

LAMPIRAN

LAMPIRAN A
SKALA SEBARAN

A-1. Skala *Try Out*

A-2. Skala Penelitian

A - 1 Skala Try Out

SKALA PSIKOLOGI



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2018

SKALA PSIKOLOGI

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir, saya selaku mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung, meminta bantuan dan kesediaan Saudara/i untuk mengisi skala ini. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir yang saya jalani.

Dalam mengisi skala ini tidak ada jawaban yang benar ataupun yang salah. Saya berharap saudara/i berkenan mengisi skala ini sesuai dengan pendapat saudara/i sesungguhnya. Saya berharap saudara/i bersedia memberikan jawaban sendiri tanpa mendiskusikannya dengan orang lain.

Identitas serta jawaban yang saudara/i berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Sebelum saudara/i mengerjakan skala ini, harap membaca petunjuk pengisian terlebih dahulu.

Terimakasih atas kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi skala ini.

IDENTITAS DIRI

Nama/Inisial :
 Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
 Usia :
 *coret yang tidak perlu

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Berikut ini adalah sejumlah pernyataan. Berikan tanda centang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang disebelah kanan.
- Pilihlah jawaban yang sesuai dengan diri Anda sendiri.
 - Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar.

Adapun pilihan yang disediakan yaitu :

SS : Bila pernyataan tersebut SANGAT SESUAI dengan yang Anda alami.

S : Bila pernyataan tersebut SESUAI dengan yang Anda alami.

TS : Bila pernyataan tersebut TIDAK SESUAI dengan yang Anda alami.

STS : Bila pernyataan tersebut SANGAT TIDAK SESUAI dengan yang Anda alami.

Usahakanlah untuk tidak melewati satu nomor pun dalam memberi jawaban pada pernyataan-pernyataan ini.

CONTOH :

Cara menjawab

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan nilai ujian yang saya peroleh saat ini.	√			

Jika ingin mengganti jawaban

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan nilai ujian yang saya peroleh saat ini.	≠		√	

.....SELAMAT MENGERJAKAN.....

SKALA 1

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Menurut saya bank memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.				
2	Menurut saya <i>teller</i> kurang teliti dalam menangani tugasnya.				
3	Menurut saya produk-produk yang ditawarkan oleh bank sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
4	Saya merasa menabung di bank berbeda dengan keuntungan yang ditawarkan.				
5	Menurut saya <i>customer service</i> dalam melayani nasabah murah senyum.				
6	Menurut saya karyawan bank memberikan pelayanan yang buruk kepada nasabah.				
7	Petugas bank selain rapi, mereka juga teliti dalam menangani pekerjaannya.				
8	Menurut saya pelayanan di bank tidak sesuai dengan harapan, karena pelayanan yang diberikan kurang baik.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
9	Saya merasa menabung di bank memiliki keuntungan sesuai dengan yang ditawarkan.				
10	Menurut saya <i>customer service</i> dalam melayani nasabah, suka bermuka masam.				
11	Menurut saya bank dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status nasabah.				
12	Saya merasa <i>customer service</i> kurang jelas dalam menjelaskan produk-produk yang ditawarkan bank.				
13	Menurut saya produk yang ditawarkan bank sesuai dengan yang ada di brosur.				
14	Saya merasa karyawan cenderung tidak peduli kepada nasabah.				
15	Menurut saya jumlah antrian nasabah pada bank dengan tempat duduk sesuai.				
16	Saya merasa pegawai bank pilih kasih dalam meberikan pelayanan.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
17	Saya merasa <i>Customer service</i> memberikan penjelasan dengan jelas terkait produk yang nasabah pakai.				
18	Saya merasa produk yang ditawarkan berbeda dengan yang dijanjikan dalam brosur.				
19	Menurut saya karyawan membantu nasabah dalam menangani permasalahan nasabah.				
20	Menurut saya jumlah antrian nasabah lebih banyak daripada jumlah tempat duduk.				
21	Menurut saya karyawan memberikan penjelasan dengan sabar ketika nasabah bertanya tentang produk bank yang belum nasabah mengerti.				
22	Saya merasa bahwa pegawai di bank kurang memahami tentang produk-produk bank yang ditawarkan kepada nasabah.				
23	Saya merasa pelayanan yang diberikan bank sesuai dengan harapan.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
24	Ketika saya bertanya mengenai produk bank, <i>customer service</i> tidak memberikan penjelasan apapun.				
25	Panggilan sesuai dengan urutan nomer antrian nasabah yang diambil.				
26	Saya merasa karyawan terburu-buru ketika menjelaskan tentang produk bank yang belum nasabah mengerti.				
27	Dalam melayani nasabah, saya merasa bank memberikan pelayanan yang adil pada setiap nasabah.				
28	Saya merasa pelayanan bank tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya.				
29	Ketika saya bertanya mengenai produk bank, <i>customer service</i> menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti.				
30	Saya merasa bahwa nasabah lain didahulukan karena memiliki hubungan dengan karyawan.				
31	Menurut saya produk yang ditawarkan bank BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
32	Selain tidak sopan, karyawan juga kurang ramah saat melayani nasabah.				
33	Saya merasa bank tidak mempersulit nasabah dalam persyaratan pengajuan pembukaan rekening baru.				
34	Saya merasa produk bank berbeda dengan yang ditawarkan sebelumnya.				
35	Saya merasa bagian informasi bank bersikap sopan dan ramah dalam melayani nasabah.				
36	Saya merasa produk yang di tawarkan oleh bank kurang sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
37	Saya merasa karyawan sudah memberikan pelayanan dengan sopan kepada nasabah.				
38	Menurut saya bank mempersulit persyaratan dalam pembukaan rekening baru.				
39	Menurut saya produk bank sesuai dengan iklan.				
40	Menurut saya bagian informasi bank saat melayanani nasabah, tidak bersikap sopan dan ramah.				

SKALA II

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Menurut saya <i>teller</i> cekatan dalam melayani nasabah.				
2	Menurut saya bank tidak memberikan sarana untuk melayani keluhan nasabah lewat telfon.				
3	Saya merasa bahwa karyawan bank dapat menciptakan hubungan baik dengan nasabah.				
4	Saya merasa karyawan kurang peduli terhadap kepentingan nasabah.				
5	Menurut saya bank memberikan Fasilitas AC dan ruang tunggu nasabah yang nyaman.				
6	Saya merasa <i>teller</i> lambat dalam melayani nasabah.				
7	Ketika saya meminta bantuan pada <i>customer service</i> , mereka langsung menanggapi dengan cepat.				
8	Saya merasa penjaga parkir yang disediakan di bank kurang bertanggung jawab.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
9	Menurut saya karyawan mengutamakan kepentingan nasabah.				
10	Menurut saya ruang tunggu nasabah tidak bersih.				
11	Saya merasa pelayanan yang diberikan pegawai bank tidak mengecewakan.				
12	Menurut saya karyawan sangat lambat dalam memberikan pelayanan.				
13	Menurut saya bank menjamin kesiapan, kelengkapan dan keakuratan data nasabah.				
14	Menurut saya bank kurang respon terhadap keluhan nasabah.				
15	Menurut saya karyawan berpenampilan rapi dan tidak berlebihan.				
16	Saya merasa karyawan bank kurang bisa dalam menangani permasalahan nasabah.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
17	Bank menyediakan saluran telpon, <i>e-mail</i> untuk melayani keluhan nasabah secara <i>on-line</i> .				
18	Saya merasa teller kurang teliti ketika menghitung uang nasabah.				
19	Menurut saya karyawan bank melayani nasabah dengan penuh perhatian.				
20	Saya merasa bahwa karyawan bank berpenampilan berlebihan.				
21	Menurut saya karyawan bank menunjukkan kesiapan dalam membantu nasabah.				
22	Saya merasa bahwa karyawan kurang cepat dalam merespon permintaan nasabah.				
23	Saya yakin bank bertanggung jawab atas kesalahan pada sistem bank.				
24	Menurut saya karyawan tidak memiliki rasa perhatian terhadap nasabah.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
25	Menurut saya penataan ruang tunggu nasabah rapi, bersih dan nyaman.				
26	Menurut saya karyawan bank tidak dapat menjawab pertanyaan nasabah dengan cepat dan benar.				
27	Menurut saya karyawan bank cekatan dalam melakukan tugasnya.				
28	Saya merasa ketika terdapat kesalahan pada sistem bank, bank tidak mau bertanggung jawab.				
29	Saat melayani nasabah karyawan mengucapkan sapa dan salam serta senyum.				
30	Menurut saya bank memiliki jumlah tempat duduk pada ruang tunggu yang kurang memadai.				
31	Menurut saya <i>Customer service</i> bersedia memberikan informasi mengenai produk kepada calon nasabah.				
32	Menurut saya karyawan tidak cepat dalam merespon keluhan nasabah.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
33	Saya yakin bank bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data nasabah.				
34	Saya merasa kebanyakan karyawan melayani nasabah dengan acuh dan judes.				
35	Menurut saya toilet yang disediakan bank bersih dan rapi.				
36	Saya merasa <i>customer service</i> kurang lengkap dalam memberikan informasi kepada calon nasabah.				
37	Saya merasa karyawan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dari nasabah.				
38	Saya merasa petugas pengamanan di bank kurang.				
39	Menurut saya bank memberikan perhatian terhadap setiap keluhan nasabah.				
40	Saya merasa toilet yang disediakan bank jarang dibersihkan.				

A - 2 Skala Penelitian

SKALA PSIKOLOGI



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

SEMARANG

2018

SKALA PSIKOLOGI

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir, saya selaku mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung, meminta bantuan dan kesediaan Saudara/i untuk mengisi skala ini. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir yang saya jalani.

Dalam mengisi skala ini tidak ada jawaban yang benar ataupun yang salah. Saya berharap saudara/i berkenan mengisi skala ini sesuai dengan pendapat saudara/i sesungguhnya. Saya berharap saudara/i bersedia memberikan jawaban sendiri tanpa mendiskusikannya dengan orang lain.

Identitas serta jawaban yang saudara/i berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Sebelum saudara/i mengerjakan skala ini, harap membaca petunjuk pengisian terlebih dahulu.

Terimakasih atas kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi skala ini.

Hormat saya

Peneliti

IDENTITAS DIRI

Nama/Inisial :
 Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
 Usia :
 *coret yang tidak perlu

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Berikut ini adalah sejumlah pernyataan. Berikan tanda centang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang disebelah kanan.
- Pilihlah jawaban yang sesuai dengan diri Anda sendiri.
 - Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar.

Adapun pilihan yang disediakan yaitu :

SS : Bila pernyataan tersebut SANGAT SESUAI dengan yang Anda alami.

S : Bila pernyataan tersebut SESUAI dengan yang Anda alami.

TS : Bila pernyataan tersebut TIDAK SESUAI dengan yang Anda alami.

STS : Bila pernyataan tersebut SANGAT TIDAK SESUAI dengan yang Anda alami.

Usahakanlah untuk tidak melewati satu nomorpun dalam memberi jawaban pada pernyataan-pernyataan ini.

CONTOH :

Cara menjawab

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan nilai ujian yang saya peroleh saat ini.	√			

Jika ingin mengganti jawaban

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan nilai ujian yang saya peroleh saat ini.	≠		√	

.....SELAMAT MENGERJAKAN.....

SKALA 1

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Menurut saya <i>teller</i> kurang teliti dalam menangani tugasnya.				
2	Menurut saya produk-produk yang ditawarkan oleh bank sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
3	Saya merasa menabung di bank berbeda dengan keuntungan yang ditawarkan.				
4	Menurut saya <i>customer service</i> dalam melayani nasabah murah senyum.				
5	Menurut saya karyawan bank memberikan pelayanan yang buruk kepada nasabah.				
6	Petugas bank selain rapi, mereka juga teliti dalam menangani pekerjaannya.				
7	Menurut saya pelayanan di bank tidak sesuai dengan harapan, karena pelayanan yang diberikan kurang baik.				
8	Saya merasa menabung di bank memiliki keuntungan sesuai dengan yang ditawarkan.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
9	Menurut saya <i>customer service</i> dalam melayani nasabah, suka bermuka masam.				
10	Menurut saya bank dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status nasabah.				
11	Saya merasa <i>customer service</i> kurang jelas dalam menjelaskan produk-produk yang ditawarkan bank.				
12	Menurut saya produk yang ditawarkan bank sesuai dengan yang ada di brosur.				
13	Saya merasa karyawan cenderung tidak peduli kepada nasabah.				
14	Saya merasa pegawai bank pilih kasih dalam memberikan pelayanan.				
15	Saya merasa <i>Customer service</i> memberikan penjelasan dengan jelas terkait produk yang nasabah pakai.				
16	Saya merasa produk yang ditawarkan berbeda dengan yang dijanjikan dalam brosur.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
17	Menurut saya karyawan membantu nasabah dalam menangani permasalahan nasabah.				
18	Menurut saya karyawan memberikan penjelasan dengan sabar ketika nasabah bertanya tentang produk bank yang belum nasabah mengerti.				
19	Saya merasa bahwa pegawai di bank kurang memahami tentang produk-produk bank yang ditawarkan kepada nasabah.				
20	Saya merasa pelayanan yang diberikan bank sesuai dengan harapan.				
21	Ketika saya bertanya mengenai produk bank, <i>customer service</i> tidak memberikan penjelasan apapun.				
22	Panggilan sesuai dengan urutan nomer antrian nasabah yang diambil.				
23	Dalam melayani nasabah, saya merasa bank memberikan pelayanan yang adil pada setiap nasabah.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
24	Saya merasa pelayanan bank tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya.				
25	Saya merasa bahwa nasabah lain didahulukan karena memiliki hubungan dengan karyawan.				
26	Menurut saya produk yang ditawarkan bank BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
27	Selain tidak sopan, karyawan juga kurang ramah saat melayani nasabah.				
28	Saya merasa produk bank berbeda dengan yang ditawarkan sebelumnya.				
29	Saya merasa karyawan sudah memberikan pelayanan dengan sopan kepada nasabah.				
30	Menurut saya produk bank sesuai dengan iklan.				

SKALA II

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa bahwa karyawan bank dapat menciptakan hubungan baik dengan nasabah.				
2	Saya merasa karyawan kurang peduli terhadap kepentingan nasabah.				
3	Menurut saya bank memberikan Fasilitas AC dan ruang tunggu nasabah yang nyaman.				
4	Ketika saya meminta bantuan pada customer <i>service</i> , mereka langsung menanggapi dengan cepat.				
5	Saya merasa penjaga parkir yang disediakan di bank kurang bertanggung jawab.				
6	Menurut saya karyawan mengutamakan kepentingan nasabah.				
7	Menurut saya ruang tunggu nasabah tidak bersih.				
8	Saya merasa pelayanan yang diberikan pegawai bank tidak mengecewakan.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
9	Menurut saya karyawan sangat lambat dalam memberikan pelayanan.				
10	Menurut saya bank menjamin kesiapan, kelengkapan dan keakuratan data nasabah.				
11	Menurut saya bank kurang respon terhadap keluhan nasabah.				
12	Menurut saya karyawan berpenampilan rapi dan tidak berlebihan.				
13	Saya merasa karyawan bank kurang bisa dalam menangani permasalahan nasabah.				
14	Bank menyediakan saluran telpon, <i>e-mail</i> untuk melayani keluhan nasabah secara <i>on-line</i> .				
15	Saya merasa teller kurang teliti ketika menghitung uang nasabah.				
16	Menurut saya karyawan bank melayani nasabah dengan penuh perhatian.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
17	Saya merasa bahwa karyawan bank berpenampilan berlebihan.				
18	Menurut saya karyawan bank menunjukkan kesiapan dalam membantu nasabah.				
19	Saya merasa bahwa karyawan kurang cepat dalam merespon permintaan nasabah.				
20	Saya yakin bank bertanggung jawab atas kesalahan pada sistem bank.				
21	Menurut saya karyawan tidak memiliki rasa perhatian terhadap nasabah.				
22	Menurut saya penataan ruang tunggu nasabah rapi, bersih dan nyaman.				
23	Menurut saya karyawan bank tidak dapat menjawab pertanyaan nasabah dengan cepat dan benar.				
24	Menurut saya karyawan bank cekatan dalam melakukan tugasnya.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
25	Saya merasa ketika terdapat kesalahan pada sistem bank, bank tidak mau bertanggung jawab.				
26	Menurut saya <i>Customer service</i> bersedia memberikan informasi mengenai produk kepada calon nasabah.				
27	Menurut saya karyawan tidak cepat dalam merespon keluhan nasabah.				
28	Saya merasa <i>customer service</i> kurang lengkap dalam memberikan informasi kepada calon nasabah.				
29	Saya merasa karyawan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dari nasabah.				
30	Menurut saya bank memberikan perhatian terhadap setiap keluhan nasabah.				
31	Saya merasa toilet yang disediakan bank jarang dibersihkan.				

LAMPIRAN B.
TABULASI DATA

B-1. Tabulasi Data Kepuasan Nasabah

B-2. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan

PENELITIAN

Subjek	1 (U)	2 (F)	3 (U)	4 (F)	5 (U)	6 (F)	7 (U)	8 (F)	9 (U)	10 (F)	11 (U)	12 (F)	13 (U)	14 (U)	15 (F)	16 (U)	17 (F)	18 (F)	19 (U)	20 (F)	21 (U)	22 (F)	23 (F)	24 (U)	25 (U)	26 (F)	27 (U)	28 (U)	29 (F)	30 (F)	JUMLAH	
1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	97	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	99	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	106
5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	100
6	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	115
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	103
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	105
10	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	112
11	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	113
12	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	97
13	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	116
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	102
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	99
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	85
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	85
19	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	85
22	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	102
23	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	108
24	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	102
25	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	114
26	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	111
27	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	110
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	102
29	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	103
30	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	107
31	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	106
32	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	108
33	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	109
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	97
35	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	96
36	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	116
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
38	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	113
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	112
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	100

Subjek	1 (U)	2 (F)	3 (U)	4 (F)	5 (U)	6 (F)	7 (U)	8 (F)	9 (U)	10 (F)	11 (U)	12 (F)	13 (U)	14 (U)	15 (F)	16 (U)	17 (F)	18 (F)	19 (U)	20 (F)	21 (U)	22 (F)	23 (F)	24 (U)	25 (U)	26 (F)	27 (U)	28 (U)	29 (F)	30 (F)	JUMLAH	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	95
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
44	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	103
45	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	108
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	99
47	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	102
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	111
49	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
50	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	112
51	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	109
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
54	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	91
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	93
57	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	95
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	96
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	105
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
61	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
62	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	103
63	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	101
64	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	105
65	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
66	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	104
67	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	106
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	94
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
71	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	98
72	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	99
73	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	101
74	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	107
75	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	91
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	94
78	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	97
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	96
80	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	110

Subjek	1 (U)	2 (F)	3 (U)	4 (F)	5 (U)	6 (F)	7 (U)	8 (F)	9 (U)	10 (F)	11 (U)	12 (F)	13 (U)	14 (U)	15 (F)	16 (U)	17 (F)	18 (F)	19 (U)	20 (F)	21 (U)	22 (F)	23 (F)	24 (U)	25 (U)	26 (F)	27 (U)	28 (U)	29 (F)	30 (F)	JUMLAH	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
82	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	104	
83	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	104	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	92	
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	95
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
87	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	101
88	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	105
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	92
90	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	97
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	93
93	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	110
94	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
95	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	99
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
98	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	100
99	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	98
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	94
	336	327	353	341	323	326	327	338	354	354	322	332	357	334	329	354	328	363	348	327	322	350	327	355	352	322	337	329	331	342	10140	

PENELITIAN

SUBJEK	1 (F)	2 (U)	3 (F)	4 (F)	5 (U)	6 (F)	7 (U)	8 (F)	9 (U)	10 (F)	11 (U)	12 (F)	13 (U)	14 (F)	15 (U)	16 (F)	17 (U)	18 (F)	19 (U)	20 (F)	21 (U)	22 (F)	23 (U)	24 (F)	25 (U)	26 (F)	27 (U)	28 (U)	29 (F)	30 (F)	31 (U)	JUMLAH		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124		
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	99	
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	100		
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123	
5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	104		
6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	107	
7	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	102	
8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	105	
9	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	108	
10	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	102	
11	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	103	
12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	100	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
14	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	99	
15	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	100	
16	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	98	
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	84
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	85
19	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	105	
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	87
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	84
22	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	103
23	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	106	
24	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	107	
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
26	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	105
27	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	98
29	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	100
30	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	98
31	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96
32	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	112
33	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	110
34	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	108
35	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	105
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	120
38	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	117
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
40	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	106

SUBJEK	1 (F)	2 (U)	3 (F)	4 (F)	5 (U)	6 (F)	7 (U)	8 (F)	9 (U)	10 (F)	11 (U)	12 (F)	13 (U)	14 (F)	15 (U)	16 (F)	17 (U)	18 (F)	19 (U)	20 (F)	21 (U)	22 (F)	23 (U)	24 (F)	25 (U)	26 (F)	27 (U)	28 (U)	29 (F)	30 (F)	31 (U)	JUMLAH		
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93		
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	94	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
44	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	99	
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	97	
47	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	105		
48	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	101		
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
50	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	116	
51	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	117	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
54	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	101	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	96	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94	
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	103	
58	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	99	
59	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	106	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
62	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	109	
63	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	102	
64	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	103	
65	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	104	
66	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	103	
67	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	103	
68	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	109	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
70	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	107	
71	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	99	
72	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	109
73	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	102	
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	120	
75	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	101	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122
77	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	103	
78	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	108	
79	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	103	
80	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	110	

SUBJEK	1 (F)	2 (U)	3 (F)	4 (F)	5 (U)	6 (F)	7 (U)	8 (F)	9 (U)	10 (F)	11 (U)	12 (F)	13 (U)	14 (F)	15 (U)	16 (F)	17 (U)	18 (F)	19 (U)	20 (F)	21 (U)	22 (F)	23 (U)	24 (F)	25 (U)	26 (F)	27 (U)	28 (U)	29 (F)	30 (F)	31 (U)	JUMLAH
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	94
82	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	105
83	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	106
84	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	100
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
87	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	107
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122
89	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	112
90	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	99
91	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	3	3	3	3	95
92	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	104
93	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	98
96	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	105
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
98	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101
99	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
100	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	106
JUMLAH	336	349	355	327	317	339	327	331	348	334	324	351	321	329	323	322	327	337	328	340	344	364	320	336	321	361	320	322	333	341	330	10357

LAMPIRAN C.

UJI DAYA BEDA AITEM DAN RELIABILITAS

C-1 Uji Daya Beda Aitem Dan Reliabilitas Skala Kepuasan Nasabah

C-2 Uji Daya Beda Aitem Dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan

C - 1 Uji Daya Beda Aitem Dan Reliabilitas Skala Kepuasan Nasabah

Tahap 1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	102	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,920	,922	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	125,31	113,960	,259	.	,920
Item2	125,59	111,710	,468	.	,918
Item3	125,64	110,649	,576	.	,917
Item4	125,69	110,950	,400	.	,919
Item5	125,54	111,578	,443	.	,918
Item6	125,54	111,023	,491	.	,917
Item7	125,50	111,104	,505	.	,917
Item8	125,45	108,587	,584	.	,916
Item9	125,62	111,981	,459	.	,918
Item10	125,74	111,484	,533	.	,917
Item11	125,57	111,099	,424	.	,918
Item12	125,76	110,657	,573	.	,917
Item13	125,72	111,314	,582	.	,917
Item14	125,58	111,335	,463	.	,918

Item15	125,95	114,800	,159	.	,921
Item16	125,64	108,194	,705	.	,915
Item17	125,62	109,427	,702	.	,915
Item18	125,46	107,914	,687	.	,915
Item19	125,46	111,538	,512	.	,917
Item20	126,39	113,330	,172	.	,923
Item21	125,43	107,970	,715	.	,915
Item22	125,71	109,774	,644	.	,916
Item23	125,63	110,969	,614	.	,916
Item24	125,37	109,899	,582	.	,916
Item25	125,67	112,719	,439	.	,918
Item26	125,70	115,501	,189	.	,920
Item27	125,65	110,508	,574	.	,917
Item28	125,64	108,293	,770	.	,914
Item29	125,24	114,558	,219	.	,920
Item30	125,77	109,701	,585	.	,916
Item31	125,66	111,594	,523	.	,917
Item32	125,60	110,322	,457	.	,918
Item33	125,42	113,850	,253	.	,920
Item34	125,75	113,632	,399	.	,918
Item35	125,39	114,538	,230	.	,920
Item36	125,79	115,155	,254	.	,920
Item37	125,48	113,321	,363	.	,919
Item38	125,36	114,372	,233	.	,920
Item39	125,62	113,328	,365	.	,919
Item40	125,49	114,431	,231	.	,920

Tahap 2 (Setelah digugurin)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,940	,940	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	98,04	72,261	,605	.	,938
VAR00002	98,13	74,882	,307	.	,941
VAR00003	97,87	71,872	,627	.	,938
VAR00004	97,99	73,545	,432	.	,940
VAR00005	98,17	72,890	,607	.	,938
VAR00006	98,14	74,647	,343	.	,940
VAR00007	98,13	72,336	,648	.	,937
VAR00008	98,02	72,343	,587	.	,938
VAR00009	97,86	71,475	,676	.	,937
VAR00010	97,86	71,536	,669	.	,937

VAR00011	98,18	71,402	,681	.	,937
VAR00012	98,08	72,600	,529	.	,939
VAR00013	97,83	71,678	,656	.	,937
VAR00014	98,06	71,895	,558	.	,938
VAR00015	98,11	72,079	,580	.	,938
VAR00016	97,86	71,475	,676	.	,937
VAR00017	98,12	73,036	,546	.	,938
VAR00018	97,77	71,654	,677	.	,937
VAR00019	97,92	70,236	,712	.	,936
VAR00020	98,13	73,205	,530	.	,939
VAR00021	98,18	72,553	,667	.	,937
VAR00022	97,90	71,707	,646	.	,937
VAR00023	98,13	73,124	,541	.	,938
VAR00024	97,85	72,048	,608	.	,938
VAR00025	97,88	71,056	,645	.	,937
VAR00026	98,18	73,442	,538	.	,939
VAR00027	98,03	72,736	,542	.	,938
VAR00028	98,11	73,998	,414	.	,940
VAR00029	98,09	74,224	,376	.	,940
VAR00030	97,98	73,858	,393	.	,940

C - 2 Uji Daya Beda Dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan

Tahap 1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	102	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,924	,924	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	124,51	95,757	,258	.	,924
Item2	124,67	95,868	,225	.	,924
Item3	124,37	93,048	,454	.	,922
Item4	124,54	93,241	,539	.	,921
Item5	124,24	93,053	,425	.	,922
Item6	124,72	95,710	,251	.	,924
Item7	124,44	92,249	,525	.	,921
Item8	124,56	91,457	,580	.	,920
Item9	124,48	91,856	,670	.	,920
Item10	124,44	92,130	,606	.	,920
Item11	124,50	90,649	,730	.	,919
Item12	124,58	91,692	,708	.	,919
Item13	124,22	93,062	,409	.	,923
Item14	124,41	91,413	,572	.	,921
Item15	124,47	91,638	,655	.	,920

Item16	124,55	91,280	,684	.	,919
Item17	124,59	94,205	,478	.	,922
Item18	124,49	91,698	,589	.	,920
Item19	124,54	91,360	,665	.	,920
Item20	124,58	91,989	,709	.	,920
Item21	124,55	91,775	,631	.	,920
Item22	124,64	91,263	,652	.	,920
Item23	124,27	92,478	,427	.	,923
Item24	124,58	92,048	,581	.	,921
Item25	124,50	94,292	,457	.	,922
Item26	124,45	94,012	,407	.	,922
Item27	124,45	93,458	,517	.	,921
Item28	124,40	93,649	,463	.	,922
Item29	124,40	96,401	,150	.	,925
Item30	124,70	94,748	,298	.	,924
Item31	124,39	93,488	,476	.	,922
Item32	124,56	94,605	,488	.	,922
Item33	124,07	95,074	,264	.	,924
Item34	124,32	97,013	,078	.	,926
Item35	124,58	95,791	,233	.	,924
Item36	124,65	94,884	,337	.	,923
Item37	124,45	93,874	,346	.	,923
Item38	124,50	96,213	,213	.	,924
Item39	124,53	95,499	,303	.	,923
Item40	124,51	92,965	,571	.	,921

Tahap 2 (Setelah digugurin)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,948	,948	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM1	100,21	84,087	,510	.	,947
AITEM2	100,08	83,650	,537	.	,947
AITEM3	100,02	83,858	,516	.	,947
AITEM4	100,30	84,131	,550	.	,947
AITEM5	100,40	82,343	,697	.	,945
AITEM6	100,18	83,644	,552	.	,947
AITEM7	100,30	83,424	,607	.	,946
AITEM8	100,26	83,467	,606	.	,946
AITEM9	100,09	84,325	,462	.	,947
AITEM10	100,23	83,553	,581	.	,946
AITEM11	100,33	81,456	,736	.	,945
AITEM12	100,06	83,855	,514	.	,947
AITEM13	100,36	81,970	,733	.	,945
AITEM14	100,28	83,537	,610	.	,946
AITEM15	100,34	83,823	,624	.	,946

AITEM16	100,35	82,412	,646	.	,946
AITEM17	100,30	83,848	,586	.	,946
AITEM18	100,20	84,081	,508	.	,947
AITEM19	100,29	82,067	,671	.	,946
AITEM20	100,17	83,617	,552	.	,947
AITEM21	100,13	84,195	,479	.	,947
AITEM22	99,93	83,783	,546	.	,947
AITEM23	100,37	83,569	,694	.	,946
AITEM24	100,21	82,794	,632	.	,946
AITEM25	100,36	84,172	,598	.	,946
AITEM26	99,96	83,655	,551	.	,947
AITEM27	100,37	81,872	,754	.	,945
AITEM28	100,35	82,614	,651	.	,946
AITEM29	100,24	82,406	,612	.	,946
AITEM30	100,16	83,893	,519	.	,947
AITEM31	100,27	83,411	,563	.	,947

LAMPIRAN D.**UJI NORMALITAS, LINIERITAS, HIPOTESIS****D-1 Uji Normalitas****D-2 Uji Linieritas****D-3 Uji Hipotesis**

D - 1 Uji Normalitas

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kepuasan_N	100	101,40	8,801	85	120
Kualitas_P	100	103,57	9,425	84	124

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan_N	Kualitas_P
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	101,40	103,57
	Std. Deviation	8,801	9,425
	Absolute	,077	,108
Most Extreme Differences	Positive	,077	,108
	Negative	-,048	-,069
Kolmogorov-Smirnov Z		,775	1,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,586	,192

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

D - 2 Uji Linieritas

Model Description

Model Name		MOD_1
Dependent Variable	1	Kepuasan_N
Equation	1	Linear
Independent Variable		Kualitas_P
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	100
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

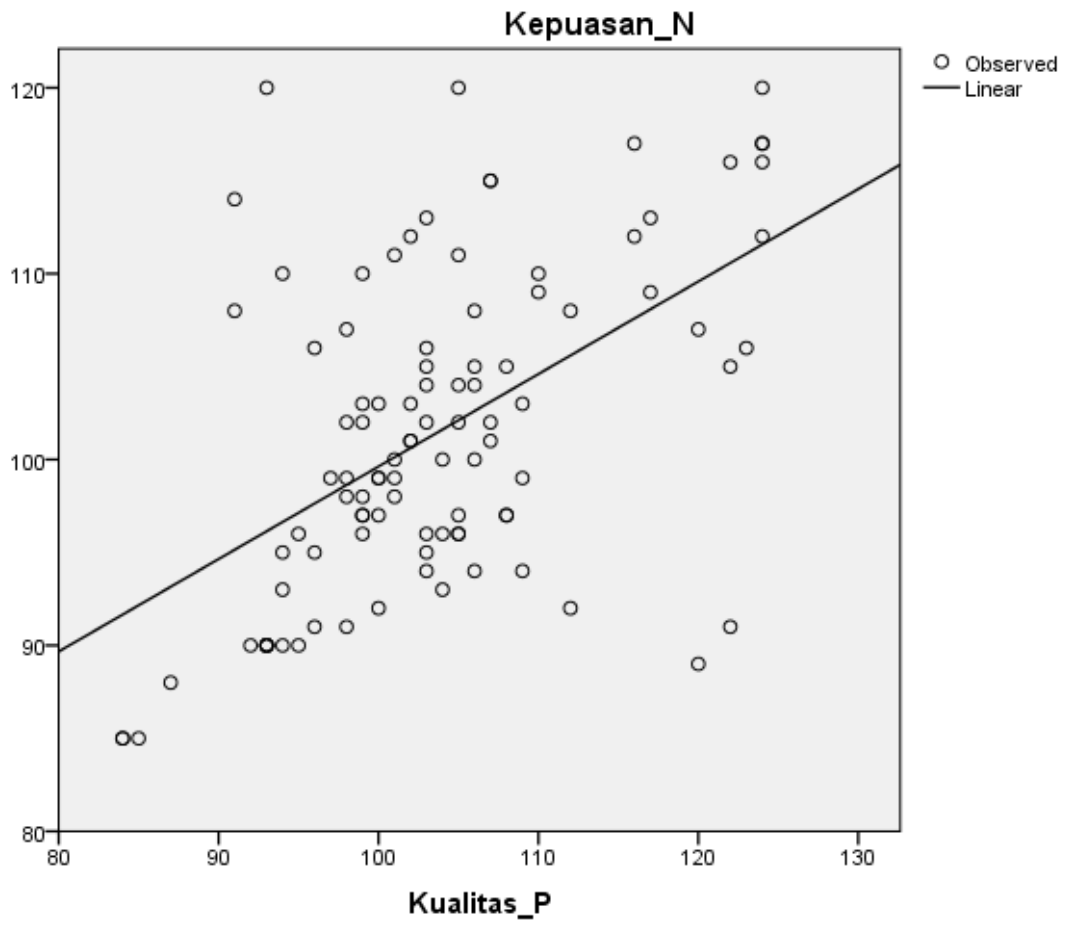
	Variables	
	Dependent	Independent
	Kepuasan_N	Kualitas_P
Number of Positive Values	100	100
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0
	System-Missing	0

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Kepuasan_N

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	,284	38,894	1	98	,000	49,851	,498

The independent variable is Kualitas_P.



D - 3 Hipotesis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_N	101,40	8,801	100
Kualitas_P	103,57	9,425	100

Correlations

		Kepuasan_N	Kualitas_P
Pearson Correlation	Kepuasan_N	1,000	,533
	Kualitas_P	,533	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_N	.	,000
	Kualitas_P	,000	.
N	Kepuasan_N	100	100
	Kualitas_P	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_P ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan_N

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,533 ^a	,284	,277	7,484	,284	38,894	1	98	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas_P

b. Dependent Variable: Kepuasan_N

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2178,618	1	2178,618	38,894	,000 ^b
	Residual	5489,382	98	56,014		
	Total	7668,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_N

b. Predictors: (Constant), Kualitas_P

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	49,851	8,299		6,007	,000					
	Kualitas_P	,498	,080	,533	6,237	,000	,533	,533	,533	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_N

Collinearity Diagnostics^a

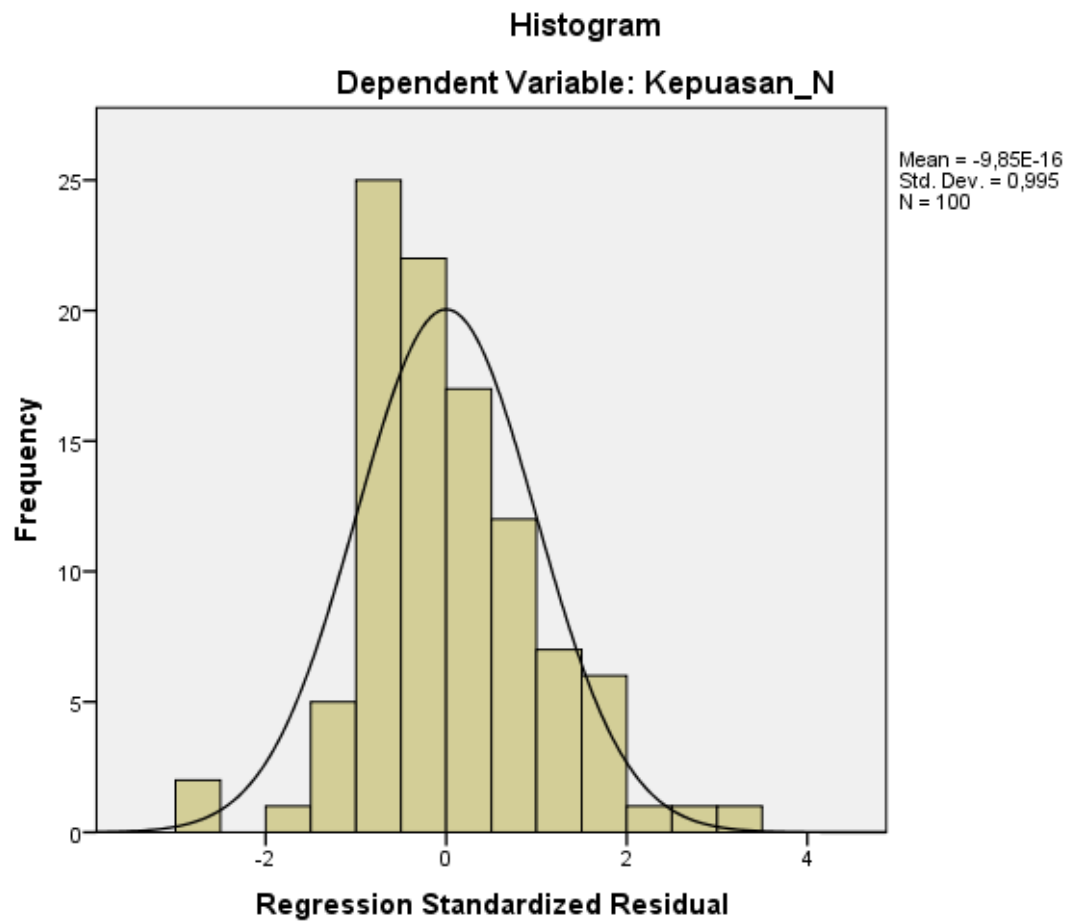
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas_P
1	1	1,996	1,000	,00	,00
	2	,004	22,133	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Kepuasan_N

Residuals Statistics^a



	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	91,66	111,57	101,40	4,691	100
Residual	-20,578	23,861	,000	7,446	100
Std. Predicted Value	-2,076	2,168	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,749	3,188	,000	,995	100

a. Dependent Variable: Kepuasan_N



LAMPIRAN E.**SURAT IJIN DAN DOKUMENTASI****E-1 Surat Izin Keterangan Penelitian****E-2 Dokumentasi Penelitian**

E - 1 Surat Izin Penelitian

	<p>YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA) Jl. Raya Kaligawe Km.4 Semarang 50112 Telp. (024) 6583584 (8 Sal) Fax.(024) 6582455 email : informasi@unissula.ac.id web : www.unissula.ac.id</p>	
FAKULTAS PSIKOLOGI		Bismillah Membangun Generasi Khaira Ummah
Nomor	: 758/C.1/Psi-SA/V/2018	<u>16 Sya'ban 1439 H</u>
Lamp.	: -	02 Mei 2018 M.
Perihal	: Mohon Ijin Wawancara	
Kepada Yth	: PT. Bank BRI Jepara Unit Pengkol Jl. Jobokuto Kecamatan Jepara	

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir penyusunan skripsi, bersama ini kami memohonkan ijin untuk mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang melakukan kegiatan Wawancara di PT. Bank BRI Jepara.


Data tersebut diperlukan untuk bahan penulisan skripsi mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Adriyani Dewi Shalma
 Nim : 30701401569
 Alamat : Jl. Kaligawe Km. 4 Semarang
 Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Pengkol Jepara.
 Subyek : Nasabah Bank BRI Jepara Unit Pengkol
 Dosen Pembimbing : Abdurrohman, S.Psi, M.Si

Sebagai bahan persyaratan berikut ini kami lampirkan KTM dan KTP yang bersangkutan.

Demikian permohonan kami atas bantuannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Titin Suprihatin, S.Psi, M.Psi
 NIDN : 0605017601

Tembusan : 1. Yang Bersangkutan
2. Arsip



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk,
KANTOR UNIT PENGKOL

JL.Yos Sudarso Komplek Ruko Blok F-G Jepara Telp. (0291) 591511

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmadhani Laila Prastyawati
Jabatan : Pj. Supervisor

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Andriyani Dewi Shalma
Nim : 30701401569
Mahasiswa : Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA)
Fakultas Psikologi

Bahwa yang bersangkutan telah benar-benar melakukan kegiatan penelitian di BRI Unit Pengkol Jepara, dalam rangka pengumpulan data sebagai bahan penulisan skripsi dengan judul skripsi “ Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Pengkol Jepara” dengan subyek Nasabah Bank BRI Unit Pengkol Jepara.

Jepara, 04 Mei 2018
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Bri Unit Pengkol



Rahmadhani Laila Prastyawati
Pj. Supervisor

E - 2 Dokumentasi

