

LAMPIRAN

Kepada Ytk

Siswa-siswi Sekolah Musik Melodia

SURABAYA

Saya adalah mahasiswa semester akhir Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang sedang menyusun skripsi. Dalam kesempatan ini saya mohon bantuan saudara-saudari untuk mengisi angket ini.

Angket ini akan digunakan untuk penelitian. Dan didalam menjawab angket ini tidak ada jawaban yang benar atau salah. Oleh karena itu saya mohon saudara-saudari dapat mengisi angket ini dengan sungguh-sungguh dan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban saudara-saudari akan **di jaga kerahasiaanya**, maka dari itu saudara-saudari tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam menjawab angket ini. Saudara-saudari diharapkan untuk mengisi seluruh pernyataan tanpa ada yang terlewatkan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kerjasama dari saudara-saudari sekalian.

PENELITI,

KARMELIA JULIANI T.

A. IDENTITAS DIRI

Nama :

Kursus :

Usia : Tahun

B. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan keadaan diri dan pemikiran anda yang sebenarnya. Tidak ada jawaban benar atau salah pada angket ini, yang penting jawablah sesuai dengan keadaan dan pemikiran anda. Anda diharapkan untuk mengisi semua pernyataan.

SS= Sangat Setuju S=Setuju TS=Tidak Setuju STS=Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Sekolah Musik Melodia memiliki lahan parkir yang memadai.				
2	SM Melodia dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan jasanya.				
3	Karyawan SM Melodia memiliki sikap yang ramah.				
4	Harga-harga yang ditawarkan di SM Melodia sesuai dengan jasa yang diberikan.				
5	SM Melodia memberikan pelayanan yang sama baik kepada semua konsumen tanpa membedakan status sosial.				
6	SM Melodia tidak memiliki sistem kedap suara di tiap-tiap kelasnya.				
7	Guru-guru SM Melodia kurang dapat diandalkan dalam menangani kesulitan belajar siswa.				
8	SM Melodia tidak bertanggungjawab atas semua jasa yang diberikan.				
9	Guru SM Melodia kurang memiliki pengetahuan dalam mengajar siswanya.				
10	Guru-guru SM Melodia kurang memberikan perhatian khusus kepada saya ketika saya kesulitan dalam belajar alat musik.				

11	SM Melodia memiliki peralatan alat musik yang memadai.				
12	SM Melodia menanggapi dengan baik setiap kebutuhan konsumen.				
13	Karyawan SM Melodia bertindak sopan pada saat melayani konsumennya.				
14	Karyawan SM Melodia dapat dipercaya dalam penyelesaian masalah dengan konsumennya.				
15	SM Melodia terbuka dalam menerima kritik konsumen.				
16	Ukuran ruangan kelas SM Melodia kurang memadai.				
17	SM Melodia kurang dapat melakuakn sesuatu dengan tepat waktu.				
18	SM Melodia kurang siap dalam melayani konsumen.				
19	Karyawan SM Melodia kurang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan.				
20	SM Melodia kurang memperhatikan kepentingan konsumen.				
21	Penampilan karyawan SM Melodia sangat rapi, bersih, dan baik.				
22	Karyawan-karyawan SM Melodia dapat menangani dengan tepat masalah yang dihadapi siswanya.				
23	Karyawan SM Melodia bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan dengan jelas.				
24	Guru-guru SM Melodia menjalankan tugas dengan cara yang professional.				
25	Karyawan SM Melodia menunjukkan sikap sungguh-sungguh dalam membantu siswanya.				
26	Lokasi SM Melodia sulit dijangkau.				
27	SM Melodia melakukan prosedur pelayanan yang berbelit-belit.				
28	SM Melodia tidak cepat tanggap terhadap keluhan para siswanya.				
29	Guru-guru SM Melodia diragukan kepandaianya.				
30	Karyawan SM Melodia tidak memahami kebutuhan para konsumennya.				

C. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan keadaan diri dan pemikiran anda yang sebenarnya. Tidak ada jawaban benar atau salah pada angket ini, yang penting jawablah sesuai dengan keadaan dan pemikiran anda. Anda diharapkan untuk mengisi semua pernyataan.

SS= Sangat Setuju S=Setuju TS=Tidak Setuju STS=Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas karena mutu guru-guru yang mengajar di SM Melodia baik				
2	Saya suka dengan bentuk pelayanan yang diberikan, karena sesuai dengan keinginan saya				
3	Saya merasa senang karena informasi yang diberikan mengenai jadwal kursus SM Melodia sangat jelas				
4	Saya merasa kecewa karena jasa Sekolah Musik yang ditawarkan tidak memberi keuntungan bagi saya				
5	Saya merasa sedih karena SM Melodia tidak dapat memberikan solusi bagi masalah saya				
6	Saya merasa jengkel, karena SM Melodia kurang mengadakan kegiatan (lomba musik, pesta musik, dll)				
7	Saya suka belajar di SM Melodia, karena jenis kursus yang ditawarkan beraneka ragam				
8	Saya merasa puas karena sikap karyawan SM Melodia terbuka dalam menangani keluhan siswanya				
9	Saya merasa puas karena reputasi yang dimiliki SM Melodia membuat saya bangga belajar musik di Sekolah Musik tersebut				
10	Saya merasa jengkel karena fasilitas (piano/organ, ruangan belajar) yang disediakan SM Melodia tidak nyaman untuk digunakan				
11	Saya merasa kecewa, karena pelayanan mengajar di SM Melodia tidak seperti yang diharapkan.				

12	Saya jengkel karena informasi mengenai jadwal kursus SM Melodia sangat tidak jelas				
13	Saya merasa senang karena guru-guru yang mengajar memberikan kemajuan dalam belajar musik				
14	Saya merasa senang karena guru-guru SM Melodia sangat serius dalam memberikan pelayanan (mengajar)				
15	Saya suka dengan cara penyampaian kursus di SM Melodia, karena sangat cepat dimengerti oleh siswanya				
16	Saya sangat kecewa, karena guru-guru SM Melodia tidak profesional				
17	Saya merasa tidak puas, karena guru-guru SM Melodia tidak ramah				
18	Saya tidak puas karena penyampaian cara kursus di SM Melodia sangat lambat dimengerti oleh siswanya				
19	Saya puas dengan harga kursus yang ditawarkan di SM Melodia				
20	Saya merasa SM Melodia memberikan solusi yang terbaik bagi masalah saya				
21	Saya merasa gembira karena SM Melodia mempunyai mutu karyawan yang dapat diandalkan				
22	SM Melodia tidak memberikan pelayanan yang memuaskan				
23	Saya merasa jengkel karena sikap karyawan SM Melodia dalam menangani keluhan siswanya sangat buruk				
24	Saya merasa kecewa karena SM Melodia kurang memiliki reputasi yang baik di mata saya				
25	Saya merasa gembira karena SM Melodia memberikan pelayanan yang dapat dimanfaatkan untuk jangka waktu tertentu				
26	Saya akan merekomendasikan SM Melodia kepada teman-teman saya, karena pelayanannya memuaskan				
27	Saya merasa puas karena karyawan SM Melodia memiliki kelebihan yang cukup untuk melayani konsumen				

28	Saya merasa dongkol karena jasa yang ditawarkan SM Melodia tidak sesuai dengan harga ynag ditawarkan				
29	Saya merasa jengkel karena SM Melodia tidak memberikan jaminan jasa yang baik				
30	Saya merasa tertipu, karena lulusan SM Melodia tidak dapat mencetak pemusik yang handal.				

D. Apakah anda merasa puas sebagai siswa dengan pelayanan di SM Melodia ?

Ya/Tidak (Coretlah salah satu).

Jika Ya. Tunjukkan kepuasan anda?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jika Tidak. Mengapa? (Berikan alasan)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CODING AITEM (KUALITAS PELAYANAN)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	4	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	2	4	4	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	1	4	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3
8	3	4	3	2	3	1	4	2	3	4	1	3	2	2	4	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2
9	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
10	2	3	3	1	2	1	2	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3
15	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
16	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
20	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
23	2	3	4	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
24	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4
25	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
28	2	4	4	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	1	4	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3
29	3	4	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
30	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	

CODING AITEM (KEPUASAN KONSUMEN)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
6	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	1	3	2	4	3	2	1	1	3
8	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	4
9	3	1	3	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	3	2	1	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
24	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
28	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	1	3	2	4	3	2	1	1	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	1	3	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	3	2	1	3	3

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Reliabilitas & Validitas (putaran ke-1)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITE0001	2.5000	.7408	42.0
2.	ITE0002	3.0714	.5129	42.0
3.	ITE0003	3.3571	.4850	42.0
4.	ITE0004	2.5238	.8036	42.0
5.	ITE0005	3.0952	.3702	42.0
6.	ITE0006	2.2143	.7820	42.0
7.	ITE0007	3.1190	.6325	42.0
8.	ITE0008	3.0238	.4125	42.0
9.	ITE0009	3.1429	.5662	42.0
10.	ITE0010	3.0238	.5626	42.0
11.	ITE0011	2.6905	.6803	42.0
12.	ITE0012	2.8333	.4897	42.0
13.	ITE0013	3.2143	.5196	42.0
14.	ITE0014	3.0952	.3702	42.0
15.	ITE0015	2.9762	.7153	42.0
16.	ITE0016	2.5000	.7071	42.0
17.	ITE0017	2.5952	.5437	42.0
18.	ITE0018	2.8571	.3542	42.0
19.	ITE0019	3.0238	.4125	42.0
20.	ITE0020	2.7857	.6820	42.0
21.	ITE0021	2.9524	.4391	42.0
22.	ITE0022	2.9048	.4844	42.0
23.	ITE0023	3.1190	.4528	42.0
24.	ITE0024	3.1667	.5809	42.0
25.	ITE0025	3.0238	.2694	42.0
26.	ITE0026	2.9762	.5174	42.0
27.	ITE0027	2.9524	.3795	42.0
28.	ITE0028	2.8333	.3772	42.0
29.	ITE0029	3.1429	.6466	42.0
30.	ITE0030	2.8571	.4722	42.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	87.5714	27.6655	5.2598	30

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITE0001	85.0714	25.7265	.1850	.6929
ITE0002	84.5000	27.0366	.0686	.6986
ITE0003	84.2143	26.6603	.1538	.6927
ITE0004	85.0476	24.4367	.3251	.6789
ITE0005	84.4762	26.3531	.3092	.6849
ITE0006	85.3571	24.5279	.3261	.6788
ITE0007	84.4524	25.0830	.3444	.6780
ITE0008	84.5476	26.8879	.1420	.6931
ITE0009	84.4286	25.8118	.2665	.6849
ITE0010	84.5476	27.0343	.0538	.7006
ITE0011	84.8810	26.6440	.0795	.7014
ITE0012	84.7381	26.7346	.1365	.6939
ITE0013	84.3571	25.3084	.3992	.6758
ITE0014	84.4762	26.5482	.2570	.6875
ITE0015	84.5952	24.5883	.3617	.6755
ITE0016	85.0714	27.2387	-.0099	.7101
ITE0017	84.9762	26.5604	.1445	.6938
ITE0018	84.7143	27.5261	.0038	.6994
ITE0019	84.5476	26.0099	.3531	.6816
ITE0020	84.7857	23.9286	.4903	.6635
ITE0021	84.6190	26.4855	.2184	.6888
ITE0022	84.6667	26.7154	.1429	.6934
ITE0023	84.4524	25.8148	.3577	.6803
ITE0024	84.4048	25.4663	.3176	.6808
ITE0025	84.5476	26.6440	.3412	.6862
ITE0026	84.5952	27.3688	.0054	.7028
ITE0027	84.6190	25.8513	.4328	.6783
ITE0028	84.7381	26.9785	.1390	.6932
ITE0029	84.4286	25.5192	.2645	.6848
ITE0030	84.7143	26.2091	.2551	.6863

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Reliability Coefficients

N of Cases = 42.0

N of Items = 30

Alpha = .6956

GUGUR 6 (No 2,10,11,16,18,26)

Reliabilitas & Validitas (putaran ke-2)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
 R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITE0001	2.5000	.7408	42.0
2.	ITE0003	3.3571	.4850	42.0
3.	ITE0004	2.5238	.8036	42.0
4.	ITE0005	3.0952	.3702	42.0
5.	ITE0006	2.2143	.7820	42.0
6.	ITE0007	3.1190	.6325	42.0
7.	ITE0008	3.0238	.4125	42.0
8.	ITE0009	3.1429	.5662	42.0
9.	ITE0012	2.8333	.4897	42.0
10.	ITE0013	3.2143	.5196	42.0
11.	ITE0014	3.0952	.3702	42.0
12.	ITE0015	2.9762	.7153	42.0
13.	ITE0017	2.5952	.5437	42.0
14.	ITE0019	3.0238	.4125	42.0
15.	ITE0020	2.7857	.6820	42.0
16.	ITE0021	2.9524	.4391	42.0
17.	ITE0022	2.9048	.4844	42.0
18.	ITE0023	3.1190	.4528	42.0
19.	ITE0024	3.1667	.5809	42.0
20.	ITE0025	3.0238	.2694	42.0
21.	ITE0027	2.9524	.3795	42.0
22.	ITE0028	2.8333	.3772	42.0
23.	ITE0029	3.1429	.6466	42.0
24.	ITE0030	2.8571	.4722	42.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	70.4524	24.1074	4.9099	24

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITE0001	67.9524	22.5343	.1457	.7402
ITE0003	67.0952	23.2590	.1311	.7356
ITE0004	67.9286	20.8484	.3561	.7204
ITE0005	67.3571	22.8693	.3110	.7259
ITE0006	68.2381	21.5517	.2678	.7293
ITE0007	67.3333	22.3740	.2228	.7311
ITE0008	67.4286	23.6655	.0677	.7381
ITE0009	67.3095	22.8043	.1817	.7334
ITE0012	67.6190	23.2172	.1378	.7353
ITE0013	67.2381	21.7956	.4208	.7165
ITE0014	67.3571	23.0645	.2548	.7286
ITE0015	67.4762	20.7433	.4378	.7120
ITE0017	67.8571	22.9059	.1741	.7336
ITE0019	67.4286	22.2509	.4334	.7185
ITE0020	67.6667	20.0325	.5913	.6977
ITE0021	67.5000	22.6463	.3035	.7253
ITE0022	67.5476	23.3757	.1061	.7371
ITE0023	67.3333	22.2764	.3805	.7205
ITE0024	67.2857	22.3066	.2667	.7272
ITE0025	67.4286	22.9338	.4267	.7238
ITE0027	67.5000	22.3537	.4486	.7188
ITE0028	67.6190	23.4611	.1379	.7341
ITE0029	67.3095	21.7799	.3164	.7234
ITE0030	67.5952	22.4419	.3224	.7238

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Reliability Coefficients

N of Cases = 42.0

N of Items = 24

Alpha = .7349

GUGUR 4 (No 1, 8, 12, 22)

Reliabilitas & Validitas (putaran ke-3)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
 R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITE0003	3.3571	.4850	42.0
2.	ITE0004	2.5238	.8036	42.0
3.	ITE0005	3.0952	.3702	42.0
4.	ITE0006	2.2143	.7820	42.0
5.	ITE0007	3.1190	.6325	42.0
6.	ITE0009	3.1429	.5662	42.0
7.	ITE0013	3.2143	.5196	42.0
8.	ITE0014	3.0952	.3702	42.0
9.	ITE0015	2.9762	.7153	42.0
10.	ITE0017	2.5952	.5437	42.0
11.	ITE0019	3.0238	.4125	42.0
12.	ITE0020	2.7857	.6820	42.0
13.	ITE0021	2.9524	.4391	42.0
14.	ITE0023	3.1190	.4528	42.0
15.	ITE0024	3.1667	.5809	42.0
16.	ITE0025	3.0238	.2694	42.0
17.	ITE0027	2.9524	.3795	42.0
18.	ITE0028	2.8333	.3772	42.0
19.	ITE0029	3.1429	.6466	42.0
20.	ITE0030	2.8571	.4722	42.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	59.1905	20.7921	4.5598	20

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)
 Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITE0003	55.8333	19.8496	.1637	.7525
ITE0004	56.6667	17.4959	.3943	.7365
ITE0005	56.0952	19.5517	.3370	.7425
ITE0006	56.9762	18.6092	.2329	.7536
ITE0007	56.0714	19.4826	.1629	.7557
ITE0009	56.0476	19.9001	.1131	.7578
ITE0013	55.9762	18.6092	.4267	.7342

ITE0014	56.0952	19.9419	.2157	.7487
ITE0015	56.2143	17.6359	.4402	.7310
ITE0017	56.5952	19.5151	.2043	.7505
ITE0019	56.1667	19.0203	.4451	.7356
ITE0020	56.4048	17.1249	.5673	.7184
ITE0021	56.2381	19.2590	.3478	.7408
ITE0023	56.0714	19.1899	.3522	.7404
ITE0024	56.0238	18.6580	.3581	.7389
ITE0025	56.1667	19.4593	.5301	.7376
ITE0027	56.2381	19.0639	.4780	.7349
ITE0028	56.3571	20.1376	.1513	.7519
ITE0029	56.0476	18.7782	.2848	.7454
ITE0030	56.3333	18.9106	.4038	.7367

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Reliability Coefficients

N of Cases = 42.0

N of Items = 20

Alpha = .7522

GUGUR 4 (No 3, 6, 7, 9)

Reliabilitas & Validitas (putaran ke-4)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITE0004	2.5238	.8036	42.0
2.	ITE0005	3.0952	.3702	42.0
3.	ITE0013	3.2143	.5196	42.0
4.	ITE0014	3.0952	.3702	42.0
5.	ITE0015	2.9762	.7153	42.0
6.	ITE0017	2.5952	.5437	42.0
7.	ITE0019	3.0238	.4125	42.0
8.	ITE0020	2.7857	.6820	42.0
9.	ITE0021	2.9524	.4391	42.0
10.	ITE0023	3.1190	.4528	42.0
11.	ITE0024	3.1667	.5809	42.0
12.	ITE0025	3.0238	.2694	42.0
13.	ITE0027	2.9524	.3795	42.0
14.	ITE0028	2.8333	.3772	42.0
15.	ITE0029	3.1429	.6466	42.0
16.	ITE0030	2.8571	.4722	42.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	47.3571	16.3328	4.0414	Variables
				16

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITE0004	44.8333	13.6545	.3422	.7794
ITE0005	44.2619	15.1736	.3544	.7727
ITE0013	44.1429	14.4669	.4037	.7680
ITE0014	44.2619	15.6127	.1993	.7811
ITE0015	44.3810	12.9733	.5527	.7530
ITE0017	44.7619	15.2590	.1832	.7755
ITE0019	44.3333	14.4715	.5388	.7607
ITE0020	44.5714	12.5436	.6881	.7381
ITE0021	44.4048	14.6370	.4473	.7658
ITE0023	44.2381	14.6736	.4192	.7675
ITE0024	44.1905	15.0360	.2130	.7802
ITE0025	44.3333	14.9593	.6242	.7638
ITE0027	44.4048	14.8810	.4467	.7673
ITE0028	44.5238	15.8165	.1247	.7812
ITE0029	44.2143	14.2213	.3472	.7739
ITE0030	44.5000	14.6463	.4049	.7682

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Reliability Coefficients

N of Cases = 42.0

N of Items = 16

Alpha = .7814

TOTAL AITEM GUGUR = 14 ITEM

(No 2,10,11,16,18,26,1,8,12,22,3,6,7,9)

2. ANGKET KEPUASAN KONSUMEN

Reliabilitas & Validitas (putaran ke-1)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITE0001	3.1667	.4371	42.0
2.	ITE0002	2.8095	.5942	42.0
3.	ITE0003	3.0238	.4125	42.0
4.	ITE0004	2.9762	.4125	42.0
5.	ITE0005	2.9762	.3484	42.0
6.	ITE0006	3.0000	.5410	42.0
7.	ITE0007	3.0476	.4915	42.0
8.	ITE0008	3.0000	.4417	42.0
9.	ITE0009	3.0238	.5174	42.0
10.	ITE0010	2.5714	.8306	42.0
11.	ITE0011	2.9524	.4915	42.0
12.	ITE0012	2.9524	.4391	42.0
13.	ITE0013	3.1190	.5501	42.0
14.	ITE0014	3.1429	.4722	42.0
15.	ITE0015	3.0714	.4629	42.0
16.	ITE0016	3.1667	.4371	42.0
17.	ITE0017	3.1190	.4528	42.0
18.	ITE0018	3.0476	.4391	42.0
19.	ITE0019	2.2619	.8851	42.0
20.	ITE0020	2.8810	.3278	42.0
21.	ITE0021	2.9762	.5174	42.0
22.	ITE0022	2.8810	.5501	42.0
23.	ITE0023	3.0238	.2694	42.0
24.	ITE0024	3.0000	.4939	42.0
25.	ITE0025	3.0238	.4679	42.0
26.	ITE0026	2.9048	.2971	42.0
27.	ITE0027	2.8333	.4371	42.0
28.	ITE0028	2.6667	.7213	42.0
29.	ITE0029	2.8810	.4528	42.0
30.	ITE0030	3.0952	.4311	42.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	88.5952	39.0273	6.2472	30

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITE0001	85.4286	36.3972	.4625	.8237
ITE0002	85.7857	34.4164	.6107	.8163
ITE0003	85.5714	36.0070	.5757	.8208
ITE0004	85.6190	38.0952	.1496	.8326
ITE0005	85.6190	37.9977	.2115	.8307
ITE0006	85.5952	37.5151	.1840	.8328
ITE0007	85.5476	36.9855	.3011	.8285
ITE0008	85.5952	38.0029	.1523	.8327
ITE0009	85.5714	35.2753	.5669	.8192
ITE0010	86.0238	37.9262	.0402	.8458
ITE0011	85.6429	35.6986	.5256	.8210
ITE0012	85.6429	36.5767	.4251	.8248
ITE0013	85.4762	37.0848	.2448	.8307
ITE0014	85.4524	36.9855	.3167	.8279
ITE0015	85.5238	36.1580	.4769	.8229
ITE0016	85.4286	36.5436	.4338	.8245
ITE0017	85.4762	36.0604	.5079	.8221
ITE0018	85.5476	36.4001	.4595	.8237
ITE0019	86.3333	35.4959	.2606	.8356
ITE0020	85.7143	37.6237	.3224	.8283
ITE0021	85.6190	36.3879	.3799	.8258
ITE0022	85.7143	36.4042	.3496	.8269
ITE0023	85.5714	37.5679	.4199	.8270
ITE0024	85.5952	35.5151	.5552	.8199
ITE0025	85.5714	38.7387	.0120	.8372
ITE0026	85.6905	37.8287	.3038	.8289
ITE0027	85.7619	35.6005	.6204	.8189
ITE0028	85.9286	34.2631	.5026	.8204
ITE0029	85.7143	37.7700	.1891	.8318
ITE0030	85.5000	37.0854	.3345	.8275

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Reliability Coefficients

N of Cases = 42.0

N of Items = 30

Alpha = .8319

GUGUR 6 (No 4, 6, 8, 10, 19, 25)

Reliabilitas & Validitas (putaran ke-2)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
 R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITE0001	3.1667	.4371	42.0
2.	ITE0002	2.8095	.5942	42.0
3.	ITE0003	3.0238	.4125	42.0
4.	ITE0005	2.9762	.3484	42.0
5.	ITE0007	3.0476	.4915	42.0
6.	ITE0009	3.0238	.5174	42.0
7.	ITE0011	2.9524	.4915	42.0
8.	ITE0012	2.9524	.4391	42.0
9.	ITE0013	3.1190	.5501	42.0
10.	ITE0014	3.1429	.4722	42.0
11.	ITE0015	3.0714	.4629	42.0
12.	ITE0016	3.1667	.4371	42.0
13.	ITE0017	3.1190	.4528	42.0
14.	ITE0018	3.0476	.4391	42.0
15.	ITE0020	2.8810	.3278	42.0
16.	ITE0021	2.9762	.5174	42.0
17.	ITE0022	2.8810	.5501	42.0
18.	ITE0023	3.0238	.2694	42.0
19.	ITE0024	3.0000	.4939	42.0
20.	ITE0026	2.9048	.2971	42.0
21.	ITE0027	2.8333	.4371	42.0
22.	ITE0028	2.6667	.7213	42.0
23.	ITE0029	2.8810	.4528	42.0
24.	ITE0030	3.0952	.4311	42.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	71.7619	29.9907	5.4764	24

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)
 Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITE0001	68.5952	27.7590	.4431	.8533
ITE0002	68.9524	25.9977	.6007	.8468
ITE0003	68.7381	27.1249	.6274	.8480

ITE0005	68.7857	28.9042	.2577	.8584
ITE0007	68.7143	28.2578	.2854	.8586
ITE0009	68.7381	26.7834	.5489	.8493
ITE0011	68.8095	27.0360	.5308	.8501
ITE0012	68.8095	27.7677	.4387	.8534
ITE0013	68.6429	28.4791	.2059	.8623
ITE0014	68.6190	28.1440	.3241	.8571
ITE0015	68.6905	27.4872	.4716	.8523
ITE0016	68.5952	27.8078	.4321	.8537
ITE0017	68.6429	27.4059	.5020	.8514
ITE0018	68.7143	27.8676	.4164	.8541
ITE0020	68.8810	28.6928	.3390	.8565
ITE0021	68.7857	27.9774	.3189	.8577
ITE0022	68.8810	27.4733	.3841	.8556
ITE0023	68.7381	28.5395	.4789	.8542
ITE0024	68.7619	26.6736	.6024	.8476
ITE0026	68.8571	29.0523	.2654	.8582
ITE0027	68.9286	27.0923	.5950	.8486
ITE0028	69.0952	25.7468	.5087	.8517
ITE0029	68.8810	28.6928	.2253	.8501
ITE0030	68.6667	28.3252	.3225	.8570

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)
Reliability Coefficients

N of Cases = 42.0

N of Items = 24

Alpha = .8593

GUGUR 1 (No 13)

Reliabilitas & Validitas (putaran ke-3)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITE0001	3.1667	.4371	42.0
2.	ITE0002	2.8095	.5942	42.0
3.	ITE0003	3.0238	.4125	42.0
4.	ITE0005	2.9762	.3484	42.0
5.	ITE0007	3.0476	.4915	42.0
6.	ITE0009	3.0238	.5174	42.0
7.	ITE0011	2.9524	.4915	42.0
8.	ITE0012	2.9524	.4391	42.0
9.	ITE0014	3.1429	.4722	42.0

10.	ITE0015	3.0714	.4629	42.0
11.	ITE0016	3.1667	.4371	42.0
12.	ITE0017	3.1190	.4528	42.0
13.	ITE0018	3.0476	.4391	42.0
14.	ITE0020	2.8810	.3278	42.0
15.	ITE0021	2.9762	.5174	42.0
16.	ITE0022	2.8810	.5501	42.0
17.	ITE0023	3.0238	.2694	42.0
18.	ITE0024	3.0000	.4939	42.0
19.	ITE0026	2.9048	.2971	42.0
20.	ITE0027	2.8333	.4371	42.0
21.	ITE0028	2.6667	.7213	42.0
22.	ITE0029	2.8810	.4528	42.0
23.	ITE0030	3.0952	.4311	42.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	68.6429	28.4791	5.3366	23

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITE0001	65.4762	26.4506	.4087	.8575
ITE0002	65.8333	24.5813	.6016	.8500
ITE0003	65.6190	25.6562	.6348	.8508
ITE0005	65.6667	27.3496	.2767	.8611
ITE0007	65.5952	26.9297	.2564	.8629
ITE0009	65.6190	25.3148	.5563	.8522
ITE0011	65.6905	25.6336	.5232	.8536
ITE0012	65.6905	26.1702	.4710	.8556
ITE0014	65.5000	26.9878	.2585	.8626
ITE0015	65.5714	26.2021	.4353	.8567
ITE0016	65.4762	26.5482	.3863	.8582
ITE0017	65.5238	26.0116	.4899	.8549
ITE0018	65.5952	26.4907	.3973	.8579
ITE0020	65.7619	27.1127	.3688	.8590
ITE0021	65.6667	26.5203	.3173	.8611
ITE0022	65.7619	25.7468	.4353	.8569
ITE0023	65.6190	27.0221	.4942	.8570
ITE0024	65.6429	25.0645	.6412	.8492
ITE0026	65.7381	27.6127	.2492	.8616
ITE0027	65.8095	25.5238	.6259	.8506

ITE0028	65.9762	24.1702	.5342	.8539
ITE0029	65.7619	26.9663	.2781	.8617
ITE0030	65.5476	26.9855	.2920	.8611

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Reliability Coefficients

N of Cases = 42.0

N of Items = 23

Alpha = .8623

GUGUR 2 (NO 7,14)

Reliabilitas & Validitas (putaran ke-4)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITE0001	3.1667	.4371	42.0
2.	ITE0002	2.8095	.5942	42.0
3.	ITE0003	3.0238	.4125	42.0
4.	ITE0005	2.9762	.3484	42.0
5.	ITE0009	3.0238	.5174	42.0
6.	ITE0011	2.9524	.4915	42.0
7.	ITE0012	2.9524	.4391	42.0
8.	ITE0015	3.0714	.4629	42.0
9.	ITE0016	3.1667	.4371	42.0
10.	ITE0017	3.1190	.4528	42.0
11.	ITE0018	3.0476	.4391	42.0
12.	ITE0020	2.8810	.3278	42.0
13.	ITE0021	2.9762	.5174	42.0
14.	ITE0022	2.8810	.5501	42.0
15.	ITE0023	3.0238	.2694	42.0
16.	ITE0024	3.0000	.4939	42.0
17.	ITE0026	2.9048	.2971	42.0
18.	ITE0027	2.8333	.4371	42.0
19.	ITE0028	2.6667	.7213	42.0
20.	ITE0029	2.8810	.4528	42.0
21.	ITE0030	3.0952	.4311	42.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	62.4524	25.5708	5.0568	21

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITE0001	59.2857	23.9164	.3423	.8619
ITE0002	59.6429	21.6986	.6357	.8502
ITE0003	59.4286	22.9826	.6114	.8531
ITE0005	59.4762	24.4506	.2899	.8630
ITE0009	59.4286	22.5923	.5511	.8542
ITE0011	59.5000	22.8902	.5186	.8556
ITE0012	59.5000	23.3780	.4710	.8575
ITE0015	59.3810	23.5099	.4114	.8596
ITE0016	59.2857	23.9164	.3423	.8619
ITE0017	59.3333	23.3008	.4724	.8574
ITE0018	59.4048	23.7590	.3782	.8607
ITE0020	59.5714	24.1533	.4066	.8601
ITE0021	59.4762	23.8165	.2944	.8640
ITE0022	59.5714	22.7875	.4724	.8576
ITE0023	59.4286	24.2021	.4890	.8590
ITE0024	59.4524	22.3026	.6484	.8505
ITE0026	59.5476	24.7904	.2340	.8642
ITE0027	59.6190	22.5830	.6732	.8506
ITE0028	59.7857	21.1969	.5802	.8537
ITE0029	59.5714	23.9094	.3289	.8624
ITE0030	59.3571	24.2352	.2709	.8641

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Reliability Coefficients

N of Cases = 42.0

N of Items = 21

Alpha = .8642

TOTAL AITEM GUGUR = 9 ITEM
(No 4,6,8,10,19,25,13,7,14)

CODING AITEM VALID (ANGKET KUALITAS PELAYANAN)

No	4	5	13	14	15	17	19	20	21	23	24	25	27	28	29	30	TOT
1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47
7	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	41
8	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	45
9	1	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	47
10	1	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	39
11	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
12	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
13	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	51
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	45
15	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	52
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	50
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
22	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	53
23	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	53
24	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	58
25	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	45
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	50
27	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	52
28	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	41
29	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48

31	1	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	47
32	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
33	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	43
34	2	3	4	4	3	1	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	47
35	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
36	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
37	4	3	3	3	2	3	2	2	1	3	4	3	2	3	4	2	44
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47
39	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	58
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
41	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	39
42	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47

CODING AITEM VALID (ANGKET KEPUASAN KONSUMEN)

No	1	2	3	5	9	11	12	15	16	17	18	20	21	22	23	24	26	27	28	29	30	TOT
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62
6	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
7	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	1	3	2	3	2	1	1	3	56
8	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	4	50
9	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	56
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	62
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62
15	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62
19	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	68
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
22	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	66
23	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	69
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	79
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
27	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	68
28	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	1	3	2	3	2	1	1	3	56
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
31	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	56

32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
33	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	57
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	63
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
36	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	69
38	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	68
39	3	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
40	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
41	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	51
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	61

UJI NORMALITAS

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KUALITAS	42	100.0%	0	.0%	42	100.0%
KEPUASAN	42	100.0%	0	.0%	42	100.0%

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KUALITAS	.179	42	.002	.932	42	.024
KEPUASAN	.217	42	.000	.908	42	.010**

** . This is an upper bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

UJI LINEARITAS

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN * KUALITAS	42	100.0%	0	.0%	42	100.0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * KUALITAS	Between Groups	(Combined) Linearity	505.955	12	42.163	2.246	.037
		Deviation from Linearity	383.211	1	383.211	20.416	.000
			122.744	11	11.159	.594	.818
	Within Groups		544.331	29	18.770		
	Total		1050.286	41			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAN * KUALITAS	.604	.365	.694	.482

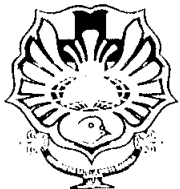
UJI KORELASI

Nonparametric Correlations

Correlations

			KUALITAS	KEPUASA. N
Kendal's tau_b	KUALITAS	Correlation Coefficient	1.000	.410**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	42	42
	KEPUASAN	Correlation Coefficient	.410**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	42	42

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42 - 44, Telp. 5678478 (hunting) Ext. 161, Fax. 5610818 Surabaya - 60265

nomor : 203/WM08/T/2004
: **Ijin Pengambilan Data**

16 Maret 2004

Yth. Pimpinan
Sekolah Musik Melodia
Jl. Ngagel Jaya 12 - 14
Surabaya

Dengan hormat saya beritahukan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

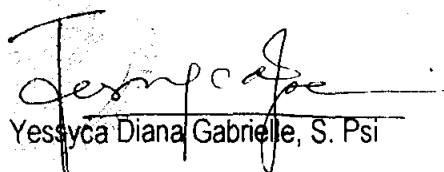
Nama : Karmelia Juliani Tjahjanto
Fakultas : Psikologi
Nrp. : 71030000001

sedang menyusun skripsi dengan judul **"Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen di Sekolah Musik Melodia Surabaya"**.

Sehubungan dengan hal tersebut saya mohon sudi kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan ijin untuk melakukan penelitian di tempat Bapak/Ibu.

Atas terkabulnya permohonan ini saya mengucapkan terima kasih.

Salam hormat,
a.n. Dekan,
Pembantu Dekan I

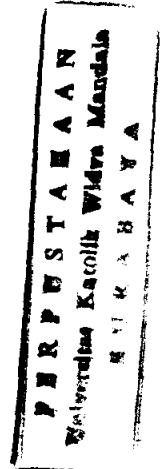

Yessyca Diana Gabrielle, S. Psi



SURAT- KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ong Yulie Wongso
Jabatan : Pimpinan Sekolah Musik Melodia Surabaya
Alamat : Jl. Ngagel Jaya 12-14
Surabaya



Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Karmelia Juliani Tjahjanto
NRP : 7103000001
Mahasiswi : Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Judul skripsi : Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di
Sekolah musik Melodia Surabaya.

Bahwa mahasiswi tersebut telah mengadakan penelitian di Sekolah Musik Melodia, untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi yang mana penelitian tersebut diadakan selama 1 (satu) bulan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 26 Mei 2004

**WISMA MUSIK
MELODIA**

Jl. Ngagel Jaya 12 - 14 Surabaya
Phone (62 31) 5020580, 5021552
Fax (62 31) 5025254

Ong Yulie Wongso

Pimpinan