

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuisisioner Servqual

#### KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

##### BAGIAN I

Petunjuk pengisian :

Isi dan berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Usia :

##### BAGIAN II

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan :

##### Skala Kepuasan/Persepsi

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup

4 = Puas

5 = Sangat Puas

##### Skala Kepentingan/Ekspetasi

1 = Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Cukup

4 = Penting

5 = Sangat Penting

Semakin besar angka yang Anda pilih, semakin Anda setuju terhadap pernyataan tersebut.

No	Atribut	Persepsi					Ekspetasi				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Peralatan yang mendukung layanan berfungsi dengan baik										
2	Meiliki kantor yang nyaman										
3	Penampilan petugas rapi										
4	Fasilitas kantor penyedia layanan nyaman										
	<b>Keandalan (Reliability)</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Layanan diberikan tepat waktu										
6	Proses registrasi mudah dan cepat										
7	Akses layanan stabil										
8	Layanan sesuai kebutuhan pelanggan										
9	Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan										
	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat										
11	Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya										
12	Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus										
13	Keluhan terhadap masalah layanan diselesaikan sampai tuntas										
	<b>Jaminan (Assurance)</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan										
15	Pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah										
16	Tidak ada gangguan pada sistem layanan										
17	Kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bila terjadi masalah										
	<b>Empati (Empathy)</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Adanya garansi kepada pelanggan										
19	Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan										
20	Petugas layanan berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan										
21	Pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru										
22	Tersedia tempat kritis dan saran										

## KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

### BAGIAN 1

Petunjuk pengisian :

Isi dan berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Usia :

### BAGIAN II

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan :

#### Skala Kepuasan/Persepsi

-3 = Sangat Tidak Puas

-2 = Tidak Puas

1 = Sedikit Tidak Puas

0 = Netral

1 = Sedikit Puas

2 = Puas

3 = Sangat Puas

#### Skala Kepentingan/Ekspetasi

-3 = Sangat Tidak Penting

-2 = Tidak Penting

-1 = Sedikit Tidak Penting

0 = Netral

1 = Sedikit Penting

2 = Penting

3 = Sangat Penting

Semakin besar angka yang Anda pilih, semakin Anda setuju terhadap pernyataan tersebut.

Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisiomer SERVQUAL Persepsi

Respon den	Tg 1	Tg 2	Tg 3	Tg 4	Rel 1	Rel 2	Rel 3	Rel 4	Rel 5	Res 1	Res 2	Res 3	Res 4	Ass 1	Ass 2	Ass 3	Ass 4	Em p 1	Em p 2	Em p 3	Em p 4	Em p 5
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	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	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3
5	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3
11	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
12	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
15	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4
21	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
24	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4

25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
27	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
29	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3
30	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
32	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
33	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
34	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
36	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5
38	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
39	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
40	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
41	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
42	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3
44	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
45	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2
46	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
47	3	2	3	2	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
48	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2
49	2	2	3	2	2	4	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2
50	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1
51	2	2	3	2	1	4	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
52	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

54	3	3	2	3	2	4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3
55	4	3	2	2	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3
58	4	2	3	2	2	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
59	3	2	3	3	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
60	3	2	1	3	3	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
62	3	2	3	3	2	4	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
63	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
64	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
65	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
66	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2
67	2	2	3	2	3	5	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
68	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2
69	3	3	3	2	3	5	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3
70	4	2	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
71	4	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
72	2	3	3	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2
73	4	3	2	2	4	5	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2
74	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
75	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3
76	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3
77	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3
78	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
79	2	3	3	2	3	5	1	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2
80	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
81	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
82	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

83	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2
84	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
85	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
86	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
87	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
88	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2
90	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	5	3	3	5	4	4	2	3	1	4	3	2	1	3	1	2	3	1	3	4	2	1
92	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
93	5	2	4	2	3	3	3	1	5	3	3	1	5	1	4	2	3	3	2	2	4	3
94	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
98	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
99	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
109	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
111	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3

112	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	2	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
123	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
128	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
132	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
140	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3



141	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
152	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
154	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
156	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
157	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
159	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
161	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
162	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
163	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
164	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3
165	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3
166	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3
167	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4

**Lampiran 4** Rekapitulasi Kuisiонер SERVQUAL Ekspetasi

Respon den	Tg 1	Tg 2	Tg 3	Tg 4	Rel 1	Rel 2	Rel 3	Rel 4	Rel 5	Res 1	Res 2	Res 3	Res 4	Ass 1	Ass 2	Ass 3	Ass 4	Em p 1	Em p 2	Em p 3	Em p 4	Em p 5
1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3
16	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
20	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
48	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
49	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
58	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
59	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
60	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
62	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
65	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
66	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
68	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
73	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
76	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
80	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
87	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
89	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
90	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	5	4	3	3	5	2	3	2	4	1	2	3	1	1	4	3	2	5	1	3	1	5
92	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
93	3	2	1	4	2	4	2	1	2	2	4	3	1	5	4	3	3	3	4	3	2	4
94	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
95	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
103	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
104	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
107	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
110	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
111	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3
112	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5

113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
116	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
117	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4
118	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
119	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
120	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
121	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
122	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
124	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
126	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
130	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
131	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
133	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
135	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

142	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
152	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
153	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
154	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
155	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
156	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
157	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
158	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
159	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
160	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
161	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
162	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
163	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
164	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3
165	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3
166	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3
167	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4

**Lampiran 5** Rekapitulasi Kuisisioner *Current Satisfaction*

Responden	Tg 1	Tg 2	Tg 3	Tg 4	Re I1	Re I2	Re I3	Re I4	Re I5	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	As s1	As s2	As s3	As s4	Em p1	Em p2	Em p3	Em p4	Em p5
1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2
4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
6	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
7	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
8	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1
10	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2
11	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2
12	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
13	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1
15	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2
16	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
17	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1
19	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
21	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
24	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	2
25	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3



26	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
27	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
28	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2
29	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1
30	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
31	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
32	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2
33	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
34	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2
35	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2
36	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1
37	2	1	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1
38	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
39	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
40	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
41	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2
42	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
43	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
44	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
45	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
46	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
47	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
48	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2
49	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1
50	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
51	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
52	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

55	1	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
58	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
60	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
61	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2
62	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1
63	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2
64	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
65	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
66	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
67	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2
68	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
69	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	2
70	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2
71	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1
72	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
73	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
74	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
75	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
76	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1
77	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	1
78	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1
79	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2
80	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
81	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
82	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
83	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2

84	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
85	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2
86	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
87	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
88	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
89	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
90	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
91	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3
92	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
93	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1
94	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
95	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
96	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
97	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
98	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
99	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
100	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
101	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1
102	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
103	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
104	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
105	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
106	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
107	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
108	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2
109	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
110	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
111	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
112	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1

113	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
114	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
115	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
116	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
117	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
118	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
119	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
120	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
121	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
122	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
123	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
124	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
125	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
126	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
127	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
128	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
129	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
130	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
131	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1
132	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
133	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
134	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
135	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
136	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
137	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
138	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
139	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1
140	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
141	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1

142	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
143	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
144	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
145	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
146	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
147	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
148	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2
149	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
150	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
151	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
152	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1
153	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
154	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
155	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
156	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
157	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
158	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
159	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
160	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
161	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
162	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
163	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
164	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
165	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1
166	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
167	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4

**Lampiran 6** Rekapitulasi Kuisisioner IGA ESFQ

Responden	Tg 1	Tg 2	Tg 3	Tg 4	Re I1	Re I2	Re I3	Re I4	Re I5	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	As s1	As s2	As s3	As s4	Em p1	Em p2	Em p3	Em p4	Em p5
1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2
3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3
4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2
5	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3
6	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
8	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1
10	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
11	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3
13	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	3	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2
21	3	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	2	2	2	2	0	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	0
24	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
25	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3

26	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	3	1	3
27	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2
28	3	3	2	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
29	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
30	3	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
31	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
32	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3	1
33	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1
34	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3
35	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	3	2
36	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3
37	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	2	3	2
38	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3
39	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2
40	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
41	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
42	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
43	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
44	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	1	3
45	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
46	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3
47	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1
48	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
49	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	1	2
50	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
51	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3
52	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3
53	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3
54	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2

55	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
56	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3
57	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
58	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	3
59	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1
60	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3
61	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
62	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
63	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
64	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
65	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
67	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
68	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
70	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3
71	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3
74	2	2	2	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3
75	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	0	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
77	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
78	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	3
79	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1
81	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	1	3	1
82	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3
83	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1



84	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3
85	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
86	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3
87	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
88	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3
89	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	0	2	3	2	3	3	2	3	3	2
90	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3
91	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1
92	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	2	3	1	2	2
93	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	2
94	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3
95	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
96	3	3	2	1	2	1	1	2	0	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
97	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	2	2
98	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
99	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2
100	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3
101	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3
102	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
103	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3
104	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
105	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3
107	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3
109	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3
111	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2

113	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
114	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3
115	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1
116	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
117	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1
119	3	2	2	1	2	3	3	2	1	0	1	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1
120	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1
121	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2
122	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
123	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
124	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3
125	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1
126	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3
127	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1
129	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1
130	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2
131	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
132	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
133	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1
134	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
135	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
137	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	2
138	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1
141	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

142	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
144	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
145	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
146	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
147	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3
148	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
149	2	2	2	2	3	1	1	3	1	3	1	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1
150	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1	1
151	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2
152	3	3	3	0	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
153	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2
154	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
155	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
156	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
157	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
158	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0
159	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1
160	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
161	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
162	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	0	0	0	0	3	2	3	3	3
163	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2
165	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
166	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3

**Lampiran 7** Rekapitulasi Kuisisioner IGA ESDQ

Responden	Tg 1	Tg 2	Tg 3	Tg 4	Re I1	Re I2	Re I3	Re I4	Re I5	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	As s1	As s2	As s3	As s4	Em p1	Em p2	Em p3	Em p4	Em p5
1	-2	-2	-2	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-3	-3	0	0	0	0	0
2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-3	0	0	-1	-2	-2	-3	-1	-2	-3	0	0	0	0	0
3	0	-2	-1	-2	0	-3	-1	-3	0	-2	0	-1	-1	0	-1	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-1
4	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	0	0	-3	-3	-1	-3	0	0	0	0	-3	-2	-2
5	-3	-3	-3	-3	0	0	0	-3	-1	-3	-2	-3	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	-2	-2	-2	-2	-3	-1	0	-2	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-2	-3	0
7	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	-2	-3	-3	-1	0	0	0	0	0	-3	0	-2	0
8	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	0	-2	-3	-1	-3	-1	0	-2	-3	-2	-2	-1	-2
9	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	-3	0	-1	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	0	-3	-2	-1
10	-1	-1	-1	-1	-3	0	-3	-3	-2	0	0	-1	-2	-1	-1	0	-3	-1	-3	-2	-1	-1
11	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-1	0	-1	-3	-2	0	-1	-1	-3	0	-2	0	0	0	0	0
12	0	-1	-3	-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-3	0
13	-1	-3	-2	-2	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
14	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
15	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	0	-1	-3	-2	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2
16	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0
17	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2
18	0	0	0	0	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	0	-1	-2	-3	0	-2	-1	-3	-2	-2	-3
19	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-3	0	0	-2
20	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	0	-3	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-3	0	-2
21	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	0	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
22	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	-1	-3	-2	-2	-1	0	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-3
23	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-2	0	0	-1	-3	-3	-2	-2	-2	0	-1	-3	-2
24	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	0	-3	-2	-1	0	0	0	0	-3	0	-3	-1	-2
25	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-3	-3	-3	-3	-3

26	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	-1	-2	-3	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	-1	-2	-2	-1	-3	0	-3	-2	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
28	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-1	0	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	0	0	-2	-1	-3	-3
29	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-2	0	-1	-3	-1	-3	0	0	-2	-1
30	-2	-2	-3	-3	0	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	0	-3	-2	-1	0	-3	-2	-3	-3
31	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-2	0	-3	-1	0	-1	-3	-1
32	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	0	-3	0	0	-3	-1	0
33	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-1
34	0	-2	-3	-1	-2	-1	0	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-2
35	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	0	-2
36	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	0	0
37	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	-3	-2
38	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	0	-2	0	-3	-3	-2	-2	-3	-1
39	-3	-3	-3	-3	-2	0	-1	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-3	0	-2	0	-2	-2	-2	-2	-2
40	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-3	0	0	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3
41	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
42	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-1	0	-3	0	-2	-1	0	-3
43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-3	-3	-3	-3	0	-2	0	-3	-1	-1	-1	-1	-1
44	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	0	-2	-2	-2	-2	-2
45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-3	-3	-3	-3	-1	0	0	-2	0	-2	-1	-3	-3
46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	0	-2	-1	-3	-2	0	0	0	0	0
47	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	0	-3	0	-1	0
48	-2	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	0	-1	0	-2	-3	0	-1	-1	0
49	-1	-3	0	-3	0	0	0	0	0	-1	-3	-3	0	-3	-1	-1	0	-3	-1	-1	-3	0
50	-1	0	-1	-2	-3	0	0	-2	0	-2	-1	-1	0	0	0	0	-3	-2	-2	0	-1	
51	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	0	-1	-3	0	0	-3	-1	-3	-3	-2	0	-3	-2
52	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-1	0	-3	-2	0	-3	-1	-1
53	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-1	0	-2	-3	0	-1	0
54	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	0	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2

55	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1
56	0	-1	-1	-3	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-2	-2	-2	-2
57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	0	-2	-1	-3	-1
58	0	0	0	0	-1	-1	-2	-3	-3	0	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-2	-3
59	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	-3	0	-2	-3	-2	-1	-3	-2	0
60	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-3	-2	-2	-1	-1
61	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1
62	-1	-2	-3	-3	-3	0	-1	-2	-2	-2	0	-1	-2	0	-2	0	-1	-2	-1	-3	-1	-2
63	0	-1	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	-1	0	-3	0	-2	-3	-3
64	0	-1	-2	-3	-2	0	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	0	-3	-2	-2	-3	-3	-1	-2	0
65	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-3	-1	-1	-3	-2
66	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-2	-2	-2	0	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
67	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
68	0	0	0	0	-1	-3	-1	-3	-3	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-3	0	-1	0	-2
69	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-2	0	-2
70	0	0	0	0	-1	-1	0	-2	-3	0	-1	-3	0	-3	-1	-1	-2	0	-3	-3	-2	-1
71	-3	-3	-3	-3	-1	-1	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
72	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-2	-3	-2	0	0	-3	-1	0	-2	-3	-3	-1	0	-1	0
73	-1	-1	-1	-1	0	-1	-3	-1	-3	-2	-2	-2	-2	0	-2	-3	-3	-2	-2	0	-1	-3
74	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-1	0	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-2
75	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	0	-3	-2	-3	-2	0	0	0	0	0	-2	0	-1	-2	-1
76	0	0	0	0	-1	-2	-3	0	-1	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-1	-3	0	-2	0	-1
77	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	-1	-3	0	-1	-3	-2	-1	-1	0	-3	-1	-2	0
78	0	0	0	0	0	-1	-3	0	-3	-2	0	-2	-1	-3	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1
79	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	-2	-3	-1	-3	-1	-1	0	-3	0	0	-1	-2	-3
80	-1	0	-2	-1	0	0	0	0	0	-3	0	-3	0	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3
81	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-2	-3	-1	0	-1	-3
82	-3	-3	-3	-3	0	-3	-3	0	-2	-3	-1	-1	-2	0	0	0	0	-2	0	-3	-2	0
83	-2	-1	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-2	-1	-2	-2	-3

84	-2	-3	0	0	0	-1	-1	-2	-1	-3	-3	-3	-3	-2	0	-1	0	-2	-3	-2	0	-1
85	0	0	0	0	0	-2	-3	0	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-2	-3	0
86	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-3	0	-3	-2	0	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2
87	-3	-3	-3	-3	-1	0	-3	-3	-2	0	0	0	0	-3	-1	-1	-3	0	0	0	0	0
88	-2	0	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-2	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1
89	0	0	0	0	0	-1	0	-3	-2	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-3	0	-1	-2
90	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	-3	0	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-2	-2
91	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
92	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-1	0	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0
93	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
94	-3	0	-2	0	-3	-3	-1	-2	-1	0	0	0	0	-3	-3	-3	-3	-3	-2	0	-1	0
95	0	0	0	0	-3	-2	0	-3	-1	0	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3
96	0	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-3	-1	-1	-3	0	0	0	0	0	0	0
97	-1	-1	0	0	-2	-1	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	0	-3	-1	-2
98	-1	-1	-1	-1	0	-2	-2	-1	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-1	-1	-1	-1	-1
99	-3	-3	-3	-3	-2	0	-3	-3	-1	-3	-3	-2	-1	-1	-2	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1
100	-1	-1	-1	-1	-3	0	0	-1	-3	-3	-1	-2	-2	-3	-3	-2	-3	0	0	0	0	0
101	-1	-3	-2	-3	-1	0	0	-3	-3	-2	0	-3	-1	-1	0	0	-2	-2	-3	-1	0	0
102	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	0	-1	-1	-1	-1	-3	0	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2
103	-2	0	-3	0	-2	-3	-3	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	-3	0	-1	-2	0
104	-2	-2	-1	0	-3	-3	-3	-1	-2	-1	0	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3
105	-3	-2	-3	-2	-1	-2	-2	-2	0	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-2	-1	-1
106	-3	-3	-3	-3	-1	0	-1	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
107	-2	0	0	-2	-1	-2	0	-2	-3	-2	-3	0	0	-3	0	-1	0	-2	-1	-2	-2	-1
108	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-1	-3	0	0	-2	-3	-1	0	-3	-3	-3	-3	-3
109	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-3	0	-3	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2
110	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	0	-2	-1	0	-2	0	0	0	0	0
111	-2	0	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1
112	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2

113	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1
114	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-2	0	-2	-3	-3	0
115	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	-2	0	0	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2
116	-1	-3	0	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-1
117	0	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-3	-3	0	0	0	0	-3	-3	-3	-3	-3
118	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	-3	-3	-3	-3	-1	0	-3	-1	-2
119	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2
120	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
121	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0
122	-1	-2	-1	0	0	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-1	-2	0	-3	-1	0
123	-2	-1	-3	0	-2	-3	-1	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
124	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2
125	-2	-1	0	-3	-1	0	-3	0	-3	-2	-2	-2	-2	-3	0	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1
126	-2	-1	-3	0	-1	0	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2
127	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	0	-1	0	-2	0	0
128	-1	-1	-1	-1	0	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-3	0	-2	-1	-1	0	-1	-1	-3
129	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-3	0	-3	-2	-3	-3	0	-2	0	-3	-3	-3	-3	-2	-1	0
130	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-3	-2	-3	-3	-1	0	-1	-3	-2	-1	-3	-1	-3	-3
131	0	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-2	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1
132	0	0	0	0	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-1	0	-3	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-3
133	-2	0	-3	-1	0	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1
134	-2	-3	0	-1	0	-1	0	-3	-2	-2	-2	-1	-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
135	0	-1	-3	0	0	0	-3	-3	-1	-2	-1	-2	-3	-2	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1
136	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	0	-3	-1	-3	-3	-1	0	0	-3	-3	-3	-3	-3
137	-3	-1	0	-2	-3	0	0	-3	0	-2	0	-1	0	-1	-3	0	-2	0	-3	-2	0	-1
138	-3	-3	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	0	-3	-2	-3	0	-2	-2	0	-2	-3	-2	-2	0
139	-1	0	-1	-2	-3	0	0	-1	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-3	0	0	-2	-3	-1	-1
140	-2	-2	-2	-2	0	-3	-1	0	0	-1	-1	-2	-2	-3	-2	0	-3	-1	-3	-1	0	-1
141	0	0	0	0	-1	-3	-3	0	-1	-2	-3	0	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1



142	0	-1	0	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	0	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
143	-2	-1	0	0	-3	-2	-2	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-1	-3	-1	0	-3	-1	
144	-1	-1	-1	-1	0	-2	0	-3	0	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	0	0	0	0	0	0
145	0	-1	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2
146	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	0	-3	-1	0	0	-2	-3	0	-1	0	-2	-2	-2
147	-3	-3	-1	-2	-3	-1	-3	0	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-2	-1	-1
148	-3	0	0	-1	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-1	0	0	0	0	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
149	-1	-2	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	-2	-3	-3
150	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	0	0	-1	-1
151	-1	-2	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	0	-3	-2	-1	-1	-1
152	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2
153	-2	0	0	-3	-3	0	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1
154	0	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-3	0	-3	0	-3	-2	-2
155	-2	-2	-2	-2	-1	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	0	0	-1	-1
156	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	0	0	-1	-1
157	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3
158	-2	0	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1
159	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-3	-3
160	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-3	-1	-3	-1	0	-3	-2	-2
161	0	0	0	-3	0	-1	-2	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-1	-2	-2	0	0	-3	-3
162	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3
163	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
164	-1	-3	0	-3	0	-2	-1	-2	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
165	-1	-1	-1	-1	0	-1	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	-3	-3
166	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-3
167	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2

Lampiran 8 Validitas SERVQUAL Persepsi

Correlations

		Tg 1	Tg 2	Tg 3	Tg 4	Rel 1	Rel 2	Rel 3	Rel 4	Rel 5	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	Ass 1	Ass 2	Ass 3	Ass 4	Em p1	Em p2	Em p3	Em p4	Em p5	Tot al
Tg1	Pearson Correlation	1	,456**	,482**	,655**	,595**	,471**	,583**	,534**	,599**	,587**	,549**	,502**	,567**	,487**	,623**	,414**	,590**	,412**	,546**	,520**	,505**	,515**	,726**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg2	Pearson Correlation	,456**	1	,546**	,603**	,562**	,336**	,566**	,631**	,503**	,568**	,500**	,528**	,439**	,579**	,583**	,540**	,532**	,430**	,562**	,540**	,553**	,540**	,711**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg3	Pearson Correlation	,482**	,546**	1	,511**	,494**	,347**	,542**	,564**	,533**	,569**	,534**	,552**	,516**	,514**	,593**	,465**	,551**	,403**	,549**	,565**	,589**	,520**	,703**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg4	Pearson Correlation	,655**	,603**	,511**	1	,594**	,311**	,585**	,617**	,546**	,623**	,487**	,570**	,490**	,548**	,575**	,436**	,584**	,460**	,578**	,626**	,519**	,527**	,736**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 1	Pearson Correlation	,595**	,562**	,494**	,594**	1	,353**	,663**	,631**	,551**	,620**	,649**	,619**	,485**	,573**	,626**	,514**	,645**	,483**	,622**	,618**	,522**	,592**	,770**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 2	Pearson Correlation	,471**	,336**	,347**	,311**	,353**	1	,216**	,441**	,435**	,262**	,444**	,281**	,362**	,361**	,389**	,337**	,373**	,200**	,277**	,416**	,324**	,308**	,486**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,005	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 3	Pearson Correlation	,583**	,566**	,542**	,585**	,663**	,216**	1	,707**	,676**	,722**	,600**	,688**	,599**	,588**	,686**	,531**	,659**	,571**	,664**	,614**	,616**	,631**	,817**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 4	Pearson Correlation	,534**	,631**	,564**	,617**	,631**	,441**	,707**	1	,616**	,686**	,612**	,709**	,604**	,601**	,643**	,575**	,653**	,524**	,725**	,651**	,608**	,593**	,821**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 5	Pearson Correlation	,599**	,503**	,533**	,546**	,551**	,435**	,676**	,616**	1	,657**	,555**	,658**	,711**	,592**	,749**	,515**	,703**	,618**	,620**	,580**	,649**	,647**	,816**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 1	Pearson Correlation	,587**	,568**	,569**	,623**	,620**	,262**	,722**	,686**	,657**	1	,572**	,667**	,577**	,603**	,633**	,542**	,690**	,559**	,686**	,625**	,665**	,551**	,809**		
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 2	Pearson Correlation	,549**	,500**	,534**	,487**	,649**	,444**	,600**	,612**	,555**	,572**	1	,623**	,599**	,591**	,672**	,485**	,703**	,478**	,650**	,670**	,640**	,597**	,782**		
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 3	Pearson Correlation	,502**	,528**	,552**	,570**	,619**	,281**	,688**	,709**	,658**	,667**	,623**	1	,625**	,647**	,672**	,596**	,693**	,626**	,708**	,584**	,640**	,694**	,820**		
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 4	Pearson Correlation	,567**	,439**	,516**	,490**	,485**	,362**	,599**	,604**	,711**	,577**	,599**	,625**	1	,490**	,726**	,533**	,634**	,525**	,627**	,590**	,643**	,602**	,771**		
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

Ass 1	Pearson Correlation	,487**	,579**	,514**	,548**	,573**	,361**	,588**	,601**	,592**	,603**	,591**	,647**	,490**	1	,651**	,627**	,672**	,647**	,663**	,683**	,601**	,598**	,781**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 2	Pearson Correlation	,623**	,583**	,593**	,575**	,626**	,389**	,686**	,643**	,749**	,633**	,672**	,672**	,726**	,651**	1	,567**	,710**	,571**	,690**	,659**	,678**	,709**	,856**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 3	Pearson Correlation	,414**	,540**	,465**	,436**	,514**	,337**	,531**	,575**	,515**	,542**	,485**	,596**	,533**	,627**	,567**	1	,606**	,553**	,609**	,536**	,550**	,656**	,715**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 4	Pearson Correlation	,590**	,532**	,551**	,584**	,645**	,373**	,659**	,653**	,703**	,690**	,703**	,693**	,634**	,672**	,710**	,606**	1	,683**	,712**	,701**	,699**	,645**	,855**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Emp1	Pearson Correlation	,412**	,430**	,403**	,460**	,483**	,200**	,571**	,524**	,618**	,559**	,478**	,626**	,525**	,647**	,571**	,553**	,683**	1	,576**	,540**	,618**	,603**	,711**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	
Em p2	Pearson Correlation	,546**	,562**	,549**	,578**	,622**	,277**	,664**	,725**	,620**	,686**	,650**	,708**	,627**	,663**	,690**	,609**	,712**	,576**	1	,697**	,691**	,645**	,831**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p3	Pearson Correlation	,520**	,540**	,565**	,626**	,618**	,416**	,614**	,651**	,580**	,625**	,670**	,584**	,590**	,683**	,659**	,536**	,701**	,540**	,697**	1	,581**	,606**	,801**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p4	Pearson Correlation	,505**	,553**	,589**	,519**	,522**	,324**	,616**	,608**	,649**	,665**	,640**	,640**	,643**	,601**	,678**	,550**	,699**	,618**	,691**	1	,581**	,616**	,797**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p5	Pearson Correlation	,515**	,540**	,520**	,527**	,592**	,308**	,631**	,593**	,647**	,551**	,597**	,694**	,602**	,598**	,709**	,656**	,645**	,603**	,645**	,606**	1	,616**	,791**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Total	Pearson Correlation	,726**	,711**	,703**	,736**	,770**	,486**	,817**	,821**	,816**	,809**	,782**	,820**	,771**	,781**	,856**	,715**	,855**	,711**	,831**	,801**	1	,797**	,791**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

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

### Lampiran 9 Validitas SERVQUAL Ekspetasi

		Correlations																								
		Tg 1	Tg 2	Tg 3	Tg 4	Rel 1	Rel 2	Rel 3	Rel 4	Rel 5	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	Ass 1	Ass 2	Ass 3	Ass 4	Em p1	Em p2	Em p3	Em p4	Em p5	Total		
Tg1	Pearson Correlation	1	,482**	,393**	,426**	,443**	,390**	,501**	,368**	,522**	,396**	,385**	,421**	,435**	,230**	,443**	,610**	,418**	,290**	,269**	,326**	,271**	,245**	,578**		
	Sig. (2-tailed)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	
Tg2	Pearson Correlation	,482**	1	,651**	,547**	,631**	,512**	,498**	,598**	,548**	,495**	,415**	,570**	,381**	,402**	,320**	,462**	,417**	,419**	,426**	,584**	,514**	,436**	,715**		
	Sig. (2-tailed)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	
Tg3	Pearson Correlation	,393**	,651**	1	,508**	,679**	,513**	,478**	,687**	,509**	,560**	,464**	,526**	,498**	,409**	,322**	,366**	,372**	,439**	,432**	,508**	,520**	,309**	,706**		
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	

	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg4	Pearson Correlation	,426**	,547**	,508**	1	,552**	,627**	,457**	,562**	,500**	,525**	,492**	,490**	,416**	,474**	,377**	,466**	,355**	,315**	,446**	,455**	,440**	,329**	,679**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 1	Pearson Correlation	,443**	,631**	,679**	,552**	1	,579**	,568**	,666**	,574**	,543**	,471**	,579**	,445**	,363**	,369**	,449**	,422**	,446**	,386**	,559**	,401**	,401**	,726**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 2	Pearson Correlation	,390**	,512**	,513**	,627**	,579**	1	,566**	,626**	,490**	,610**	,531**	,523**	,530**	,453**	,296**	,474**	,529**	,315**	,529**	,469**	,520**	,365**	,724**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 3	Pearson Correlation	,501**	,498**	,478**	,457**	,568**	,566**	1	,610**	,553**	,565**	,461**	,485**	,607**	,385**	,421**	,645**	,602**	,337**	,457**	,524**	,514**	,285**	,725**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167



Rel 4	Pearson Correlation	,368**	,598**	,687**	,562**	,666**	,626**	,610**	1	,634**	,733**	,597**	,625**	,604**	,530**	,329**	,472**	,552**	,484**	,556**	,534**	,625**	,405**	,811**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 5	Pearson Correlation	,522**	,548**	,509**	,500**	,574**	,490**	,553**	,634**	1	,631**	,563**	,559**	,578**	,431**	,469**	,528**	,518**	,463**	,438**	,463**	,468**	,325**	,739**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 1	Pearson Correlation	,396**	,495**	,560**	,525**	,543**	,610**	,565**	,733**	,631**	1	,665**	,648**	,693**	,552**	,454**	,548**	,564**	,288**	,593**	,506**	,519**	,272**	,781**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 2	Pearson Correlation	,385**	,415**	,464**	,492**	,471**	,531**	,461**	,597**	,563**	,665**	1	,674**	,565**	,625**	,525**	,529**	,548**	,468**	,635**	,522**	,455**	,326**	,749**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 3	Pearson Correlation	,421**	,570**	,526**	,490**	,579**	,523**	,485**	,625**	,559**	,648**	,674**	1	,631**	,634**	,418**	,498**	,488**	,547**	,627**	,564**	,547**	,457**	,788**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 4	Pearson Correlation	,435**	,381**	,498**	,416**	,445**	,530**	,607**	,604**	,578**	,693**	,565**	,631**	1	,477**	,476**	,611**	,596**	,381**	,593**	,429**	,580**	,244**	,744**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 1	Pearson Correlation	,230**	,402**	,409**	,474**	,363**	,453**	,385**	,530**	,431**	,552**	,625**	,634**	,477**	1	,488**	,448**	,509**	,508**	,732**	,594**	,619**	,407**	,711**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 2	Pearson Correlation	,443**	,320**	,322**	,377**	,369**	,296**	,421**	,329**	,469**	,454**	,525**	,418**	,476**	,488**	1	,634**	,570**	,500**	,533**	,565**	,413**	,345**	,640**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 3	Pearson Correlation	,610**	,462**	,366**	,466**	,449**	,474**	,645**	,472**	,528**	,548**	,529**	,498**	,611**	,448**	,634**	1	,678**	,379**	,543**	,559**	,478**	,254**	,728**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 4	Pearson Correlation	,418**	,417**	,372**	,355**	,422**	,529**	,602**	,552**	,518**	,564**	,548**	,488**	,596**	,509**	,570**	,678**	1	,504**	,643**	,623**	,576**	,372**	,744**

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p1	Pearson Correlation	,290**	,419**	,439**	,315**	,446**	,315**	,337**	,484**	,463**	,288**	,468**	,547**	,381**	,508**	,500**	,379**	,504**	1	,638**	,655**	,625**	,636**	,669**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	
Em p2	Pearson Correlation	,269**	,426**	,432**	,446**	,386**	,529**	,457**	,556**	,438**	,593**	,635**	,627**	,593**	,732**	,533**	,543**	,643**	,638**	1	,714**	,727**	,537**	,786**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	
Em p3	Pearson Correlation	,326**	,584**	,508**	,455**	,559**	,469**	,524**	,534**	,463**	,506**	,522**	,564**	,429**	,594**	,565**	,559**	,623**	,655**	,714**	1	,733**	,580**	,784**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	
Em p4	Pearson Correlation	,271**	,514**	,520**	,440**	,401**	,520**	,514**	,625**	,468**	,519**	,455**	,547**	,580**	,619**	,413**	,478**	,576**	,625**	,727**	,733**	1	,580**	,788**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	

Em p5	Pearson Correlation	,245**	,436**	,309**	,329**	,401**	,365**	,285**	,405**	,325**	,272**	,326**	,457**	,244**	,407**	,345**	,254**	,372**	,636**	,537**	,580**	,580**	1	,575**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Total	Pearson Correlation	,578**	,715**	,706**	,679**	,726**	,724**	,725**	,811**	,739**	,781**	,749**	,788**	,744**	,711**	,640**	,728**	,744**	,669**	,786**	,784**	,768**	,575**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

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

### Lampiran 10 Validitas *Current Satisfaction*

		Correlations																							
		Tg 1	Tg 2	Tg 3	Tg 4	Rel 1	Rel 2	Rel 3	Rel 4	Rel 5	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	Ass 1	Ass 2	Ass 3	Ass 4	Em p1	Em p2	Em p3	Em p4	Em p5	Total	
Tg1	Pearson Correlation	1	,361**	,507**	,534**	,677**	,452**	,716**	,436**	,657**	,562**	,472**	,414**	,677**	,310**	,462**	,588**	,541**	,395**	,326**	,425**	,374**	,284**	,802**	
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg2	Pearson Correlation	,361**	1	0,046	,478**	,319**	,440**	,339**	,395**	,267**	,395**	,347**	,326**	,379**	,191	,232**	,421**	,352**	,205**	,167	,230**	,177	,175	,515**	
	Sig. (2-tailed)			0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

	Sig. (2-tailed)	0,000		0,552	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg3	Pearson Correlation	,507**	0,046	1	,278**	,507**	,338**	,415**	,269**	,499**	,440**	,358**	,341**	,398**	,297**	,356**	,393**	,351**	,328**	,298**	,378**	,295**	,300**	,589**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,552		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg4	Pearson Correlation	,534**	,478**	,278**	1	,399**	,587**	,541**	,534**	,555**	,510**	,399**	,437**	,565**	,296**	,387**	,577**	,498**	,361**	,316**	,391**	,375**	,351**	,742**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 1	Pearson Correlation	,677**	,319**	,507**	,399**	1	,335**	,626**	,396**	,663**	,437**	,478**	,403**	,590**	,273**	,424**	,489**	,558**	,326**	,368**	,431**	,262**	,359**	,737**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 2	Pearson Correlation	,452**	,440**	,338**	,587**	,335**	1	,427**	,408**	,431**	,411**	,398**	,456**	,474**	,309**	,387**	,473**	,411**	,347**	,351**	,336**	,347**	,279**	,667**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	
Rel 3	Pearson Correlation	,716**	,339**	,415**	,541**	,626**	,427**	1	,377**	,651**	,509**	,462**	,371**	,627**	,282**	,453**	,582**	,509**	,306**	,369**	,406**	,358**	,294**	,763**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 4	Pearson Correlation	,436**	,395**	,269**	,534**	,396**	,408**	,377**	1	,323**	,540**	,255**	,424**	,345**	,368**	,282**	,545**	,402**	,301**	,227**	,351**	,245**	,322**	,622**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 5	Pearson Correlation	,657**	,267**	,499**	,555**	,663**	,431**	,651**	,323**	1	,358**	,513**	,382**	,597**	,267**	,434**	,534**	,501**	,376**	,288**	,396**	,353**	,337**	,743**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 1	Pearson Correlation	,562**	,395**	,440**	,510**	,437**	,411**	,509**	,540**	,358**	1	,220**	,515**	,383**	,471**	,331**	,527**	,393**	,391**	,197**	,454**	,348**	,366**	,692**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

Res 2	Pearson Correlation	,472**	,347**	,358**	,399**	,478**	,398**	,462**	,255**	,513**	,220**	1	,188*	,583**	,162*	,494**	,389**	,469**	,274**	,400**	,296**	,307**	,313**	,621**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,004	0,015	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 3	Pearson Correlation	,414**	,326**	,341**	,437**	,403**	,456**	,371**	,424**	,382**	,515**	,188*	1	,254**	,424**	,252**	,504**	,321**	,452**	,154*	,415**	,261**	,353**	,605**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,015	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,047	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res 4	Pearson Correlation	,677**	,379**	,398**	,565**	,590**	,474**	,627**	,345**	,597**	,383**	,583**	,254**	1	0,128	,480**	,465**	,547**	,335**	,377**	,355**	,372**	,296**	,735**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,101	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 1	Pearson Correlation	,310**	,191*	,297**	,296**	,273**	,309**	,282**	,368**	,267**	,471**	,162*	,424**	0,128	1	,174*	,421**	,310**	,529**	,197*	,407**	,333**	,380**	,520**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,013	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,037	0,000	0,101	0,000	0,025	0,000	0,000	0,000	0,011	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 2	Pearson Correlation	,462**	,232**	,356**	,387**	,424**	,387**	,453**	,282**	,434**	,331**	,494**	,252**	,480**	,174*	1	,247**	,486**	,321**	,485**	,257**	,448**	,210**	,606**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,025	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,006	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 3	Pearson Correlation	,588**	,421**	,393**	,577**	,489**	,473**	,582**	,545**	,534**	,527**	,389**	,504**	,465**	,421**	,247**	1	,368**	,508**	,226**	,536**	,252**	,391**	,744**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001		0,000	0,000	0,003	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass 4	Pearson Correlation	,541**	,352**	,351**	,498**	,558**	,411**	,509**	,402**	,501**	,393**	,469**	,321**	,547**	,310**	,486**	,368**	1	,160*	,534**	,316**	,471**	,323**	,699**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,039	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p1	Pearson Correlation	,395**	,205**	,328**	,361**	,326**	,347**	,306**	,301**	,376**	,391**	,274**	,452**	,335**	,529**	,321**	,508**	,160*	1	0,036	,510**	,263**	,407**	,566**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,008	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,039		0,641	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p2	Pearson Correlation	,326**	,167*	,298**	,316**	,368**	,351**	,369**	,227**	,288**	,197*	,400**	,154*	,377**	,197*	,485**	,226**	,534**	0,036	1	0,084	,404**	,233**	,495**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,031	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,011	0,000	0,047	0,000	0,011	0,000	0,003	0,000	0,641		0,282	0,000	0,002	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p3	Pearson Correlation	,425**	,230**	,378**	,391**	,431**	,336**	,406**	,351**	,396**	,454**	,296**	,415**	,355**	,407**	,257**	,536**	,316**	,510**	0,084	1	0,024	,519**	,595**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,641		0,284	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167



	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,282		0,756	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Emp4	Pearson Correlation	,374**	,177*	,295**	,375**	,262**	,347**	,358**	,245**	,353**	,348**	,307**	,261**	,372**	,333**	,448**	,252**	,471**	,263**	,404**	0,024	1	0,057	,518**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,022	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,756		0,461	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Emp5	Pearson Correlation	,284**	,175*	,300**	,351**	,359**	,279**	,294**	,322**	,337**	,366**	,313**	,353**	,296**	,380**	,210**	,391**	,323**	,407**	,233**	,519**	0,057	1	,524**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,023	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,461		0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Total	Pearson Correlation	,802**	,515**	,589**	,742**	,737**	,667**	,763**	,622**	,743**	,692**	,621**	,605**	,735**	,520**	,606**	,744**	,699**	,566**	,495**	,595**	,518**	,524**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

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

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

Lampiran 11 Validitas ESFQ

Correlations

		Tg1	Tg2	Tg3	Tg4	Rel 1	Rel 2	Rel 3	Rel 4	Rel 5	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	Ass 1	Ass 2	Ass 3	Ass 4	Em p1	Em p2	Em p3	Em p4	Em p5	Total
Tg 1	Pears on Correlation	1	,461**	,330**	,222**	-0,030	-0,002	0,000	-0,089	0,022	0,004	0,023	-0,029	0,015	0,011	-0,133	0,014	0,010	0,009	0,012	0,024	0,007	-0,028	0,020
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,004	0,699	0,978	0,996	0,253	0,776	0,963	0,763	0,712	0,848	0,892	0,087	0,861	0,902	0,910	0,881	0,763	0,931	0,723	0,009
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg 2	Pears on Correlation	,461**	1	,358**	,343**	-0,019	-0,036	0,017	-0,134	0,063	-0,081	0,024	-0,111	-0,122	0,007	0,006	0,043	0,148	0,134	,198*	,166*	,253**	0,138	,346**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,809	0,647	0,828	0,084	0,417	0,296	0,755	0,155	0,115	0,927	0,934	0,578	0,056	0,084	0,010	0,032	0,001	0,076	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg 3	Pears on Correlation	,330**	,358**	1	,356**	,163*	0,052	0,010	0,055	0,118	-0,039	0,077	-0,071	-0,053	-0,056	-0,059	-0,059	-0,064	0,045	0,099	0,105	0,053	0,021	0,021
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,036	0,505	0,896	0,480	0,130	0,614	0,325	0,361	0,497	0,476	0,449	0,450	0,412	0,561	0,201	0,176	0,498	0,788	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167



	Sig. (2-tailed)	0,996	0,828	0,896	0,599	0,000	0,000		0,000	0,000	0,309	0,932	0,279	0,551	0,334	0,895	0,249	0,488	0,024	0,110	0,448	0,163	0,442	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 4	Pearson Correlation	-0,089	-0,134	0,055	0,057	,495**	,366**	,374**	1	,354**	0,008	0,086	0,029	-0,007	-0,051	-,171*	-0,099	-,174*	0,029	0,003	-0,040	-0,047	0,060	0,0278**	
	Sig. (2-tailed)	0,253	0,084	0,480	0,465	0,000	0,000	0,000		0,000	0,920	0,269	0,706	0,933	0,510	0,027	0,205	0,025	0,710	0,968	0,605	0,546	0,443	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 5	Pearson Correlation	0,022	0,063	0,118	0,135	,314**	,367**	,449**	,354**	1	-0,043	0,099	-,158*	0,069	-,178*	0,027	0,140	-,177*	0,102	0,066	0,016	0,054	0,018	-,303**	
	Sig. (2-tailed)	0,776	0,417	0,130	0,083	0,000	0,000	0,000	0,000		0,578	0,205	0,041	0,377	0,021	0,731	0,072	0,022	0,189	0,393	0,841	0,489	0,816	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res1	Pearson Correlation	0,004	-0,081	-0,039	-0,060	-0,005	0,041	-0,079	0,008	-0,043	1	,646**	,503**	,516**	0,027	-0,066	0,062	0,016	-0,010	-0,030	0,037	0,012	0,058	0,0336**	
	Sig. (2-tailed)	0,963	0,296	0,614	0,443	0,953	0,600	0,309	0,920	0,578		0,000	0,000	0,000	0,725	0,396	0,423	0,839	0,899	0,696	0,633	0,875	0,456	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res2	Pearson Correlation	0,023	0,024	0,077	0,031	0,108	0,092	-0,007	0,086	0,099	,646**	1	,465**	,463**	-0,042	-,167*	0,020	-0,008	0,007	-0,028	-0,030	0,050	0,050	0,0385**	

	Sig. (2-tailed)	0,763	0,755	0,325	0,695	0,163	0,235	0,932	0,269	0,205	0,000		0,000	0,000	0,594	0,031	0,795	0,915	0,925	0,718	0,704	0,517	0,517	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res3	Pearson Correlation	-0,029	-0,111	-0,071	-0,067	0,021	0,112	-0,084	0,029	-0,158*	,503**	,465**	1	,358**	-0,067	-0,063	0,099	-0,053	-0,021	0,047	0,077	-0,025	0,062	0,027**	
	Sig. (2-tailed)	0,712	0,155	0,361	0,390	0,785	0,151	0,279	0,706	0,041	0,000	0,000		0,000	0,390	0,419	0,203	0,500	0,783	0,549	0,320	0,748	0,429	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res4	Pearson Correlation	0,015	-0,122	-0,053	-0,082	-0,097	0,045	-0,047	-0,007	0,069	,516**	,463**	,358**	1	0,044	-0,092	0,047	0,013	0,027	-0,040	0,062	-0,015	0,081	0,027**	
	Sig. (2-tailed)	0,848	0,115	0,497	0,294	0,211	0,564	0,551	0,933	0,377	0,000	0,000	0,000		0,575	0,239	0,548	0,870	0,731	0,612	0,429	0,852	0,298	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass1	Pearson Correlation	0,011	0,007	-0,056	-0,022	-0,046	-0,074	-0,075	-0,051	-0,178*	0,027	-0,042	-0,067	0,044	1	,447**	,451**	,368**	-0,062	0,012	-0,043	-0,097	-0,029	0,0213**	
	Sig. (2-tailed)	0,892	0,927	0,476	0,774	0,060	0,342	0,334	0,510	0,021	0,725	0,594	0,390	0,575		0,000	0,000	0,000	0,425	0,877	0,582	0,215	0,711	0,006	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass2	Pearson Correlation	-0,133	0,006	-0,059	0,021	-0,054	-0,092	0,010	-0,171*	-0,027	-0,066	-0,167*	-0,063	-0,092	1	,447**	,407**	,421**	-0,022	-0,011	-0,034	0,135	0,143	0,161*	
	Sig. (2-tailed)	0,133	0,906	0,459	0,321	0,454	0,292	0,110	0,171*	0,327	0,266	0,167*	0,263	0,292		0,000	0,000	0,000	0,422	0,511	0,334	0,135	0,143	0,161*	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

	Sig. (2-tailed)	0,087	0,934	0,449	0,791	0,485	0,239	0,895	0,027	0,731	0,396	0,031	0,419	0,239	0,000		0,000	0,000	0,777	0,889	0,663	0,083	0,066	0,037
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
As s3	Pearson Correlation	0,014	0,043	-0,059	0,029	-0,026	-0,003	-0,090	-0,099	-0,140	0,062	0,020	0,099	0,047	,451**	,407**	1	,322**	-0,097	0,003	-0,090	0,073	0,031	-0,261**
	Sig. (2-tailed)	0,861	0,578	0,450	0,708	0,737	0,971	0,249	0,205	0,072	0,423	0,795	0,203	0,548	0,000	0,000		0,000	0,212	0,971	0,249	0,350	0,691	0,001
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
As s4	Pearson Correlation	0,010	0,148	-0,064	0,085	,183	0,047	0,054	,174	,177	0,016	0,008	0,053	0,013	,368**	,421**	,322**	1	0,055	0,043	-0,006	0,013	0,061	-0,243**
	Sig. (2-tailed)	0,902	0,056	0,412	0,278	0,018	0,548	0,488	0,025	0,022	0,839	0,915	0,500	0,870	0,000	0,000	0,000		0,480	0,581	0,937	0,872	0,433	0,002
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p1	Pearson Correlation	0,009	0,134	0,045	-0,022	0,078	0,049	,174	0,029	0,102	-0,010	0,007	0,021	0,027	-0,062	-0,022	-0,097	0,055	1	,592**	,659**	,663**	,536**	,544**
	Sig. (2-tailed)	0,910	0,084	0,561	0,773	0,314	0,527	0,024	0,710	0,189	0,899	0,925	0,783	0,731	0,425	0,777	0,212	0,480		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p2	Pearson Correlation	0,012	,198*	0,099	0,010	0,049	0,024	0,124	0,003	0,066	-0,030	-0,028	0,047	-0,040	0,012	-0,011	0,003	0,043	,592**	1	,623**	,589**	,610**	,553**

	Sig. (2-tailed)	0,881	0,010	0,201	0,899	0,531	0,763	0,110	0,968	0,393	0,696	0,718	0,549	0,612	0,877	0,889	0,971	0,581	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p3	Pears on Correlation	0,024	,166*	0,105	-0,035	0,069	-0,016	0,059	-0,040	0,016	0,037	-0,030	0,077	0,062	-0,043	-0,034	-0,090	-0,006	,659**	,623**	1	,577**	,534**	,512**
	Sig. (2-tailed)	0,763	0,032	0,176	0,652	0,372	0,833	0,448	0,605	0,841	0,633	0,704	0,320	0,429	0,582	0,663	0,249	0,937	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p4	Pears on Correlation	0,007	,253**	0,053	-0,041	-0,070	0,048	0,108	-0,047	0,054	0,012	0,050	0,025	-0,015	-0,097	-0,035	-0,073	0,013	,663**	,589**	,577**	1	,600**	,489**
	Sig. (2-tailed)	0,931	0,001	0,498	0,595	0,369	0,534	0,163	0,546	0,489	0,875	0,517	0,748	0,852	0,215	0,083	0,350	0,872	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p5	Pears on Correlation	-0,028	0,138	0,021	-0,071	-0,018	0,034	0,060	0,060	-0,018	0,058	0,050	0,062	0,081	-0,029	-0,043	-0,031	-0,061	,536**	,610**	,534**	,600**	1	,486**
	Sig. (2-tailed)	0,723	0,076	0,788	0,362	0,816	0,659	0,442	0,443	0,816	0,456	0,517	0,429	0,298	0,711	0,066	0,691	0,433	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tot al	Pears on Correlation	,200**	,346**	,279**	,234**	,321**	,372**	,375**	,278**	,303**	,336**	,385**	,277**	,278**	,213**	,161*	,261**	,243**	,544**	,553**	,512**	,489**	,486**	1

Sig. (2-tailed)	0,009	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,006	0,037	0,001	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

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

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

### Lampiran 12 Validitas ESDQ

#### Correlations

	Tg1	Tg2	Tg3	Tg4	Rel 1	Rel 2	Rel 3	Rel 4	Rel 5	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	Ass 1	Ass 2	Ass 3	Ass 4	Em p1	Em p2	Em p3	Em p4	Em p5	Total	
Tg 1 Pears on Correlation	1	,683**	,627**	,577**	0,127	-	0,014	-	-	0,056	,178*	0,040	0,052	0,024	-	0,079	-	-	0,054	-	-	-	-	,398**
Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,101	0,704	0,852	0,984	0,317	0,474	0,021	0,612	0,506	0,761	0,367	0,307	0,559	0,952	0,485	0,509	0,612	0,237	0,000	
N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg 2 Pears on Correlation	,683**	1	,576**	,694**	-	-	-	-	-	0,114	0,055	0,064	0,057	-	-	-	-	-	0,075	-	-	-	-	,328**
Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,765	0,524	0,576	0,747	0,283	0,863	0,141	0,477	0,412	0,467	0,113	0,646	0,394	0,701	0,335	0,422	0,840	0,331	0,000	
N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg 3 Pears on Correlation	,627**	,576**	1	,590**	0,006	-	-	-	-	0,044	0,034	0,033	0,092	-	-	0,043	-	-	0,034	-	0,021	-	-	,334**
Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,006	0,048	0,017	0,023	0,141	0,444	0,034	0,033	0,092	0,024	0,097	0,043	0,049	0,027	0,034	0,074	0,021	0,013	0,013	0,000
N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167



	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,940	0,538	0,823	0,763	0,069	0,576	0,662	0,674	0,237	0,755	0,212	0,582	0,528	0,725	0,666	0,340	0,792	0,872	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Tg 4	Pearson Correlation	,577**	,694**	,590**	1	0,017	-,166*	0,087	0,021	0,096	0,022	0,034	0,014	0,047	0,060	0,146	0,014	0,141	0,074	0,068	0,075	0,048	0,046	-,253**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,823	0,032	0,266	0,784	0,216	0,781	0,665	0,854	0,545	0,443	0,059	0,862	0,068	0,340	0,383	0,335	0,534	0,555	0,001	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 1	Pearson Correlation	0,127	-,0023	0,006	0,017	1	,447**	,487**	,480**	,574**	0,023	0,018	0,046	0,096	0,002	0,118	0,031	0,087	,157*	0,081	0,128	0,056	0,012	0,0481**	
	Sig. (2-tailed)	0,101	0,765	0,940	0,823		0,000	0,000	0,000	0,000	0,765	0,818	0,551	0,217	0,983	0,129	0,693	0,266	0,043	0,299	0,099	0,471	0,876	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 2	Pearson Correlation	-,0030	-,0050	-,0048	-,166*	,447**	1	,580**	,321**	,478**	0,035	0,048	0,080	0,070	0,008	0,084	0,011	0,017	0,119	-,0106	0,058	0,004	0,007	0,0335**	
	Sig. (2-tailed)	0,704	0,524	0,538	0,032	0,000		0,000	0,000	0,000	0,653	0,539	0,306	0,368	0,915	0,283	0,888	0,826	0,127	0,175	0,459	0,955	0,928	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

Rel 3	Pears on Correlation	0,014	-0,044	-0,017	-0,087	,487**	,580**	1	,394**	,507**	0,013	0,042	-0,018	0,007	0,050	0,064	,154*	0,037	0,132	-0,102	0,041	-0,011	-0,002	,423**
	Sig. (2-tailed)	0,852	0,576	0,823	0,266	0,000	0,000		0,000	0,000	0,871	0,587	0,819	0,925	0,525	0,408	0,047	0,639	0,088	0,188	0,599	0,889	0,975	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 4	Pears on Correlation	-0,002	-0,025	-0,023	-0,021	,480**	,321**	,394**	1	,432**	-0,026	-0,079	-0,022	-0,026	-0,008	-0,006	0,012	0,036	-0,001	-0,035	-0,003	-0,182*	-0,025	,288**
	Sig. (2-tailed)	0,984	0,747	0,763	0,784	0,000	0,000	0,000		0,000	0,740	0,311	0,775	0,737	0,916	0,937	0,878	0,645	0,985	0,649	0,971	0,018	0,745	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Rel 5	Pears on Correlation	-0,078	-0,083	-0,141	-0,096	,574**	,478**	,507**	,432**	1	0,069	0,107	0,107	-0,004	0,024	0,039	0,059	-0,006	0,124	0,018	0,101	0,030	0,094	,437**
	Sig. (2-tailed)	0,317	0,283	0,069	0,216	0,000	0,000	0,000	0,000		0,377	0,167	0,169	0,963	0,759	0,620	0,445	0,942	0,109	0,816	0,196	0,703	0,227	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res1	Pears on Correlation	0,056	-0,013	0,044	0,022	0,023	-0,035	0,013	-0,026	0,069	1	,311**	,375**	,434**	-0,017	0,097	0,089	0,011	-0,010	-0,020	-0,048	-0,060	-0,029	,286**
	Sig. (2-tailed)	0,474	0,863	0,576	0,781	0,765	0,653	0,871	0,740	0,377		0,000	0,000	0,000	0,828	0,210	0,254	0,890	0,899	0,799	0,536	0,443	0,708	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

Res2	Pearson Correlation	,178*	0,114	0,034	0,034	0,018	0,048	0,042	-0,079	0,107	,311**	1	,497**	,421**	0,071	0,046	0,079	-0,068	0,135	0,047	0,056	0,089	0,076	,415**
	Sig. (2-tailed)	0,021	0,141	0,662	0,665	0,818	0,539	0,587	0,311	0,167	0,000		0,000	0,000	0,365	0,555	0,309	0,381	0,082	0,550	0,471	0,253	0,330	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res3	Pearson Correlation	0,040	0,055	0,033	-0,014	-0,046	-0,080	-0,018	-0,022	0,107	,375**	,497**	1	,422**	-0,015	0,029	0,049	-0,055	0,007	0,010	-0,047	-0,012	0,000	,288**
	Sig. (2-tailed)	0,612	0,477	0,674	0,854	0,551	0,306	0,819	0,775	0,169	0,000	0,000		0,000	0,844	0,713	0,530	0,484	0,929	0,897	0,542	0,875	0,999	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Res4	Pearson Correlation	0,052	0,064	0,092	-0,047	-0,096	-0,070	0,007	-0,026	-0,004	,434**	,421**	,422**	1	0,031	0,067	0,107	0,001	0,023	-0,010	0,032	0,023	0,091	,326**
	Sig. (2-tailed)	0,506	0,412	0,237	0,545	0,217	0,368	0,925	0,737	0,963	0,000	0,000	0,000		0,688	0,388	0,169	0,989	0,767	0,901	0,678	0,768	0,240	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Ass1	Pearson Correlation	0,024	-0,057	-0,024	-0,060	-0,002	0,008	0,050	-0,008	0,024	-0,017	0,071	-0,015	1	,379**	,449**	,373**	0,024	0,088	0,118	-0,060	0,043	,322**	
	Sig. (2-tailed)	0,761	0,467	0,755	0,443	0,983	0,915	0,525	0,916	0,759	0,828	0,365	0,844		0,000	0,000	0,000	0,758	0,257	0,127	0,443	0,584	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

As s2	Pears on Correlation	-0,070	-0,123	-0,097	-0,146	0,118	0,084	0,064	-0,006	0,039	0,097	0,046	0,029	0,067	,379**	1	,386**	,400**	0,042	0,122	0,022	-0,059	0,051	,320**
	Sig. (2-tailed)	0,367	0,113	0,212	0,059	0,129	0,283	0,408	0,937	0,620	0,210	0,555	0,713	0,388	0,000		0,000	0,000	0,590	0,115	0,779	0,447	0,515	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
As s3	Pears on Correlation	0,079	-0,036	0,043	-0,014	0,031	0,011	,154*	0,012	0,059	0,089	0,079	0,049	0,107	,449**	,386**	1	,344**	,155*	0,089	-0,022	0,033	0,041	,410**
	Sig. (2-tailed)	0,307	0,646	0,582	0,862	0,693	0,888	0,047	0,878	0,445	0,254	0,309	0,530	0,169	0,000	0,000		0,000	0,045	0,253	0,774	0,670	0,601	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
As s4	Pears on Correlation	-0,045	-0,066	-0,049	-0,141	0,087	-0,017	0,037	0,036	-0,006	0,011	-0,068	-0,055	0,001	,373**	,400**	,344**	1	-0,004	0,141	-0,022	-0,041	0,038	,263**
	Sig. (2-tailed)	0,559	0,394	0,528	0,068	0,266	0,826	0,639	0,645	0,942	0,890	0,381	0,484	0,989	0,000	0,000	0,000		0,957	0,070	0,773	0,603	0,627	0,001
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p1	Pears on Correlation	-0,005	-0,030	-0,027	-0,074	,157*	0,119	0,132	-0,001	0,124	-0,010	0,135	0,007	0,023	0,024	0,042	,155*	-0,004	1	,299**	,426**	,381**	,369**	,420**
	Sig. (2-tailed)	0,952	0,701	0,725	0,340	0,043	0,127	0,088	0,985	0,109	0,899	0,082	0,929	0,767	0,758	0,590	0,045	0,957		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

Em p2	Pears on Correlation	0,054	0,075	0,034	0,068	0,081	-0,106	-0,102	-0,035	0,018	-0,020	0,047	0,010	-0,010	0,088	0,122	0,089	0,141	,299**	1	,308**	,382**	,434**	,388**
	Sig. (2-tailed)	0,485	0,335	0,666	0,383	0,299	0,175	0,188	0,649	0,816	0,799	0,550	0,897	0,901	0,257	0,115	0,253	0,070	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p3	Pears on Correlation	-0,051	-0,063	-0,074	-0,075	0,128	0,058	0,041	-0,003	0,101	-0,048	0,056	-0,047	0,032	0,118	0,022	-0,022	-0,022	,426**	,308**	1	,409**	,360**	,342**
	Sig. (2-tailed)	0,509	0,422	0,340	0,335	0,099	0,459	0,599	0,971	0,196	0,536	0,471	0,542	0,678	0,127	0,779	0,774	0,773	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p4	Pears on Correlation	-0,040	-0,016	0,021	-0,048	0,056	0,004	-0,011	-0,182	0,030	-0,060	0,089	0,012	0,023	0,060	0,059	0,033	0,041	,381**	,382**	,409**	1	,507**	,308**
	Sig. (2-tailed)	0,612	0,840	0,792	0,534	0,471	0,955	0,889	0,018	0,703	0,443	0,253	0,875	0,768	0,443	0,447	0,670	0,603	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
Em p5	Pears on Correlation	-0,092	-0,076	-0,013	-0,046	0,012	0,007	-0,002	-0,025	0,094	-0,029	0,076	0,000	0,091	0,043	0,051	0,041	0,038	,369**	,434**	,360**	,507**	1	,365**
	Sig. (2-tailed)	0,237	0,331	0,872	0,555	0,876	0,928	0,975	0,745	0,227	0,708	0,330	0,999	0,240	0,584	0,515	0,601	0,627	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

Total	Pearson Correlation	,398**	,328**	,334**	,253**	,481**	,335**	,423**	,288**	,437**	,286**	,415**	,288**	,326**	,322**	,320**	,410**	,263**	,420**	,388**	,342**	,308**	,365**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167

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

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



**Lampiran 13** Reliabilitas SERVQUAL Persepsi

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	167	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	167	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,966	22

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

**Lampiran 14** Reliabilitas SERVQUAL Ekspetasi

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	167	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	167	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,956	22

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

**Lampiran 15** Reliabilitas *Current Satisfaction*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	167	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	167	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,934	22

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

**Lampiran 16 Reliabilitas ESFQ**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	167	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	167	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,635	22

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

**Lampiran 17 Reliabilitas ESDQ**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	167	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	167	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,662	22

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

**Lampiran 18 Keluhan Pelanggan 2020**

Jenis Keluhan	Keluhan Internet	Keluhan Pelayanan
Januari	70	54
Februari	65	46
Maret	67	53
April	50	23
Mei	78	56
Juni	60	61
Juli	55	45
Agustus	68	52
September	71	39
Oktober	59	40
November	61	67
Desember	96	54
Jumlah	800	590
%	57,55	42,45



**Lampiran 19** Keluhan Pelanggan 2019

Jenis Keluhan	Keluhan Internet	Keluhan Pelayanan
Januari	67	40
Februari	53	56
Maret	35	23
April	65	22
Mei	67	44
Juni	55	57
Juli	45	65
Agustus	67	45
September	51	59
Oktober	43	30
November	37	32
Desember	79	57
Jumlah	664	530
%	55,61	44,39

