





## Lampiran 3 Rekapitulasi Perhitungan R hitung / Harga Korelasi Kinerja Pelayanan Dengan Rumus *Person Product Moment*

KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN					
Item Pertanyaan No 1 (T1)						Item Pertanyaan No 2 (T2)						Item Pertanyaan No 3 (T3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	1	65	1	4225	65	1	2	65	4	4225	130	1	3	65	9	4225	195
2	3	66	9	4356	198	2	4	66	16	4356	264	2	5	66	25	4356	330
3	2	58	4	3364	116	3	2	58	4	3364	116	3	2	58	4	3364	116
4	2	48	4	2304	96	4	1	48	1	2304	48	4	2	48	4	2304	96
5	4	57	16	3249	228	5	4	57	16	3249	228	5	4	57	16	3249	228
6	3	56	9	3136	168	6	1	56	1	3136	56	6	4	56	16	3136	224
7	3	60	9	3600	180	7	1	60	1	3600	60	7	3	60	9	3600	180
8	1	42	1	1764	42	8	4	42	16	1764	168	8	1	42	1	1764	42
9	1	59	1	3481	59	9	1	59	1	3481	59	9	5	59	25	3481	295
10	3	50	9	2500	150	10	1	50	1	2500	50	10	1	50	1	2500	50
11	3	45	9	2025	135	11	1	45	1	2025	45	11	5	45	25	2025	225
12	3	54	9	2916	162	12	2	54	4	2916	108	12	5	54	25	2916	270
13	3	39	9	1521	117	13	1	39	1	1521	39	13	1	39	1	1521	39
14	1	44	1	1936	44	14	1	44	1	1936	44	14	1	44	1	1936	44
15	1	54	1	2916	54	15	1	54	1	2916	54	15	2	54	4	2916	108
16	1	42	1	1764	42	16	1	42	1	1764	42	16	2	42	4	1764	84
17	1	44	1	1936	44	17	1	44	1	1936	44	17	2	44	4	1936	88
18	1	41	1	1681	41	18	1	41	1	1681	41	18	5	41	25	1681	205
19	1	39	1	1521	39	19	1	39	1	1521	39	19	3	39	9	1521	117
20	1	41	1	1681	41	20	1	41	1	1681	41	20	2	41	4	1681	82
21	1	45	1	2025	45	21	2	45	4	2025	90	21	2	45	4	2025	90
22	3	41	9	1681	123	22	1	41	1	1681	41	22	4	41	16	1681	164
23	1	53	1	2809	53	23	2	53	4	2809	106	23	2	53	4	2809	106
24	1	40	1	1600	40	24	1	40	1	1600	40	24	3	40	9	1600	120
25	1	39	1	1521	39	25	1	39	1	1521	39	25	1	39	1	1521	39
26	2	43	4	1849	86	26	1	43	1	1849	43	26	1	43	1	1849	43
27	1	29	1	841	29	27	1	29	1	841	29	27	1	29	1	841	29
28	1	34	1	1156	34	28	1	34	1	1156	34	28	4	34	16	1156	136
29	2	35	4	1225	70	29	1	35	1	1225	35	29	2	35	4	1225	70
30	1	25	1	625	25	30	1	25	1	625	25	30	2	25	4	625	50
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	53	1388	121	67208	2565		44	1388	90	67208	2158		80	1388	272	67208	3865

KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN					
Item Pertanyaan No 4 (T4)						Item Pertanyaan No 5 (T5)						Item Pertanyaan No 6 (T6)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	65	25	4225	325	1	5	65	25	4225	325	1	2	65	4	4225	130
2	3	66	9	4356	198	2	4	66	16	4356	264	2	2	66	4	4356	132
3	4	58	16	3364	232	3	2	58	4	3364	116	3	4	58	16	3364	232
4	3	48	9	2304	144	4	4	48	16	2304	192	4	2	48	4	2304	96
5	1	57	1	3249	57	5	2	57	4	3249	114	5	2	57	4	3249	114
6	3	56	9	3136	168	6	4	56	16	3136	224	6	4	56	16	3136	224
7	3	60	9	3600	180	7	5	60	25	3600	300	7	5	60	25	3600	300
8	2	42	4	1764	84	8	2	42	4	1764	84	8	2	42	4	1764	84
9	3	59	9	3481	177	9	2	59	4	3481	118	9	2	59	4	3481	118
10	3	50	9	2500	150	10	4	50	16	2500	200	10	4	50	9	2500	150
11	4	45	16	2025	180	11	4	45	16	2025	180	11	3	45	9	2025	135
12	2	54	4	2916	108	12	2	54	4	2916	108	12	3	54	9	2916	162
13	1	39	1	1521	39	13	4	39	16	1521	156	13	1	39	1	1521	39
14	3	44	9	1936	132	14	3	44	9	1936	132	14	2	44	4	1936	88
15	4	54	16	2916	216	15	3	54	9	2916	162	15	3	54	9	2916	162
16	3	42	9	1764	126	16	3	42	9	1764	126	16	3	42	9	1764	126
17	3	44	9	1936	132	17	3	44	9	1936	132	17	4	44	16	1936	176
18	1	41	1	1681	41	18	3	41	9	1681	123	18	2	41	4	1681	82
19	2	39	4	1521	78	19	2	39	4	1521	78	19	2	39	4	1521	78
20	2	41	4	1681	82	20	3	41	9	1681	123	20	3	41	9	1681	123
21	2	45	4	2025	90	21	3	45	9	2025	135	21	1	45	1	2025	45
22	1	41	1	1681	41	22	1	41	1	1681	41	22	3	41	9	1681	123
23	2	53	4	2809	106	23	3	53	9	2809	159	23	5	53	25	2809	265
24	1	40	1	1600	40	24	2	40	4	1600	80	24	1	40	1	1600	40
25	3	39	9	1521	117	25	3	39	9	1521	117	25	2	39	4	1521	78
26	1	43	1	1849	43	26	1	43	1	1849	43	26	3	43	9	1849	129
27	1	29	1	841	29	27	1	29	1	841	29	27	2	29	4	841	58
28	1	34	1	1156	34	28	3	34	9	1156	102	28	2	34	4	1156	68
29	1	35	1	1225	35	29	3	35	9	1225	105	29	3	35	9	1225	105
30	1	25	1	625	25	30	2	25	4	625	50	30	1	25	1	625	25
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	69	1388	197	67208	3409		86	1388	280	67208	4118		77	1388	231	67208	3687

## Lampiran 4 Rekapitulasi Perhitungan R hitung / Harga Korelasi Kinerja Pelayanan Dengan Rumus *Person Product Moment* (Lanjutan)

KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN					
Item Pertanyaan No 7 (Rel 1)						Item Pertanyaan No 8 (Rel 2)						Item Pertanyaan No 9 (Rel 3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	65	25	4225	325	1	3	65	9	4225	195	1	4	65	16	4225	260
2	2	66	4	4356	132	2	2	66	4	4356	132	2	3	66	9	4356	198
3	2	58	4	3364	116	3	2	58	4	3364	116	3	2	58	4	3364	116
4	2	48	4	2304	96	4	3	48	9	2304	144	4	4	48	16	2304	192
5	3	57	9	3249	171	5	2	57	4	3249	114	5	3	57	9	3249	171
6	4	56	16	3136	224	6	4	56	16	3136	224	6	1	56	1	3136	56
7	3	60	9	3600	180	7	3	60	9	3600	180	7	4	60	16	3600	240
8	2	42	4	1764	84	8	2	42	4	1764	84	8	1	42	1	1764	42
9	2	59	4	3481	118	9	2	59	4	3481	118	9	2	59	4	3481	118
10	3	50	9	2500	150	10	2	50	4	2500	100	10	1	50	1	2500	50
11	3	45	9	2025	135	11	3	45	9	2025	135	11	1	45	1	2025	45
12	3	54	9	2916	162	12	2	54	4	2916	108	12	3	54	9	2916	162
13	2	39	4	1521	78	13	2	39	4	1521	78	13	2	39	4	1521	78
14	2	44	4	1936	88	14	3	44	9	1936	132	14	3	44	9	1936	132
15	2	54	4	2916	108	15	1	54	1	2916	54	15	4	54	16	2916	216
16	2	42	4	1764	84	16	1	42	1	1764	42	16	2	42	4	1764	84
17	2	44	4	1936	88	17	2	44	4	1936	88	17	3	44	9	1936	132
18	2	41	4	1681	82	18	3	41	9	1681	123	18	4	41	16	1681	164
19	3	39	9	1521	117	19	2	39	4	1521	78	19	2	39	4	1521	78
20	3	41	9	1681	123	20	2	41	4	1681	82	20	4	41	16	1681	164
21	1	45	1	2025	45	21	2	45	4	2025	90	21	2	45	4	2025	90
22	1	41	1	1681	41	22	1	41	1	1681	41	22	4	41	16	1681	164
23	2	53	4	2809	106	23	3	53	9	2809	159	23	2	53	4	2809	106
24	3	40	9	1600	120	24	1	40	1	1600	40	24	1	40	1	1600	40
25	2	39	4	1521	78	25	1	39	1	1521	39	25	1	39	1	1521	39
26	2	43	4	1849	86	26	2	43	4	1849	86	26	1	43	1	1849	43
27	1	29	1	841	29	27	1	29	1	841	29	27	1	29	1	841	29
28	2	34	4	1156	68	28	1	34	1	1156	34	28	1	34	1	1156	34
29	2	35	4	1225	70	29	1	35	1	1225	35	29	1	35	1	1225	35
30	1	25	1	625	25	30	1	25	1	625	25	30	1	25	1	625	25
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	69	1388	181	67208	3329		60	1388	140	67208	2905		68	1388	196	67208	3303

KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN					
Item Pertanyaan No 10 (Res 1)						Item Pertanyaan No 11 (Res 2)						Item Pertanyaan No 12 (Res 3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	3	65	9	4225	195	1	5	65	25	4225	325	1	5	65	25	4225	325
2	4	66	16	4356	264	2	2	66	4	4356	132	2	5	66	25	4356	330
3	3	58	9	3364	174	3	4	58	16	3364	232	3	5	58	25	3364	290
4	2	48	4	2304	96	4	4	48	16	2304	192	4	4	48	16	2304	192
5	2	57	4	3249	114	5	4	57	16	3249	228	5	4	57	16	3249	228
6	2	56	4	3136	112	6	4	56	16	3136	224	6	3	56	9	3136	168
7	2	60	4	3600	120	7	1	60	1	3600	60	7	5	60	25	3600	300
8	2	42	4	1764	84	8	4	42	16	1764	168	8	1	42	1	1764	42
9	4	59	16	3481	236	9	5	59	25	3481	295	9	3	59	9	3481	177
10	3	50	9	2500	150	10	1	50	1	2500	50	10	5	50	25	2500	250
11	1	45	1	2025	45	11	1	45	1	2025	45	11	1	45	1	2025	45
12	5	54	25	2916	270	12	2	54	4	2916	108	12	3	54	9	2916	162
13	1	39	1	1521	39	13	1	39	1	1521	39	13	5	39	25	1521	195
14	2	44	4	1936	88	14	3	44	9	1936	132	14	4	44	16	1936	176
15	2	54	4	2916	108	15	5	54	25	2916	270	15	4	54	16	2916	216
16	2	42	4	1764	84	16	1	42	1	1764	42	16	2	42	4	1764	84
17	4	44	16	1936	176	17	2	44	4	1936	88	17	3	44	9	1936	132
18	2	41	4	1681	82	18	2	41	4	1681	82	18	3	41	9	1681	123
19	3	39	9	1521	117	19	4	39	16	1521	156	19	3	39	9	1521	117
20	2	41	4	1681	82	20	3	41	9	1681	123	20	1	41	1	1681	41
21	5	45	25	2025	225	21	2	45	4	2025	90	21	2	45	4	2025	90
22	1	41	1	1681	41	22	1	41	1	1681	41	22	2	41	4	1681	82
23	4	53	16	2809	212	23	2	53	4	2809	106	23	3	53	9	2809	159
24	4	40	16	1600	160	24	2	40	4	1600	80	24	1	40	1	1600	40
25	1	39	1	1521	39	25	3	39	9	1521	117	25	2	39	4	1521	78
26	2	43	4	1849	86	26	2	43	4	1849	86	26	2	43	4	1849	86
27	2	29	4	841	58	27	1	29	1	841	29	27	5	29	25	841	145
28	2	34	4	1156	68	28	2	34	4	1156	68	28	1	34	1	1156	34
29	1	35	1	1225	35	29	2	35	4	1225	70	29	1	35	1	1225	35
30	1	25	1	625	25	30	1	25	1	625	25	30	2	25	4	625	50
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	74	1388	224	67208	3585		76	1388	246	67208	3703		90	1388	332	67208	4392

## Lampiran 5 Rekapitulasi Perhitungan R hitung / Harga Korelasi Kinerja Pelayanan Dengan Rumus *Person Product Moment* (Lanjutan)

KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN					
Item Pertanyaan No 13 (A1)						Item Pertanyaan No 14 (A2)						Item Pertanyaan No 15 (A3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	65	25	4225	325	1	5	65	25	4225	325	1	5	65	25	4225	325
2	5	66	25	4356	330	2	5	66	25	4356	330	2	4	66	16	4356	264
3	4	58	16	3364	232	3	5	58	25	3364	290	3	5	58	25	3364	290
4	3	48	9	2304	144	4	5	48	25	2304	240	4	1	48	1	2304	48
5	5	57	25	3249	285	5	4	57	16	3249	228	5	1	57	1	3249	57
6	1	56	1	3136	56	6	2	56	4	3136	112	6	4	56	16	3136	224
7	2	60	4	3600	120	7	2	60	4	3600	120	7	5	60	25	3600	300
8	2	42	4	1764	84	8	3	42	9	1764	126	8	2	42	4	1764	84
9	5	59	25	3481	295	9	5	59	25	3481	295	9	5	59	25	3481	295
10	3	50	9	2500	150	10	3	50	9	2500	150	10	4	50	16	2500	200
11	2	45	4	2025	90	11	3	45	9	2025	135	11	3	45	9	2025	135
12	2	54	4	2916	108	12	4	54	16	2916	216	12	4	54	16	2916	216
13	4	39	16	1521	156	13	1	39	1	1521	39	13	4	39	16	1521	156
14	3	44	9	1936	132	14	3	44	9	1936	132	14	3	44	9	1936	132
15	4	54	16	2916	216	15	4	54	16	2916	216	15	5	54	25	2916	270
16	5	42	25	1764	210	16	1	42	1	1764	42	16	3	42	9	1764	126
17	1	44	1	1936	44	17	2	44	4	1936	88	17	4	44	16	1936	176
18	2	41	4	1681	82	18	2	41	4	1681	82	18	2	41	4	1681	82
19	1	39	1	1521	39	19	3	39	9	1521	117	19	1	39	1	1521	39
20	1	41	1	1681	41	20	3	41	9	1681	123	20	3	41	9	1681	123
21	5	45	25	2025	225	21	3	45	9	2025	135	21	2	45	4	2025	90
22	3	41	9	1681	123	22	1	41	1	1681	41	22	3	41	9	1681	123
23	3	53	9	2809	159	23	2	53	4	2809	106	23	4	53	16	2809	212
24	2	40	4	1600	80	24	5	40	25	1600	200	24	2	40	4	1600	80
25	2	39	4	1521	78	25	2	39	4	1521	78	25	3	39	9	1521	117
26	5	43	25	1849	215	26	3	43	9	1849	129	26	1	43	1	1849	43
27	2	29	4	841	58	27	2	29	4	841	58	27	2	29	4	841	58
28	3	34	9	1156	102	28	1	34	1	1156	34	28	2	34	4	1156	68
29	3	35	9	1225	105	29	3	35	9	1225	105	29	5	35	25	1225	175
30	2	25	4	625	50	30	1	25	1	625	25	30	3	25	9	625	75
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	90	1388	326	67208	4334		88	1388	312	67208	4317		95	1388	353	67208	4583

KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN						KINERJA PELAYANAN					
Item Pertanyaan No 16 (E1)						Item Pertanyaan No 17 (E2)						Item Pertanyaan No 18 (E3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	3	65	9	4225	195	1	3	65	9	4225	195	1	1	65	1	4225	65
2	3	66	9	4356	198	2	5	66	25	4356	330	2	5	66	25	4356	330
3	4	58	16	3364	232	3	2	58	4	3364	116	3	4	58	16	3364	232
4	3	48	9	2304	144	4	2	48	4	2304	96	4	1	48	1	2304	48
5	4	57	16	3249	228	5	4	57	16	3249	228	5	4	57	16	3249	228
6	3	56	9	3136	168	6	4	56	16	3136	224	6	5	56	25	3136	280
7	4	60	16	3600	240	7	5	60	25	3600	300	7	4	60	16	3600	240
8	3	42	9	1764	126	8	3	42	9	1764	126	8	5	42	25	1764	210
9	5	59	25	3481	295	9	5	59	25	3481	295	9	2	59	4	3481	118
10	3	50	9	2500	150	10	4	50	16	2500	200	10	3	50	9	2500	150
11	3	45	9	2025	135	11	3	45	9	2025	135	11	1	45	1	2025	45
12	5	54	25	2916	270	12	2	54	4	2916	108	12	2	54	4	2916	108
13	2	39	4	1521	78	13	2	39	4	1521	78	13	2	39	4	1521	78
14	2	44	4	1936	88	14	2	44	4	1936	88	14	3	44	9	1936	132
15	2	54	4	2916	108	15	2	54	4	2916	108	15	5	54	25	2916	270
16	3	42	9	1764	126	16	5	42	25	1764	210	16	2	42	4	1764	84
17	2	44	4	1936	88	17	3	44	9	1936	132	17	2	44	4	1936	88
18	2	41	4	1681	82	18	1	41	1	1681	41	18	3	41	9	1681	123
19	1	39	1	1521	39	19	2	39	4	1521	78	19	3	39	9	1521	117
20	1	41	1	1681	41	20	3	41	9	1681	123	20	3	41	9	1681	123
21	5	45	25	2025	225	21	2	45	4	2025	90	21	3	45	9	2025	135
22	5	41	25	1681	205	22	4	41	16	1681	164	22	2	41	4	1681	82
23	4	53	16	2809	212	23	5	53	25	2809	265	23	4	53	16	2809	212
24	5	40	25	1600	200	24	3	40	9	1600	120	24	2	40	4	1600	80
25	5	39	25	1521	195	25	5	39	25	1521	195	25	1	39	1	1521	39
26	5	43	25	1849	215	26	5	43	25	1849	215	26	4	43	16	1849	172
27	1	29	1	841	29	27	3	29	9	841	87	27	1	29	1	841	29
28	3	34	9	1156	102	28	2	34	4	1156	68	28	2	34	4	1156	68
29	2	35	4	1225	70	29	1	35	1	1225	35	29	1	35	1	1225	35
30	1	25	1	625	25	30	2	25	4	625	50	30	1	25	1	625	25
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	94	1388	348	67208	4509		94	1388	344	67208	4500		81	1388	273	67208	3946

## Lampiran 6 Rekapitulasi Perhitungan R hitung / Harga Korelasi Kepentingan Dengan Rumus *Person Product Moment*

KEPENTINGAN						KEPENTINGAN						KEPENTINGAN					
Item Pertanyaan No 1 (T1)						Item Pertanyaan No 2 (T2)						Item Pertanyaan No 3 (T3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450
2	2	55	4	3025	110	2	3	55	9	3025	165	2	2	55	4	3025	110
3	5	72	25	5184	360	3	4	72	16	5184	288	3	4	72	16	5184	288
4	3	67	9	4489	201	4	4	67	16	4489	268	4	4	67	16	4489	268
5	4	65	16	4225	260	5	3	65	9	4225	195	5	4	65	16	4225	260
6	2	60	4	3600	120	6	2	60	4	3600	120	6	3	60	9	3600	180
7	2	65	4	4225	130	7	3	65	9	4225	195	7	3	65	9	4225	195
8	3	64	9	4096	192	8	4	64	16	4096	256	8	3	64	9	4096	192
9	3	63	9	3969	189	9	1	63	1	3969	63	9	5	63	25	3969	315
10	3	61	9	3721	183	10	3	61	9	3721	183	10	3	61	9	3721	183
11	3	58	9	3364	174	11	3	58	9	3364	174	11	3	58	9	3364	174
12	5	75	25	5625	375	12	3	75	9	5625	225	12	4	75	16	5625	300
13	4	69	16	4761	276	13	3	69	9	4761	207	13	3	69	9	4761	207
14	3	50	9	2500	150	14	3	50	9	2500	150	14	3	50	9	2500	150
15	4	77	16	5929	308	15	4	77	16	5929	308	15	4	77	16	5929	308
16	4	54	16	2916	216	16	3	54	9	2916	162	16	4	54	16	2916	216
17	2	51	4	2601	102	17	3	51	9	2601	153	17	3	51	9	2601	153
18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150
19	2	47	4	2209	94	19	2	47	4	2209	94	19	3	47	9	2209	141
20	3	54	9	2916	162	20	4	54	16	2916	216	20	3	54	9	2916	162
21	4	81	16	6561	324	21	3	81	9	6561	243	21	4	81	16	6561	324
22	3	65	9	4225	195	22	3	65	9	4225	195	22	3	65	9	4225	195
23	4	67	16	4489	268	23	3	67	9	4489	201	23	4	67	16	4489	268
24	4	64	16	4096	256	24	4	64	16	4096	256	24	3	64	9	4096	192
25	4	67	16	4489	268	25	3	67	9	4489	201	25	3	67	9	4489	201
26	3	64	9	4096	192	26	4	64	16	4096	256	26	3	64	9	4096	192
27	3	71	9	5041	213	27	3	71	9	5041	213	27	5	71	25	5041	355
28	3	66	9	4356	198	28	3	66	9	4356	198	28	3	66	9	4356	198
29	3	76	9	5776	228	29	3	76	9	5776	228	29	5	76	25	5776	380
30	2	65	4	4225	130	30	3	65	9	4225	195	30	3	65	9	4225	195
Jumlah	ΣX	ΣY	ΣX <sup>2</sup>	ΣY <sup>2</sup>	ΣXY	Jumlah	ΣX	ΣY	ΣX <sup>2</sup>	ΣY <sup>2</sup>	ΣXY	Jumlah	ΣX	ΣY	ΣX <sup>2</sup>	ΣY <sup>2</sup>	ΣXY
	98	1933	344	127309	6474		95	1933	317	127309	6208		105	1933	385	127309	6902

KEPUASAN						KEPENTINGAN						KEPENTINGAN					
Item Pertanyaan No 4 (T4)						Item Pertanyaan No 5 (T5)						Item Pertanyaan No 6 (T6)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450
2	3	55	9	3025	165	2	2	55	4	3025	110	2	3	55	9	3025	165
3	4	72	16	5184	288	3	4	72	16	5184	288	3	4	72	16	5184	288
4	3	67	9	4489	201	4	4	67	16	4489	268	4	2	67	4	4489	134
5	4	65	16	4225	260	5	4	65	16	4225	260	5	3	65	9	4225	195
6	3	60	9	3600	180	6	4	60	16	3600	240	6	4	60	16	3600	240
7	2	65	4	4225	130	7	3	65	9	4225	195	7	2	65	4	4225	130
8	3	64	9	4096	192	8	4	64	16	4096	256	8	3	64	9	4096	192
9	4	63	16	3969	252	9	5	63	25	3969	315	9	4	63	16	3969	252
10	3	61	9	3721	183	10	4	61	16	3721	244	10	3	61	9	3721	183
11	3	58	9	3364	174	11	4	58	16	3364	232	11	3	58	9	3364	174
12	4	75	16	5625	300	12	5	75	25	5625	375	12	3	75	9	5625	225
13	4	69	16	4761	276	13	4	69	16	4761	276	13	3	69	9	4761	207
14	3	50	9	2500	150	14	3	50	9	2500	150	14	3	50	9	2500	150
15	3	77	9	5929	231	15	5	77	25	5929	385	15	5	77	25	5929	385
16	3	54	9	2916	162	16	4	54	16	2916	216	16	4	54	16	2916	216
17	3	51	9	2601	153	17	2	51	4	2601	102	17	2	51	4	2601	102
18	2	50	4	2500	100	18	2	50	4	2500	100	18	2	50	4	2500	100
19	2	47	4	2209	94	19	2	47	4	2209	94	19	3	47	9	2209	141
20	4	54	16	2916	216	20	3	54	9	2916	162	20	3	54	9	2916	162
21	5	81	25	6561	405	21	5	81	25	6561	405	21	4	81	16	6561	324
22	3	65	9	4225	195	22	5	65	25	4225	325	22	4	65	16	4225	260
23	4	67	16	4489	268	23	4	67	16	4489	268	23	3	67	9	4489	201
24	3	64	9	4096	192	24	4	64	16	4096	256	24	4	64	16	4096	256
25	2	67	4	4489	134	25	3	67	9	4489	201	25	2	67	4	4489	134
26	3	64	9	4096	192	26	4	64	16	4096	256	26	3	64	9	4096	192
27	4	71	16	5041	284	27	5	71	25	5041	355	27	4	71	16	5041	284
28	3	66	9	4356	198	28	4	66	16	4356	264	28	4	66	16	4356	264
29	4	76	16	5776	304	29	3	76	9	5776	228	29	4	76	16	5776	304
30	2	65	4	4225	130	30	3	65	9	4225	195	30	2	65	4	4225	130
Jumlah	ΣX	ΣY	ΣX <sup>2</sup>	ΣY <sup>2</sup>	ΣXY	Jumlah	ΣX	ΣY	ΣX <sup>2</sup>	ΣY <sup>2</sup>	ΣXY	Jumlah	ΣX	ΣY	ΣX <sup>2</sup>	ΣY <sup>2</sup>	ΣXY
	98	1933	340	127309	6459		113	1933	453	127309	7471		98	1933	342	127309	6440

## Lampiran 7 Rekapitulasi Perhitungan R hitung / Harga Korelasi KepentinganPenumpang Dengan Rumus *Person Product Moment* (Lanjutan)

KEPENTINGAN						KEPENTINGAN						KEPENTINGAN					
Item Pertanyaan No 7 (Rel 1)						Item Pertanyaan No 8 (Rel 2)						Item Pertanyaan No 9 (Rel 3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450
2	4	55	16	3025	220	2	2	55	4	3025	110	2	3	55	9	3025	165
3	5	72	25	5184	360	3	4	72	16	5184	288	3	4	72	16	5184	288
4	3	67	9	4489	201	4	3	67	9	4489	201	4	4	67	16	4489	268
5	3	65	9	4225	195	5	3	65	9	4225	195	5	3	65	9	4225	195
6	4	60	16	3600	240	6	4	60	16	3600	240	6	4	60	16	3600	240
7	5	65	25	4225	325	7	4	65	16	4225	260	7	5	65	25	4225	325
8	4	64	16	4096	256	8	3	64	9	4096	192	8	3	64	9	4096	192
9	1	63	1	3969	63	9	1	63	1	3969	63	9	4	63	16	3969	252
10	3	61	9	3721	183	10	4	61	16	3721	244	10	3	61	9	3721	183
11	3	58	9	3364	174	11	3	58	9	3364	174	11	3	58	9	3364	174
12	4	75	16	5625	300	12	5	75	25	5625	375	12	4	75	16	5625	300
13	4	69	16	4761	276	13	3	69	9	4761	207	13	3	69	9	4761	207
14	3	50	9	2500	150	14	3	50	9	2500	150	14	3	50	9	2500	150
15	5	77	25	5929	385	15	5	77	25	5929	385	15	4	77	16	5929	308
16	3	54	9	2916	162	16	3	54	9	2916	162	16	2	54	4	2916	108
17	4	51	16	2601	204	17	3	51	9	2601	153	17	3	51	9	2601	153
18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150
19	4	47	16	2209	188	19	3	47	9	2209	141	19	3	47	9	2209	141
20	2	54	4	2916	108	20	3	54	9	2916	162	20	3	54	9	2916	162
21	4	81	16	6561	324	21	5	81	25	6561	405	21	4	81	16	6561	324
22	4	65	16	4225	260	22	5	65	25	4225	325	22	3	65	9	4225	195
23	3	67	9	4489	201	23	3	67	9	4489	201	23	3	67	9	4489	201
24	4	64	16	4096	256	24	4	64	16	4096	256	24	4	64	16	4096	256
25	5	67	25	4489	335	25	4	67	16	4489	268	25	5	67	25	4489	335
26	4	64	16	4096	256	26	3	64	9	4096	192	26	3	64	9	4096	192
27	3	71	9	5041	213	27	3	71	9	5041	213	27	4	71	16	5041	284
28	3	66	9	4356	198	28	2	66	4	4356	132	28	5	66	25	4356	330
29	5	76	25	5776	380	29	5	76	25	5776	380	29	3	76	9	5776	228
30	5	65	25	4225	325	30	4	65	16	4225	260	30	5	65	25	4225	325
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	112	1933	446	127309	7338		105	1933	397	127309	6934		108	1933	408	127309	7081

KEPENTINGAN						KEPENTINGAN						KEPENTINGAN					
Item Pertanyaan No 10 (Res 1)						Item Pertanyaan No 11 (Res 2)						Item Pertanyaan No 12 (Res 3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450
2	3	55	9	3025	165	2	4	55	16	3025	220	2	5	55	25	3025	275
3	5	72	25	5184	360	3	4	72	16	5184	288	3	5	72	25	5184	360
4	3	67	9	4489	201	4	4	67	16	4489	268	4	5	67	25	4489	335
5	4	65	16	4225	260	5	4	65	16	4225	260	5	4	65	16	4225	260
6	3	60	9	3600	180	6	4	60	16	3600	240	6	2	60	4	3600	120
7	3	65	9	4225	195	7	4	65	16	4225	260	7	4	65	16	4225	260
8	4	64	16	4096	256	8	3	64	9	4096	192	8	4	64	16	4096	256
9	2	63	4	3969	126	9	5	63	25	3969	315	9	1	63	1	3969	63
10	3	61	9	3721	183	10	4	61	16	3721	244	10	3	61	9	3721	183
11	3	58	9	3364	174	11	4	58	16	3364	232	11	3	58	9	3364	174
12	5	75	25	5625	375	12	4	75	16	5625	300	12	4	75	16	5625	300
13	4	69	16	4761	276	13	4	69	16	4761	276	13	5	69	25	4761	345
14	2	50	4	2500	100	14	3	50	9	2500	150	14	2	50	4	2500	100
15	5	77	25	5929	385	15	5	77	25	5929	385	15	5	77	25	5929	385
16	2	54	4	2916	108	16	3	54	9	2916	162	16	2	54	4	2916	108
17	2	51	4	2601	102	17	2	51	4	2601	102	17	3	51	9	2601	153
18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150
19	3	47	9	2209	141	19	2	47	4	2209	94	19	2	47	4	2209	94
20	3	54	9	2916	162	20	3	54	9	2916	162	20	3	54	9	2916	162
21	4	81	16	6561	324	21	5	81	25	6561	405	21	5	81	25	6561	405
22	3	65	9	4225	195	22	3	65	9	4225	195	22	5	65	25	4225	325
23	4	67	16	4489	268	23	4	67	16	4489	268	23	4	67	16	4489	268
24	3	64	9	4096	192	24	4	64	16	4096	256	24	2	64	4	4096	128
25	3	67	9	4489	201	25	4	67	16	4489	268	25	4	67	16	4489	268
26	4	64	16	4096	256	26	3	64	9	4096	192	26	4	64	16	4096	256
27	2	71	4	5041	142	27	5	71	25	5041	355	27	3	71	9	5041	213
28	3	66	9	4356	198	28	4	66	16	4356	264	28	5	66	25	4356	330
29	5	76	25	5776	380	29	5	76	25	5776	380	29	4	76	16	5776	304
30	3	65	9	4225	195	30	4	65	16	4225	260	30	4	65	16	4225	260
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	101	1933	367	127309	6700		115	1933	461	127309	7593		110	1933	444	127309	7290

## Lampiran 8 Rekapitulasi Perhitungan R hitung / Harga Korelasi Kepentingan Dengan Rumus *Person Product Moment* (Lanjutan)

KEPENTINGAN Item Pertanyaan No 13 (A1)						KEPENTINGAN Item Pertanyaan No 14 (A2)						KEPENTINGAN Item Pertanyaan No 15 (A3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450
2	4	55	16	3025	220	2	4	55	16	3025	220	2	3	55	9	3025	165
3	4	72	16	5184	288	3	4	72	16	5184	288	3	4	72	16	5184	288
4	4	67	16	4489	268	4	5	67	25	4489	335	4	5	67	25	4489	335
5	5	65	25	4225	325	5	4	65	16	4225	260	5	4	65	16	4225	260
6	4	60	16	3600	240	6	4	60	16	3600	240	6	3	60	9	3600	180
7	4	65	16	4225	260	7	4	65	16	4225	260	7	5	65	25	4225	325
8	4	64	16	4096	256	8	4	64	16	4096	256	8	5	64	25	4096	320
9	5	63	25	3969	315	9	5	63	25	3969	315	9	5	63	25	3969	315
10	3	61	9	3721	183	10	4	61	16	3721	244	10	4	61	16	3721	244
11	3	58	9	3364	174	11	4	58	16	3364	232	11	4	58	16	3364	232
12	5	75	25	5625	375	12	4	75	16	5625	300	12	4	75	16	5625	300
13	4	69	16	4761	276	13	4	69	16	4761	276	13	4	69	16	4761	276
14	3	50	9	2500	150	14	3	50	9	2500	150	14	3	50	9	2500	150
15	4	77	16	5929	308	15	4	77	16	5929	308	15	5	77	25	5929	385
16	2	54	4	2916	108	16	2	54	4	2916	108	16	2	54	4	2916	108
17	2	51	4	2601	102	17	3	51	9	2601	153	17	2	51	4	2601	102
18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150	18	4	50	16	2500	200
19	3	47	9	2209	141	19	2	47	4	2209	94	19	2	47	4	2209	94
20	3	54	9	2916	162	20	3	54	9	2916	162	20	3	54	9	2916	162
21	5	81	25	6561	405	21	5	81	25	6561	405	21	5	81	25	6561	405
22	4	65	16	4225	260	22	4	65	16	4225	260	22	3	65	9	4225	195
23	5	67	25	4489	335	23	4	67	16	4489	268	23	4	67	16	4489	268
24	4	64	16	4096	256	24	4	64	16	4096	256	24	3	64	9	4096	192
25	4	67	16	4489	268	25	4	67	16	4489	268	25	5	67	25	4489	335
26	4	64	16	4096	256	26	4	64	16	4096	256	26	5	64	25	4096	320
27	5	71	25	5041	355	27	5	71	25	5041	355	27	5	71	25	5041	355
28	3	66	9	4356	198	28	3	66	9	4356	198	28	3	66	9	4356	198
29	5	76	25	5776	380	29	3	76	9	5776	228	29	5	76	25	5776	380
30	4	65	16	4225	260	30	4	65	16	4225	260	30	5	65	25	4225	325
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	117	1933	479	127309	7724		115	1933	459	127309	7555		119	1933	503	127309	7864

KEPENTINGAN Item Pertanyaan No 16 (E1)						KEPENTINGAN Item Pertanyaan No 17 (E2)						KEPENTINGAN Item Pertanyaan No 18 (E3)					
No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY	No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450	1	5	90	25	8100	450
2	3	55	9	3025	165	2	2	55	4	3025	110	2	4	55	16	3025	220
3	4	72	16	5184	288	3	4	72	16	5184	288	3	4	72	16	5184	288
4	3	67	9	4489	201	4	3	67	9	4489	201	4	5	67	25	4489	335
5	3	65	9	4225	195	5	4	65	16	4225	260	5	4	65	16	4225	260
6	2	60	4	3600	120	6	4	60	16	3600	240	6	4	60	16	3600	240
7	3	65	9	4225	195	7	4	65	16	4225	260	7	5	65	25	4225	325
8	3	64	9	4096	192	8	3	64	9	4096	192	8	4	64	16	4096	256
9	4	63	16	3969	252	9	3	63	9	3969	189	9	5	63	25	3969	315
10	3	61	9	3721	183	10	4	61	16	3721	244	10	4	61	16	3721	244
11	3	58	9	3364	174	11	3	58	9	3364	174	11	3	58	9	3364	174
12	3	75	9	5625	225	12	5	75	25	5625	375	12	4	75	16	5625	300
13	4	69	16	4761	276	13	4	69	16	4761	276	13	5	69	25	4761	345
14	2	50	4	2500	100	14	2	50	4	2500	100	14	3	50	9	2500	150
15	3	77	9	5929	231	15	3	77	9	5929	231	15	4	77	16	5929	308
16	4	54	16	2916	216	16	4	54	16	2916	216	16	3	54	9	2916	162
17	4	51	16	2601	204	17	4	51	16	2601	204	17	4	51	16	2601	204
18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150	18	3	50	9	2500	150
19	3	47	9	2209	141	19	3	47	9	2209	141	19	3	47	9	2209	141
20	2	54	4	2916	108	20	3	54	9	2916	162	20	3	54	9	2916	162
21	5	81	25	6561	405	21	4	81	16	6561	324	21	5	81	25	6561	405
22	4	65	16	4225	260	22	3	65	9	4225	195	22	3	65	9	4225	195
23	3	67	9	4489	201	23	4	67	16	4489	268	23	4	67	16	4489	268
24	2	64	4	4096	128	24	4	64	16	4096	256	24	4	64	16	4096	256
25	3	67	9	4489	201	25	4	67	16	4489	268	25	5	67	25	4489	335
26	3	64	9	4096	192	26	3	64	9	4096	192	26	4	64	16	4096	256
27	4	71	16	5041	284	27	3	71	9	5041	213	27	5	71	25	5041	355
28	5	66	25	4356	330	28	5	66	25	4356	330	28	5	66	25	4356	330
29	4	76	16	5776	304	29	5	76	25	5776	380	29	5	76	25	5776	380
30	3	65	9	4225	195	30	4	65	16	4225	260	30	5	65	25	4225	325
Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	Jumlah	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$
	100	1933	354	127309	6566		109	1933	415	127309	7149		124	1933	530	127309	8134



## Lampiran 9 Tabel R hitung Uji Validitas

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

## Lampiran 10 Rekapitulasi Perhitungan Kinerja Pelayanan Uji Reliabilitas Menggunakan Rumus *Cronbach Alpha*

No	Kinerja Pelayanan															E1	E2	E3
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	Rel1	Rel2	Rel3	Res1	Res2	Res3	A1	A2	A3			
1	1	2	3	5	5	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	1
2	3	4	5	3	4	2	2	2	3	4	2	5	5	5	4	3	5	5
3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	4	5	4	5	5	4	2	4
4	2	1	2	3	4	2	2	3	4	2	4	4	3	5	1	3	2	1
5	4	4	4	1	2	2	3	2	3	2	4	4	5	4	1	4	4	4
6	3	1	4	3	4	4	4	4	1	2	4	3	1	2	4	3	4	5
7	3	1	3	3	5	5	3	3	4	2	1	5	2	2	5	4	5	4
8	1	4	1	2	2	2	2	2	1	2	4	1	2	3	2	3	3	5
9	1	1	5	3	2	2	2	2	2	4	5	3	5	5	5	5	5	2
10	3	1	1	3	4	3	3	2	1	3	1	5	3	3	4	3	4	3
11	3	1	5	4	4	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1
12	3	2	5	2	2	3	3	2	3	5	2	3	2	4	4	5	2	2
13	3	1	1	1	4	1	2	2	2	1	1	5	4	1	4	2	2	2
14	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3
15	1	1	2	4	3	3	2	1	4	2	5	4	4	4	5	2	2	5
16	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	5	1	3	3	5	2
17	1	1	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	1	2	4	2	3	2
18	1	1	5	1	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	1	3
19	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	1	3	1	1	2	3
20	1	1	2	2	3	3	3	2	4	2	3	1	1	3	3	1	3	3
21	1	2	2	2	3	1	1	2	2	5	2	2	5	3	2	5	2	3
22	3	1	4	1	1	3	1	1	4	1	1	2	3	1	3	5	4	2
23	1	2	2	2	3	5	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	5	4
24	1	1	3	1	2	1	3	1	1	4	2	1	2	5	2	5	3	2
25	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	5	5	1
26	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	5	3	1	5	5	4
27	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	2	2	2	1	3	1
28	1	1	4	1	3	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	2
29	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	5	2	1	1
30	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1
Jumlah	53	44	80	69	86	77	69	60	68	74	76	90	90	88	95	94	94	81

Kinerja Pelayanan																			
(T1) <sup>2</sup>	(T2) <sup>2</sup>	(T3) <sup>2</sup>	(T4) <sup>2</sup>	(T5) <sup>2</sup>	(T6) <sup>2</sup>	(Rel1) <sup>2</sup>	(Rel2) <sup>2</sup>	(Rel3) <sup>2</sup>	(Res1) <sup>2</sup>	(Res2) <sup>2</sup>	(Res3) <sup>2</sup>	(A1) <sup>2</sup>	(A2) <sup>2</sup>	(A3) <sup>2</sup>	(E1) <sup>2</sup>	(E2) <sup>2</sup>	(E3) <sup>2</sup>	ΣX	ΣX <sup>2</sup>
1	4	9	25	25	4	25	9	16	9	25	25	25	25	25	9	9	1	65	4225
9	16	25	9	16	4	4	4	4	16	4	25	25	25	16	9	25	25	66	4356
4	4	4	16	4	16	4	4	4	9	16	25	16	25	25	16	4	16	58	3364
4	1	4	9	16	4	4	9	16	4	16	16	9	25	1	9	4	1	48	2304
16	16	16	1	4	4	9	4	9	4	16	16	25	16	1	16	16	16	57	3249
9	1	16	9	16	16	16	1	4	16	9	1	4	16	9	16	25	56	3136	
9	1	9	9	25	25	9	9	16	4	1	25	4	4	25	16	25	16	60	3600
1	16	1	4	4	4	4	1	4	16	1	4	9	4	9	9	25	42	1764	
1	1	25	9	4	4	4	4	4	16	25	9	25	25	25	25	25	4	59	3481
9	1	1	9	16	9	9	4	1	9	1	25	9	9	16	9	16	9	50	2500
9	1	25	16	16	9	9	9	1	1	1	1	4	9	9	9	9	1	45	2025
9	4	25	4	4	9	9	4	9	25	4	9	4	16	16	25	4	4	54	2916
9	1	1	1	16	1	4	4	4	1	1	25	16	1	16	4	4	4	39	1521
1	1	1	9	9	4	4	9	9	4	9	16	9	9	9	4	4	9	44	1936
1	1	4	16	9	9	4	1	16	4	25	16	16	16	25	4	4	25	54	2916
1	1	4	9	9	9	4	1	4	4	1	4	25	1	9	9	25	4	42	1764
1	1	4	9	9	16	4	4	9	16	4	9	1	4	16	4	9	4	44	1936
1	1	25	1	9	4	4	9	16	4	4	9	4	4	4	4	1	9	41	1681
1	1	9	4	4	4	9	4	4	9	16	9	1	9	1	1	4	9	39	1521
1	1	4	4	4	9	9	9	4	16	4	9	1	1	9	9	1	9	41	1681
1	4	4	4	9	1	1	4	4	25	4	4	25	9	4	25	4	9	45	2025
9	1	16	1	1	9	1	1	16	1	1	4	9	1	9	25	16	4	41	1681
1	4	4	4	9	25	4	9	4	16	4	9	9	4	16	16	25	16	53	2809
1	1	9	1	4	1	9	1	1	16	4	1	4	25	4	25	9	4	40	1600
1	1	1	9	9	4	4	1	1	1	9	4	4	4	9	25	25	1	39	1521
4	1	1	1	1	1	9	4	4	1	4	4	25	9	1	25	16	43	1849	
1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	25	4	4	1	9	1	29	841
1	1	16	1	9	4	4	1	1	4	4	1	9	1	4	9	4	4	34	1156
4	1	4	1	9	9	4	1	1	1	4	1	9	9	25	4	1	1	35	1225
1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	9	1	4	1	25	625
121	90	272	197	280	231	181	140	196	224	246	332	326	312	353	348	344	273	1388	67208

## Lampiran 11 Rekapitulasi Perhitungan Kepentingan Uji Reliabilitas Menggunakan Rumus *Cronbach Alpha*

Kepentingan																		
No	T1	T2	T3	T4	T5	T6	Rel1	Rel2	Rel3	Res1	Res2	Res3	A1	A2	A3	E1	E2	E3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	2	3	2	3	4	1	3	3	4	5	4	4	3	3	2	4
3	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5
5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4
6	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4
7	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5
8	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4
9	3	1	5	4	5	4	1	1	4	2	5	1	5	5	5	4	3	5
10	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
12	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4
13	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
15	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4
16	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3
17	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4
18	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
19	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
20	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
21	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3
23	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4
24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4
25	4	3	3	2	3	2	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5
26	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4
27	3	3	5	4	5	4	3	3	4	2	5	3	5	5	5	4	3	5
28	3	3	3	3	4	4	3	2	5	3	4	5	3	3	3	5	5	5
29	3	3	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5
30	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5
Jumlah	92	95	105	98	113	98	112	102	108	101	115	110	117	115	119	100	109	124

Kepentingan																				
(T1) <sup>2</sup>	(T2) <sup>2</sup>	(T3) <sup>2</sup>	(T4) <sup>2</sup>	(T5) <sup>2</sup>	(T6) <sup>2</sup>	(Rel1) <sup>2</sup>	(Rel2) <sup>2</sup>	(Rel3) <sup>2</sup>	(Res1) <sup>2</sup>	(Res2) <sup>2</sup>	(Res3) <sup>2</sup>	(A1) <sup>2</sup>	(A2) <sup>2</sup>	(A3) <sup>2</sup>	(E1) <sup>2</sup>	(E2) <sup>2</sup>	(E3) <sup>2</sup>	ΣX	ΣX <sup>2</sup>	
25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	90	8100	
4	9	4	9	4	9	16	1	9	9	16	25	16	16	9	4	16	55	3025		
1	16	16	16	16	16	25	16	16	25	16	25	16	16	16	16	16	72	5184		
9	16	16	9	16	4	9	9	16	9	16	25	16	25	25	9	9	25	67	4489	
4	9	16	16	16	9	9	9	9	16	16	16	25	16	16	9	16	65	4225		
4	4	9	9	16	16	16	16	16	9	16	4	16	16	9	4	16	60	3600		
4	9	9	4	9	4	25	16	25	9	16	16	16	16	25	9	16	65	4225		
9	16	9	9	16	9	16	9	9	16	9	16	16	16	25	9	16	64	4096		
9	1	25	16	25	16	1	1	16	4	25	1	25	25	25	16	9	25	63	3969	
9	9	9	9	16	9	9	16	9	9	16	9	9	16	16	9	16	61	3721		
9	9	9	9	16	9	9	9	9	9	16	9	9	16	16	9	9	58	3364		
25	9	16	16	25	9	16	25	16	25	16	16	25	16	16	9	25	16	75	5625	
16	9	9	16	16	9	16	9	9	16	16	25	16	16	16	16	16	69	4761		
9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	4	9	9	9	4	4	9	50	2500	
16	16	16	9	25	25	25	16	25	25	25	16	16	25	9	9	16	77	5929		
16	9	16	9	16	16	9	9	4	4	9	4	4	4	4	4	16	16	9	54	2916
4	9	9	9	4	4	16	9	9	4	4	9	4	9	4	16	16	51	2601		
9	9	9	4	4	4	9	1	9	9	9	9	9	9	16	9	9	9	50	2500	
4	4	9	4	4	9	16	9	9	4	4	9	4	4	9	4	9	47	2209		
9	16	9	16	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	54	2916		
16	9	16	25	25	16	16	16	25	16	16	25	25	25	25	25	16	25	81	6561	
9	9	9	9	25	16	16	25	9	9	25	16	16	9	16	9	9	65	4225		
16	9	16	16	16	9	9	9	9	16	16	16	25	16	16	9	16	67	4489		
16	16	9	9	16	16	16	16	9	16	4	16	16	9	4	16	16	64	4096		
16	9	9	4	9	4	25	16	25	9	16	16	16	16	25	9	16	25	67	4489	
9	16	9	9	16	9	16	9	9	16	9	16	16	16	25	9	9	16	64	4096	
9	9	25	16	25	16	9	9	16	4	25	9	25	25	25	16	9	25	71	5041	
9	9	9	9	16	16	9	4	25	9	16	25	9	9	9	25	25	66	4356		
9	9	25	16	9	16	25	25	9	25	25	16	25	9	25	16	25	76	5776		
4	9	9	4	9	4	25	16	25	9	16	16	16	16	25	9	16	25	65	4225	
308	317	385	340	453	342	446	386	408	367	461	444	479	459	503	354	415	530	1933	127309	





## Lampiran 14 Surat Permohonan Penelitian Dari Universitas



### Program Studi S1 Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Kampus : Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya 60118  
Homepage : [www.sipil.untag-sby.ac.id](http://www.sipil.untag-sby.ac.id) E-mail : [sipil@untag-sby.ac.id](mailto:sipil@untag-sby.ac.id)

Nomor : 015/K/TS/X/2022  
Lamp. : 1 lbr  
Perihal : *Permohonan Izin Penelitian Tugas Akhir*

Kepada : Yth. General Manager  
PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)  
Cabang Surabaya

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil berikut ini:

Nama : Kusmaryati  
NIM : 1431900007  
Prodi : Teknik Sipil

Dalam rangka penyelesaian studi Program S.1 di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Fakultas Teknik Prodi Teknik Sipil, mahasiswa di atas tengah melakukan penelitian Tugas Akhir (Skripsi). Adapun judul yang diambil adalah:

#### **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR”**

Dosen Pembimbing I : Nurani Hartatik, ST., MT  
NPP/NIDN : 2043F.15.0658/ 0726067802

untuk penyelesaian Skripsi dimaksud, kami mohon Bapak/Ibu memberi izin kepada mahasiswa yang bersangkutan guna mengadakan penelitian di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Surabaya agar memperoleh data, keterangan dan bahan yang diperlukan.

Koordinator Tugas Akhir

**(Laily Endah Fatmawati, S.T.,M.T.)**  
NPP. 20430.17.0762

Surabaya, 31 Oktober 2022  
Kaprosdi Teknik Sipil

**(Faradlillah Saves, S.T.,M.T.)**  
NPP. 20430.15.067

## Lampiran 15 Surat Permohonan Penelitian Dari Universitas (Lanjutan)



**Program Studi S1 Teknik Sipil**  
**Fakultas Teknik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Kampus : Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya 60118  
Homepage : [www.sipil.untag-sby.ac.id](http://www.sipil.untag-sby.ac.id) E-mail : [sipil@untag-sby.ac.id](mailto:sipil@untag-sby.ac.id)

---

*Lampiran 1*

Berikut adalah daftar Data yang dibutuhkan dalam penelitian Tugas Akhir :

1. Data penumpang Harian, bulanan dan tahunan (2019-2021)
2. Data fasilitas penumpang
3. Data kapal yang beroperasi (2019 – 2021)
4. Data luas area pelabuhan

## Lampiran 16 Surat Persetujuan Penelitian Dari Perusahaan



PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)  
Jl. Kalimas Baru No. 134 A  
Surabaya 60165 Indonesia  
Telp. / Fax. (031) 3297163

Nomor : PA.002/1/5/ASDP.SBA-2022  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Surabaya, 16 Nopember 2022

K e p a d a  
Yth. Dekan Universitas 17 Agustus 1945  
Di

SURABAYA

1. Memperhatikan surat dari Direktur Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya Nomor: 015/K/TS/X/2022 tanggal 31 Oktober 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian Tugas Akhir pada prinsipnya kami **tidak keberatan**.
2. Terkait butir 1 (satu) tersebut diatas, selama melaksanakan Magang atau Praktek Kerja **Perusahaan tidak memberikan kompensasi apapun**, dan selama melaksanakan Praktek Kerja harus mentaati peraturan yang berlaku di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya
3. Demikian disampaikan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Tembusan :

1. Para Manager

PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)  
GENERAL MANAGER CABANG  
  
EVA MARDIANY  
NIK 101981590  
CABANG SURABAYA

*We bridge the nation*

*"Bangga Menyatukan Nusantara"*



## Lampiran 17 Kuesioner Penelitian

### KUIESONER PENELITIAN



### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR

**A. Petunjuk pengisian kuesioner:**

1. Sebelum anda menjawab daftar pernyataan yang telah disiapkan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Bacalah dengan baik setiap pernyataan, kemudian beri tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Isilah angket dengan jujur serta penuh ketelitian, dan terima kasih telah bersedia mengisi kuesioner ini. Berikan pendapat anda sesuai dengan kriteria penilaian berikut:

Penilaian Kinerja Pelayanan	
Jawaban	Bobot
Sangat Baik	5
Baik	4
Netral	3
Tidak Baik	2
Sangat Buruk	1

Penilaian Aspek Kepentingan	
Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## Lampiran 18 Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

### B. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Usia Responden : a. 17-23 tahun b. 24-30 tahun  
c. 31-37 tahun d. 38-44 tahun  
e. 45-51 tahun
4. Pendidikan Terakhir : a. SMP b. SMA  
c. Sarjana
5. Pekerjaan : a. Pelajar b. Pegawai Swasta/BUMN  
c. Wiraswasta d. PNS/TNI/Polri  
e. Lainnya
6. Tujuan Perjalanan : a. Bisnis b. Pulang Kerumah  
c. Dinas d. Rekreasi  
e. Lainnya
7. Frekuensi Perjalanan : a. 1 minggu sekali b. 1 bulan sekali
8. Moda ke Terminal : a. Roda dua b. Roda empat  
c. Taksi d. Angkutan  
e. Lainnya

A. TANGIBLES (BUKTI FISIK)											
No	Variabel Penelitian	Kinerja Pelayanan					Kepuasan				
Skor Penelitian		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Terminal pelabuhan bersih										
2	Kondisi jalan raya										
3	Ruang informasi/ruang penjagaan bersih dan nyaman										
4	Kantin bersih dan nyaman										
5	Loket pembelian tiket bersih										
6	Mushola bersih dan nyaman										

## Lampiran 19 Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

B. RELIABILITY (KEHANDALAN)											
No	Variabel Penelitian	Kinerja Pelayanan					Kepuasan				
Skor Penelitian		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pelayanan yang diberikan cepat										
2	Pelayanan yang diberikan tidak ada kesalahan										
3	Melayani dengan sikap yang simpatik										

C. RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)											
No	Variabel Penelitian	Kinerja Pelayanan					Kepuasan				
Skor Penelitian		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Melayani dengan tanggap										
2	Menyampaikan informasi dengan jelas										
3	Petugas cepat merespon apabila terdapat masalah										

D. ASSURANCE (JAMINAN)											
No	Variabel Penelitian	Kinerja Pelayanan					Kepuasan				
Skor Penelitian		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Petugas sopan santun										
2	Petugas membantu penumpang dengan baik										
3	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik										

E. EMPHATY (EMPATI)											
No	Variabel Penelitian	Kinerja Pelayanan					Kepuasan				
Skor Penelitian		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Petugas dapat mengetahui keinginan penumpang										
2	Petugas mengucapkan salam ketika melayani penumpang										
3	Petugas mementingkan kepentingan penumpang										

## Lampiran 20 Dokumentasi Survei

Dermaga Pelabuhan Kamal-Madura



Loket Pembelian Tiket Pelabuhan Kamal-Madura



Penyeberangan Pejalan Kaki



Parkir







Kantor Pelabuhan Kamal-Madura



Ruang Informasi / ruang runjagaan  
Pelabuhan Kamal-Madura



## Lampiran 21 Dokumentasi Survei (Lanjutan)

<p>Kondisi Jalan Pelabuhan Kamal-Madura</p>	<p>Kantin Pelabuhan Kamal-Madura</p>
	
<p>Mushola Pelabuhan Kamal-Madura</p>	<p>Toilet Pelabuhan Kamal-Madura</p>
	
<p>Kapal Ferry Jokotole Pelabuhan Kamal-Madura</p>	<p>Pembagian Kuesioner</p>
