

Hal: Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 10 April 2023

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Berdasarkan kurikulum saat ini, mahasiswa diwajibkan melakukan penelitian pada semester akhir. Untuk itu kami akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan. Sehubungan dengan hal tersebut saya yang bertanda tangan di bawah ini:

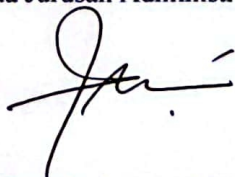
Nama : Deka Arensa
NPM : 062030600191
Semester/Kelas : VI/6NH
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah yang diambil : Administrasi Penjualan

Mohon kepada Bapak/Ibu agar dapat mengizinkan saya dalam Pengambilan Data untuk membantu penelitian kali ini. Adapun surat pengantar tersebut ditujukan kepada:

Nama Perusahaan : Dunia Plafon Prabumulih
Nama Jabatan : Pimpinan Dunia Plafon Prabumulih
Alamat : Jl. Surip No. 18, RT. 23 RW. 9, Mangga Besar, Prabumulih
Utara, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31121

Besar harapan kami agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP 197602222002121001

Hormat saya,



Deka Arensa
NPM 062030600191



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

Nomor : 3578/PL6.3.1/SP/2023
Perihal : Izin Pengambilan Data

14 April 2023

Yth. Pemilik
Dunia Plafon Prabumulih
Jalan Surip No.18 RT.23 RW.09
Kelurahan Mangga Besar Kecamatan Prabumulih Utara
Kota Prabumulih Sumatera Selatan 31121

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester 6 (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Deka Arensa	0620 3060 0191	6 NH	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I,


Carlos RS, S.T., M.T.
NIP 196403011989031003

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan

MS. Word/D/AD /Dw





DUNIA PLAFON PRABUMULIH

Jalan Surip No.18, Manga Besar, Kota Prabumulih
Telp. 085382468683, 081273637968

Nomor : 017/MMR/V/2023 Prabumulih, 3 Mei 2023
Sifat : Biasa Kepada Yth,
Lampiran : - Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
Perihal : Memberi Izin Pengambilan Data Di –
Tempat

Menindaklanjuti surat dari Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Nomor : 3578/PL6.3.1/SP/2023 Tanggal 14 April 2023 Perihal Izin Pengambilan Data.

Sehubungan dengan Perihal tersebut, pada prinsipnya kami tidak keberatan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Administrasi Bisnis untuk melakukan pengambilan data di Dunia Plafon Prabumulih. Adapun mahasiswa yang di izinkan:

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Deka Arensa	0620 3060 0191	6 NH	Administrasi Bisnis

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dunia Plafon Prabumulih

Pemilik, TOKO



Muhammad Ramli



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Palembang 30139

Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polsriwijaya.ac.id Email: info@polsri.ac.id



LEMBAR KESEPAKATAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Pihak Pertama

Nama Mahasiswa : Deka Arensa
NPM : 062030600191
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP : 198103222003122001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Selasa..... tanggal 28 Maret 2023..... telah sepakat untuk melaksanakan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Selasa..... Pukul 14.00 WIB....., tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, 28 Maret..... 2023

Pihak Pertama

Deka Arensa
062030600191

Pihak Kedua

Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP 198103222003122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Palembang 30139

Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polsriwijaya.ac.id Email: info@polsri.ac.id



LEMBAR KESEPAKATAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Pihak Pertama

Nama Mahasiswa : Deka Arensa
NPM : 062030600191
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Purwati, S.E., M.M
NIP : 196507111988032002
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini *Selasa*..... tanggal *28 Maret 2023*..... telah sepakat untuk melaksanakan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari *Selasa*..... Pukul *19:00 WIB*....., tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, *28 Maret*..... 2023

Pihak Pertama

Pihak Kedua

Deka Arensa
062030600191

Purwati, S.E., M.M
NIP 196507111988032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001








KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

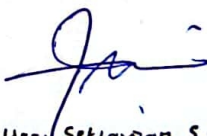
Nama : Deka Arensa
 NPM : 062030600191
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan pemasangan plafon pvc pada Dunia Plafon Prabumulih
 Pembimbing I / II *) : Dr. Mariska Lupikawaty, S.E., M.M

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	8/3/2023	Konsultasi Judul Laporan Akhir	
2.	20/3/2023	Konsultasi Judul Laporan Akhir	
3.	6/4/2023	Acc Judul laporan Akhir	
4.	11/4/2023	Revisi proposal	
5.	8/5/2023	Revisi proposal dan kuesioner	
6.	23/5/2023	Acc proposal dan kuesioner, lanjut bab 1-3	
7.	6/6/2023	Revisi bab 1 dan 2, selesaikan bab 3	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	20/6/2023	Revisi Bab 3	
9.	27/6/2023	Acc Bab 3	
10.	11/7/2023	Revisi Revisi bab 14 dan lanjut bab 4	
11.	17/7/2023	Acc bab 14 dan 4 / siap sidang	
12.	24/7/2023	Rekomendasi ujian LA	

Palembang, 27 Juli 2023

Ketua Jurusan/KPS,


 (Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPA
 NIP. 197602222002121001)
Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.




KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama : Deka Arensa
 NPM : 062030600191
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan pemasangan plafon pvc pada Dunit plafon prabumulih
 Pembimbing #/II *) : Purwati, SE, M.M

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	17/4/2023	- Perbaiki korelasi yg ada. - siap dan berapakah responden dlm penelitian / LA ini	
2.	6/5/2023	Ace propose . Lanjut Bab 1 sd 3	
3.	9/6/2023	Ace bab 1 & 2 . Slesaikan Bab 3	
4.	17/6/2023	Perbaiki korelasi pd bab 3 (jelaskan kondisi kepuasan pelanggan saat ini)	
5.	3/7	Ace bab 3	
6.	15/7	Ace Bab 4	
7.	17/7	Ace Bab 5 . Sertakan dokumen pelengkap lainnya	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	26/7	Rekomendasi ujian	
9.			
10.			
11.			
12.			

Palembang, 27 Juli 2023

Ketua Jurusan/KPS,



(Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPA)
NIP. 197602222002121001

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polsri.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama : Deka Arensa
NPM : 062030600191
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Pembimbing I : Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
Pembimbing II : Purwati, S.E., M.M
Nama Perusahaan : Dunia Plafon Prabumulih

No.	Tanggal	Keterangan	Cap dan Tanda Tangan
1.	14 April 2023	1217 pengambilan Data	
2.	27 April 2023	pengambilan data	TOKO
3.	31 Mei 2023	pengambilan Data	DUNIA PLAFON
4.	11 Juni 2023	pengambilan Data	DUNIA PLAFON
5.	30 Juni 2023	pengambilan Data	

Palembang, 27 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP 198103222003122001

Purwati, S.E., M.M
NIP 196507111988032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Deka Arensa
NPM : 062030600191
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Plafon
PVC Pada Dunia Plafon Prabumulih

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2023.

Palembang, Juli 2023

Pembimbing I

Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP 198103222003122001

Pembimbing II

Purwati, S.E., M.M
NIP 196507111988032002



REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : Palm

TANGGAL : 09-08-2022

RUANG : 02

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	<u>Alhusien, S.E., MAB</u>	1. <u>A</u>
2	<u>Dr. Hadi Juhari, S.E., M.Si</u>	2. <u>[Signature]</u>
3		3.
4		4.
5		5.
6		6.
7		7.

NAMA MAHASISWA : Deka Arensa KELAS : 6 NH

NPM : 062030600191

JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan pemasangan plafon pvc
pada Dunia plafon prabumulih

PERBAIKAN :

1. perbaikan tabel yang melewati margin
2. ukuran struktur organisasi perusahaan diperkecil
3. Peningkat indikator kepuasan pelanggan

Ketua Jurusan,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



TANDA PERSETUJUAN REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : *Jumat*

TANGGAL : *18 Agustus 2023*

RUANG : *03*

NAMA MAHASISWA : *Deka Arensa* KELAS : *6 NH*

NPM : *062030600191*

JUDUL : *Analisis Kualitas pelayanan pemasangan plafon PVC*
pada Dunia Plafon prabumutuh

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	<i>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</i>	1. <i>[Signature]</i>
2	<i>AL Hushori, S.E., MAB</i>	2. <i>[Signature]</i>
3		3.
4		4.
5		5.
6		6.

Palembang, 18 Agustus 2023
Ketua Jurusan,

[Signature]
Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP 197602222002121001

Kuesioner Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Plafon PVC Pada Dunia Plafon Prabumulih

Responden yang terhormat,

Perkenalkan Saya Deka Arensa Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi DIII Administrasi Bisnis yang sedang mengadakan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Plafon PVC Pada Dunia Plafon Prabumulih”. Saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana kualitas pelayanan Dunia Plafon Prabumulih. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan terjaga kerahasiaannya. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, silahkan Bapak/Ibu melengkapi identitas terlebih dahulu.
2. Pilih salah satu dari beberapa jawaban berikut ini yang sesuai dengan kenyataan pelayanan di Dunia Plafon Prabumulih dengan memberikan tanda (□)

Keterangan pilihan jawaban:

1. TS = Tidak Setuju
2. KS = Kurang Setuju
3. CS = Cukup Setuju
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

B. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin:

() Laki-Laki

() Perempuan

Pekerjaan Bapak/Ibu saat ini:

() Pegawai Negeri Sipil

() Karyawan Swasta

() Pegawai BUMN

() Lainnya

I. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Daftar Pernyataan	Kualitas Pelayanan				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	KS	TS
A	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)					
1.	Penampilan Karyawan lapangan: Baju yang rapi, bersih, dan sopan					
2.	Hasil pemasangan Plafon PVC yang dipasang sudah baik dan memuaskan					
3.	Kelengkapan peralatan dalam pemasangan plafon PVC					
B	Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)					
1.	Karyawan handal dalam melakukan pemasangan plafon PVC					
2.	Karyawan telah memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan saudara					
3.	Karyawan tepat waktu dalam memasang plafon PVC					
C	Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
1.	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai plafon PVC					
2.	Karyawan cepat dalam melayani Saudara					
3.	Karyawan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam melayani Saudara					

D	Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)					
1.	Karyawan bersikap sopan dan menghormati pelanggan					
2.	Karyawan bersikap jujur (tidak meminta bayaran/tip)					
3.	Karyawan membuat saudara merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan					
E	Dimensi Empati (<i>empathy</i>)					
1.	Karyawan dapat memahami keinginan saudara dengan baik					
2.	Karyawan memberikan kesempatan bertanya mengenai pemasangan plafon PVC					
3.	Karyawan tidak memandang status sosial pelanggan, sehingga memberikan pelayanan yang optimal.					

II. VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

No	Daftar Pernyataan	Kepuasan Pelanggan				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	KS	TS
1.	Saudara puas terhadap hasil pemasangan plafon PVC yang dipasang					
2.	Saudara puas terhadap kehandalan karyawan dalam melayani Saudara					
3.	Saudara puas terhadap kecepatan karyawan dalam melayani Saudara					
4.	Saudara puas terhadap sikap karyawan dalam pemasangan plafon PVC					
5.	Saudara puas terhadap kepedulian Karyawan dalam melayani Saudara					

HASIL PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN

Bukti Fisik (Tangibles)			Kehandalan (Reliability)			Daya Tanggap (Responsiveness)			Jaminan (Assurance)			Empati (Empathy)		
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5
4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	3	3	2	2	4	2	3	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
5	5	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	5
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4
4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	2	3	2	4	4	5	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4

4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	3	5
4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4
3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4
4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4
4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3
3	3	3	3	3	3	5	2	5	4	5	3	4	4	3
5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4
4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4

HASIL PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN

Bukti Fisik (Tangibles)	Kehandalan (Reliability)	Daya Tanggap (Responsiveness)	Jaminan (Assurance)	Empati (Empathy)
5	5	4	5	5
5	4	4	5	5
5	4	5	4	5
4	4	5	4	3
5	5	5	4	5
5	4	5	5	5
5	4	5	4	5
4	4	3	4	3
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	5
4	3	2	4	4
5	5	5	5	5
4	3	2	4	4
4	4	4	5	4
5	4	4	5	5
4	3	4	5	5
5	4	4	4	4
4	4	4	4	5
4	4	3	4	4
3	3	2	4	4
4	3	3	4	4
4	3	3	4	4
4	5	4	5	4
4	4	3	4	4
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	3	4	5	5
5	4	4	4	4
3	3	2	3	3
4	4	4	4	4
3	4	4	4	5
4	3	3	4	5
4	3	4	4	5
3	3	2	4	4
4	3	2	4	4
4	4	3	4	5
4	3	3	3	3
4	4	4	3	4
5	4	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	5
5	5	5	4	5

4	4	4	4	4
4	3	4	4	4
4	4	4	5	5
4	5	5	5	5
5	5	4	5	5
4	4	5	5	4
4	5	5	5	5
5	4	4	4	4
3	4	3	3	3
3	4	3	3	3
4	4	5	3	3
5	4	5	4	4
5	4	5	4	4
5	4	5	4	3
5	5	5	4	4
5	4	5	4	4
5	4	5	4	4
5	4	5	5	4
4	4	5	4	5
4	4	3	3	3
4	5	5	4	4
4	4	4	3	3
4	5	3	3	3
4	5	5	4	4
4	4	3	4	3
4	3	3	4	3
5	5	3	4	3
4	5	4	3	3
4	5	3	4	4

