	TUBAN	R1T	2200
166	R166	PANTAI PEMELISAN H.PATRAJ	TUBAN	B1T	1300
167	R167	JALAN PANTAI PEMELISAN H.	TUBAN	B1T	1300
168	R168	PANTAI PEMELISAN H.PATRA	TUBAN	B1T	1300
169	R169	PANTAI PEMELISAN H.PARTAJ	TUBAN	B1T	1300
170	R170	KARTIKA PLAZA	TUBAN	B1T	2200
171	R171	MANGGA JL PURI GERENCENG	TUBAN	B1T	1300
172	R172	DEWI SARTIKA	TUBAN	B1T	5500
173	R173	KARTIKA PLAZA	TUBAN	B1T	2200
174	R174	KARTIKA PLAZA	TUBAN	B1T	4400
175	R175	KARTIKA PLAZA	TUBAN	B1T	2200
176	R176	MANGGA	TUBAN	R1T	1300

177	R177	BY PAS NGURAH RAI ,TUBAN	TUBAN	R1T	1300
178	R178	PERTOKOAN KOMPLEK TUBAN P	TUBAN	R1T	2200
179	R179	ULUWATU I BR KELAN DS TUBAN	TUBAN	R1MT	900
180	R180	TAMAN SARI	TUBAN	R1T	1300
181	R181	BERINGIN SARI	TUBAN	R1T	2200
182	R182	TEGAL AYU	TUBAN	R1T	1300
183	R183	TELAGA AYU	TUBAN	B1T	2200
184	R184	ULUWATU I BR KELAN DS TUBAN	TUBAN	R1T	2200
185	R185	ULUWATU I GG. BOUGENVILE	TUBAN	R1T	2200
186	R186	PENATARAN	TUBAN	R1T	2200
187	R187	BY PASS NGURAH RAI	TUBAN	B1T	2200
188	R188	RAYA TUBAN	TUBAN	B1	4400
189	R189	BERINGIN AYU	TUBAN	R1MT	900
190	R190	TAMAN SARI NO.9 KELAN	TUBAN	B1T	1300
191	R191	ULUWATU I BR KELAN DS TUBAN	TUBAN	R1T	2200
192	R192	TUKAD NANGKA JIMBARAN KUTA SELATAN	TUBAN	R1T	2200
193	R193	ULUWATU 2 GG PERJUANGAN KELAN ABIAN KUTA	TUBAN	R1T	1300
194	R194	ULU WATU	TUBAN	B1T	2200
195	R195	TAMAN SARI NO:8 KELAN	TUBAN	R1T	2200

196	R196	PASRAMAN UNUD BLOK A	TUBAN	R1T	1300
197	R197	TAMAN SARI BR KELAN ABIAN TUBAN KUTA	TUBAN	R1T	1300
198	R198	ULUWATU I BR KELAN DS TUBAN	TUBAN	R1T	1300
199	R199	TAMAN SARI BR KELAN DESA TUBAN KUTA	TUBAN	R1T	2200
200	R200	ULUWATU BR KELAN	TUBAN	B1T	2200



Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas X1 *Reliability* (Kehandalan)

Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	total
X1.1	Pearson Correlation	1	.714**	.217	1.000**	.751**	.908**	1.000**	.908**	.815**	.690**	.953**
	Sig. (2-tailed)		.000	.250	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.714**	1	.287	.714**	.671**	.649**	.714**	.649**	.582**	.720**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.124	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.217	.287	1	.217	.116	.248	.217	.248	.036	.066	.323
	Sig. (2-tailed)	.250	.124		.250	.541	.186	.250	.186	.850	.730	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	1.000**	.714**	.217	1	.751**	.908**	1.000**	.908**	.815**	.690**	.953**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.250		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.751**	.671**	.116	.751**	1	.853**	.751**	.689**	.629**	.648**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.541	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.908**	.649**	.248	.908**	.853**	1	.908**	.817**	.722**	.621**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.186	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	1.000**	.714**	.217	1.000**	.751**	.908**	1	.908**	.815**	.690**	.953**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.250	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.908**	.649**	.248	.908**	.689**	.817**	.908**	1	.722**	.621**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.186	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.815**	.582**	.036	.815**	.629**	.722**	.815**	.722**	1	.896**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.850	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.690**	.720**	.066	.690**	.648**	.621**	.690**	.621**	.896**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.730	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.953**	.819**	.323	.953**	.827**	.910**	.953**	.889**	.853**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.082	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	19.5333	11.637	.942	.930
x1.2	19.5333	11.223	.763	.937
x1.3	19.3333	13.264	.200	.962
x1.4	19.5333	11.637	.942	.930
x1.5	19.5000	11.431	.779	.935
x1.6	19.5667	11.426	.887	.931
x1.7	19.5333	11.637	.942	.930
x1.8	19.5667	11.495	.860	.932
x1.9	19.6333	11.137	.808	.934
x1.10	19.5667	11.013	.759	.937

Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas X2 Tangibles (Bukti Fisik)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	total
X2.1	Pearson Correlation	1	.000	.196	-.126	.279	-.055	.279	-.055	.347
	Sig. (2-tailed)		1.000	.300	.505	.136	.772	.136	.772	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.000	1	.278	.852**	.217	.760**	.050	.760**	.828**
	Sig. (2-tailed)	1.000		.137	.000	.250	.000	.793	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.196	.278	1	.217	-.256	.248	.071	.248	.452*
	Sig. (2-tailed)	.300	.137		.250	.172	.186	.710	.186	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	-.126	.852**	.217	1	.176	.908**	-.035	.908**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.505	.000	.250		.352	.000	.853	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.279	.217	-.256	.176	1	.197	.068	.012	.352
	Sig. (2-tailed)	.136	.250	.172	.352		.297	.720	.949	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	-.055	.760**	.248	.908**	.197	1	.012	.817**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.772	.000	.186	.000	.297		.949	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.279	.050	.071	-.035	.068	.012	1	.012	.314
	Sig. (2-tailed)	.136	.793	.710	.853	.720	.949		.949	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	-.055	.760**	.248	.908**	.012	.817**	.012	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.772	.000	.186	.000	.949	.000	.949		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.347	.828**	.452*	.813**	.352	.813**	.314	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.060	.000	.012	.000	.056	.000	.091	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	15.3667	3.826	.123	.751
x2.2	15.6000	2.869	.728	.613
x2.3	15.3333	3.609	.235	.730
x2.4	15.5333	3.154	.734	.631
x2.5	15.4667	3.844	.153	.740
x2.6	15.5667	3.013	.720	.623
x2.7	15.4667	3.913	.111	.747
x2.8	15.5667	3.082	.667	.635

Lampiran 8. Uji Validitas dan Reliabilitas X3 *Responsiveness* (Kepekaan)

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	total
x3.1	Pearson Correlation	1	.219	.520**	.468**	.528**	.342	.367*	.207	.715**
	Sig. (2-tailed)		.246	.003	.009	.003	.064	.046	.273	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3.2	Pearson Correlation	.219	1	.311	.323	.126	.713**	.120	.615**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.246		.094	.081	.507	.000	.527	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3.3	Pearson Correlation	.520**	.311	1	.425*	.268	.423*	.333	.310	.710**
	Sig. (2-tailed)	.003	.094		.019	.152	.020	.072	.095	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3.4	Pearson Correlation	.468**	.323	.425*	1	.608**	.480**	.342	.364*	.751**
	Sig. (2-tailed)	.009	.081	.019		.000	.007	.064	.048	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3.5	Pearson Correlation	.528**	.126	.268	.608**	1	.261	.357	-.020	.601**
	Sig. (2-tailed)	.003	.507	.152	.000		.163	.053	.918	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3.6	Pearson Correlation	.342	.713**	.423*	.480**	.261	1	.120	.772**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.064	.000	.020	.007	.163		.527	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3.7	Pearson Correlation	.367*	.120	.333	.342	.357	.120	1	-.040	.505**
	Sig. (2-tailed)	.046	.527	.072	.064	.053	.527		.833	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3.8	Pearson Correlation	.207	.615**	.310	.364*	-.020	.772**	-.040	1	.582**
	Sig. (2-tailed)	.273	.000	.095	.048	.918	.000	.833		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.715**	.632**	.710**	.751**	.601**	.762**	.505**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	14.5000	5.431	.586	.779
X3.2	14.7000	5.872	.502	.791
X3.3	14.5000	5.293	.563	.784
X3.4	14.8000	5.683	.663	.771
X3.5	14.6667	5.885	.455	.798
X3.6	14.7000	5.528	.667	.768
X3.7	14.6000	6.179	.344	.813
X3.8	14.6667	6.092	.456	.798

Lampiran 9. Uji Validitas dan Reliabilitas X4 *Emphaty* (Empati)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	X4.9	X4.10	total
X4.1	Pearson Correlation	1	.000	1.000**	.000	.196	-.126	.279	-.055	.000	-.055	.362*
	Sig. (2-tailed)		1.000	.000	1.000	.300	.505	.136	.772	1.000	.772	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.000	1	.000	1.000**	.278	.852**	.217	.760**	1.000**	.760**	.890**
	Sig. (2-tailed)	1.000		1.000	.000	.137	.000	.250	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	1.000**	.000	1	.000	.196	-.126	.279	-.055	.000	-.055	.362*
	Sig. (2-tailed)	.000	1.000		1.000	.300	.505	.136	.772	1.000	.772	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.000	1.000**	.000	1	.278	.852**	.217	.760**	1.000**	.760**	.890**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	1.000		.137	.000	.250	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.5	Pearson Correlation	.196	.278	.196	.278	1	.217	-.256	.248	.278	.248	.425*
	Sig. (2-tailed)	.300	.137	.300	.137	.250	.172	.186	.137	.186	.186	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.6	Pearson Correlation	-.126	.852**	-.126	.852**	.217	1	.176	.908**	.852**	.908**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.505	.000	.505	.000	.250	.352	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.7	Pearson Correlation	.279	.217	.279	.217	-.256	.176	1	.197	.217	.012	.349
	Sig. (2-tailed)	.136	.250	.136	.250	.172	.352	.297	.297	.250	.949	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.8	Pearson Correlation	-.055	.760**	-.055	.760**	.248	.908**	.197	1	.760**	.817**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.772	.000	.772	.000	.186	.000	.297	.297	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.9	Pearson Correlation	.000	1.000**	.000	1.000**	.278	.852**	.217	.760**	1	.760**	.890**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	1.000	.000	.137	.000	.250	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.10	Pearson Correlation	-.055	.760**	-.055	.760**	.248	.908**	.012	.817**	.760**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.772	.000	.772	.000	.186	.000	.949	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.362*	.890**	.362*	.890**	.425*	.823**	.349	.799**	.890**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.050	.000	.050	.000	.019	.000	.058	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	19.6667	8.092	.211	.865
x4.2	19.9000	6.576	.848	.805
x4.3	19.6667	8.092	.211	.865
x4.4	19.9000	6.576	.848	.805
x4.5	19.6333	7.895	.276	.860
x4.6	19.8333	7.178	.775	.819
x4.7	19.7667	8.185	.214	.862
x4.8	19.8667	7.016	.736	.819
x4.9	19.9000	6.576	.848	.805
x4.10	19.8667	7.085	.702	.822

Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas X5 Assurance (Jaminan)

Correlations										
		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	x5.6	x5.7	x5.8	total
x5.1	Pearson Correlation	1	.367*	.614**	.375*	.455*	.453*	.608**	.367*	.708**
	Sig. (2-tailed)		.046	.000	.041	.012	.012	.000	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5.2	Pearson Correlation	.367*	1	.527**	.826**	.350	.845**	.418*	.777**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.046		.003	.000	.058	.000	.021	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5.3	Pearson Correlation	.614**	.527**	1	.540**	.207	.605**	.569**	.527**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.002	.273	.000	.001	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5.4	Pearson Correlation	.375*	.826**	.540**	1	.357	.902**	.439*	.945**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.041	.000	.002		.053	.000	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5.5	Pearson Correlation	.455*	.350	.207	.357	1	.463**	.318	.228	.536**
	Sig. (2-tailed)	.012	.058	.273	.053		.010	.086	.225	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5.6	Pearson Correlation	.453*	.845**	.605**	.902**	.463**	1	.503**	.845**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.010		.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5.7	Pearson Correlation	.608**	.418*	.569**	.439*	.318	.503**	1	.418*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.001	.015	.086	.005		.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5.8	Pearson Correlation	.367*	.777**	.527**	.945**	.228	.845**	.418*	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000	.003	.000	.225	.000	.021		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.708**	.823**	.768**	.865**	.536**	.907**	.706**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	14.5667	9.840	.597	.895
x5.2	14.7000	9.734	.761	.879
x5.3	14.5000	9.431	.670	.888
x5.4	14.6667	9.747	.820	.874
x5.5	14.6000	11.007	.422	.906
x5.6	14.7333	9.237	.869	.868
x5.7	14.6667	10.092	.608	.892
x5.8	14.7000	9.734	.761	.879

Lampiran 11. Rangkuman Hasil Uji Validitas X1, X2, dan Y

No	Indikator	Item Pertanyaan	Alpha (α)	r_{xy}	p value	Ket
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	X _{1.1}	0.05	0.953	0.000	Valid
		X _{1.2}	0.05	0.819	0.000	Valid
		X _{1.3}	0.05	0.323	0.000	Valid
		X _{1.4}	0.05	0.953	0.000	Valid
		X _{1.5}	0.05	0.827	0.000	Valid
		X _{1.6}	0.05	0.910	0.000	Valid
		X _{1.7}	0.05	0.953	0.000	Valid
		X _{1.8}	0.05	0.889	0.000	Valid
		X _{1.9}	0.05	0.853	0.000	Valid
		X _{1.10}	0.05	0.820	0.000	Valid
2	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	X _{2.1}	0.05	0.347	0.010	Valid
		X _{2.2}	0.05	0.828	0.000	Valid
		X _{2.3}	0.05	0.452	0.012	Valid
		X _{2.4}	0.05	0.813	0.000	Valid
		X _{2.5}	0.05	0.352	0.006	Valid
		X _{2.6}	0.05	0.813	0.000	Valid
		X _{2.7}	0.05	0.314	0.009	Valid
		X _{2.8}	0.05	0.775	0.000	Valid
3	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	X _{3.1}	0.05	0.751.	0.000	Valid
		X _{3.2}	0.05	0.613	0.000	Valid
		X _{3.3}	0.05	0.730	0.000	Valid
		X _{3.4}	0.05	0.631	0.000	Valid
		X _{3.5}	0.05	0.740	0.000	Valid

		X _{3.6}	0.05	0.623	0.000	Valid
		X _{3.7}	0.05	0.747	0.004	Valid
		X _{3.8}	0.05	0.635	0.001	Valid
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	X _{4.1}	0.05	0.362	0.006	Valid
		X _{4.2}	0.05	0.890	0.000	Valid
		X _{4.3}	0.05	0.362	0.005	Valid
		X _{4.4}	0.05	0.890	0.000	Valid
		X _{4.5}	0.05	0.425	0.019	Valid
		X _{4.6}	0.05	0.823	0.000	Valid
		X _{4.7}	0.05	0.349	0.000	Valid
		X _{4.8}	0.05	0.799	0.000	Valid
		X _{4.9}	0.05	0.890	0.000	Valid
		X _{4.10}	0.05	0.772	0.000	Valid
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	X _{5.1}	0.05	0.708	0.000	Valid
		X _{5.2}	0.05	0.823	0.000	Valid
		X _{5.3}	0.05	0.768	0.000	Valid
		X _{5.4}	0.05	0.865	0.000	Valid
		X _{5.5}	0.05	0.536	0.002	Valid
		X _{5.6}	0.05	0.907	0.000	Valid
		X _{5.7}	0.05	0.706	0.000	Valid
		X _{5.8}	0.05	0.823	0.000	Valid

Lampiran 12. Hasil Rangkuman Uji Reliabilitas X1, X2, dan Y

No.	Indikator	Item Pertanyaan	Nilai Angka Kritis	Combrach Alpha
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	X _{1.1}	0.6	0.930
		X _{1.2}	0.6	0.937
		X _{1.3}	0.6	0.962
		X _{1.4}	0.6	0.930
		X _{1.5}	0.6	0.935
		X _{1.6}	0.6	0.931
		X _{1.7}	0.6	0.930
		X _{1.8}	0.6	0.932
		X _{1.9}	0.6	0.934
		X _{1.10}	0.6	0.937
2	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	X _{2.1}	0.6	0.751
		X _{2.2}	0.6	0.613
		X _{2.3}	0.6	0.730
		X _{2.4}	0.6	0.631
		X _{2.5}	0.6	0.740
		X _{2.6}	0.6	0.623
		X _{2.7}	0.6	0.747
		X _{2.8}	0.6	0.635
3	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	X _{3.1}	0.6	0.779
		X _{3.2}	0.6	0.791
		X _{3.3}	0.6	0.784
		X _{3.4}	0.6	0.771
		X _{3.5}	0.6	0.798

		$X_{3.6}$	0.6	0.768
		$X_{3.7}$	0.6	0.813
		$X_{3.8}$	0.6	0.798
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	$X_{4.1}$	0.6	0.865
		$X_{4.2}$	0.6	0.805
		$X_{4.3}$	0.6	0.860
		$X_{4.4}$	0.6	0.819
		$X_{4.5}$	0.6	0.862
		$X_{4.6}$	0.6	0.819
		$X_{4.7}$	0.6	0.862
		$X_{4.8}$	0.6	0.819
		$X_{4.9}$	0.6	0.805
		$X_{4.10}$	0.6	0.822
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	$X_{5.1}$	0.6	0.895
		$X_{5.2}$	0.6	0.879
		$X_{5.3}$	0.6	0.888
		$X_{5.4}$	0.6	0.874
		$X_{5.5}$	0.6	0.906
		$X_{5.6}$	0.6	0.868
		$X_{5.7}$	0.6	0.892
		$X_{5.8}$	0.6	0.879

Lampiran 13. Statistik Deskriptif

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	PLN Manual	2.0869	200	.32568	.02303
	PLN Mobile	4.2738	200	.39805	.02815

Lampiran 14. Statistik Uji Dua Beda Berpasangan

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	PLN Manual & PLN Mobile	200	-.605	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	PLN Manual - PLN Mobile	-2.18686	.64908	.04590	-2.27737	-2.09635	-47.647	199	.000

Lampiran 15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dari Screenshot Kuesioner Sebelum dan Setelah menerapkan Aplikasi PLN Mobile

A. Sebelum menerapkan Aplikasi PLN Mobile

9:27 docs.google.com/forms/d/e/

(PRE-PLN MOBILE)
KUESIONER PENELITIAN
"PENGARUH PENERAPAN
APLIKASI PLN MOBILE
PADA KUALITAS
PELAYANAN PELANGGAN
DI PT PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN
KUTA"

Dengan Hormat,

Saya Ketut Dody Darmawan, Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) Singaraja Program Studi Magister Manajemen. Saat ini sedang melakukan penelitian mengenai perbandingan pengaruh penerapan aplikasi PLN Mobile pada kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Kuta. Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner yang telah disediakan. Hasil penelitian akan dipergunakan sebagai data dalam penyusunan thesis. Oleh karena itu, saya akan menjaga kerahasiaan identitas anda.

Akhir kata, saya mengucapkan terimakasih atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini.

9:29 docs.google.com/forms/d/e/

Nama Lengkap *

A.A. KETUT ARIMBAWA

Alamat *

PATIH JELANTIK

Kelurahan/Desa *

LEGIAN

Tarif *

☐ R1

☐ R1M

☐ R1MT

☐ R1T

☒ B1

☐ B1T

Daya *

9:31 docs.google.com/forms/d/e/

(PRE-PLN MOBILE)
KUESIONER PENELITIAN
"PENGARUH PENERAPAN
APLIKASI PLN MOBILE
PADA KUALITAS
PELAYANAN PELANGGAN
DI PT PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN
KUTA"

aguswisnawa@gmail.com
 (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan Bapak/Ibu yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya
 Ketut Dody Darmawan

[Kembali](#) [Kirim](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

B. Setelah menerapkan Aplikasi PLN Mobile

**(POST-PLN MOBILE)
KUESIONER PENELITIAN
"PENGARUH PENERAPAN
APLIKASI PLN MOBILE
PADA KUALITAS
PELAYANAN PELANGGAN
DI PT PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN
KUTA"**

Dengan Hormat,

Saya Ketut Dody Darmawan, Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) Singaraja Program Studi Magister Manajemen. Saat ini sedang melakukan penelitian mengenai perbandingan pengaruh penerapan aplikasi PLN Mobile pada kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Kuta. Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner yang telah disediakan. Hasil penelitian akan dipergunakan sebagai data dalam penyusunan thesis. Oleh karena itu, saya akan menjaga kerahasiaan identitas anda.

Akhir kata, saya mengucapkan terimakasih atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap *

A.A. KETUT ARIMBAWA

Alamat *

PATIH JELANTIK

Kelurahan/Desa *

LEGIAN

Tarif *

☐ R1

☐ R1M

☐ R1MT

☐ R1T

☒ B1

**(PRE-PLN MOBILE)
KUESIONER PENELITIAN
"PENGARUH PENERAPAN
APLIKASI PLN MOBILE
PADA KUALITAS
PELAYANAN PELANGGAN
DI PT PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN
KUTA"**

✉ aguswisnawa@gmail.com
(tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan Bapak/Ibu yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya
Ketut Dody Darmawan

[Kembali](#) [Kirim](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae

I. Data Pribadi

1. Nama : Ketut Dody Darmawan
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Singaraja, 6 September 1984
3. Jenis Kelamin : Laki – Laki
4. Agama : Hindu
5. Status Pernikahan : Menikah
6. Warga Negara : Indonesia
7. Alamat KTP : Br. Kajakangin Ds. Kubutambahan.
8. Nomor Telepon / HP : 081338300752
10. e-mail : ktdodydarmawan@pln.co.id

II. Pendidikan Formal :

Periode (Tahun)			Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang	IPK / UAN/ RAPOR
1990	-	1996	SD N 5 Kubutambahan	-	SD	36.36
1996	-	1999	SMP N 1 Kubutambahan	-	SMP	39.40
1999	-	2002	SMA N 3 Singaraja	Teknik Elektro	STM	45.40
2002	-	2005	Politeknik Negeri Bali	Teknik Elektro	D3	3.30
2018	-	2020	Undiknas Denpasar	Teknik Elektro	S1	3.50

III. Riwayat Pengalaman Kerja

Periode			Instansi / Perusahaan	Posisi
2005	-	2007	Hotel Nusa Dua Beach	Engineering
2007	-	Sekarang	PT PLN (Persero)	Manajer