

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan terkait kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal dalam mendukung pariwisata Gili Tramena berdasarkan persepsi wisatawan dapat disimpulkan bahwa, dari kelima sub variabel penelitian yang digunakan didapatkan hasil dengan kategori baik, sangat baik, kurang baik dan cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 1

Persentase Kualitas Pelayanan Pelabuhan Bangsal

No.	Sub Variabel	Nilai Rata-Rata	Presentase	Kategori
1.	Kehandalan (<i>realibility</i>)	376	75%	Baik
2.	Berwujud (<i>tangible</i>)	333	67%	Baik
3.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	403	81%	Sangat Baik
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	282	56%	Cukup Baik
5.	Empati (<i>empathy</i>)	402	80%	Baik
Rata-rata		359	72%	Baik

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal dalam mendukung pariwisata Gili Tramena berdasarkan persepsi wisatawan menunjukkan nilai rata-rata tertinggi yaitu kategori “baik” dengan presentase 72% hal ini dilihat dari kelima sub variabel penelitian yang digunakan. Artinya kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal sudah mampu melayani atau cukup memuaskan wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata melalui pelabuhan Bangsal ke tujuan wisatanya. Hal tersebut didukung oleh ketersediaan sarana pendukung pada kawasan pelabuhan Bangsal seperti terdapatnya tempat duduk, toilet, mushola, dan lainnya yang dinilai dapat memberi kenyamanan bagi para wisatawan. Akan tetapi, dalam

hal ini juga masih terdapat beberapa kekurangan yang dinilai oleh wisatawan kurang baik dan cukup baik, seperti kurangnya penyediaan alat-alat keselamatan diruang tunggu (alat proteksi kebakaran), masih minimnya penyediaan tempat duduk, dan ketersediaan moda transportasi darat yang sulit didapatkan, serta tidak adanya ruang perawatan (klinik penyediaan obat) untuk mengantisipasi adanya orang yang sakit dalam melakukan perjalanan.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan pelayanan pelabuhan Bangsal sebagai gerbang utama para wisatawan menuju kawasan pariwisata Gili Tramena pihak pengelolaan pelabuhan Bangsal perlu meningkatkan dan mempertahankan pelayanan pelabuhan Bangsal. Seperti pada jumlah tempat duduk yang disediakan, ketersediaan angkutan umum di pelabuhan, ketersediaan ruang perawatan atau klinik untuk orang sakit di pelabuhan, dan kelengkapan alat-alat keselamatan diruang tunggu seperti alat pemadam kebakaran di pelabuhan yang perlu peningkatan kualitas pelayanan dari pihak pengelola pelabuhan Bangsal. Sehingga dapat menambah kepuasan wisatawan yang akan menuju kawasan pariwisata Gili Tramena melalui pelabuhan Bangsal. Sedangkan Bagi peneliti selanjutnya yang memiliki studi kasus yang sama, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau bahan tambahan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang lebih baik dengan harapan lebih memperhatikan variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti pada penelitian ini.

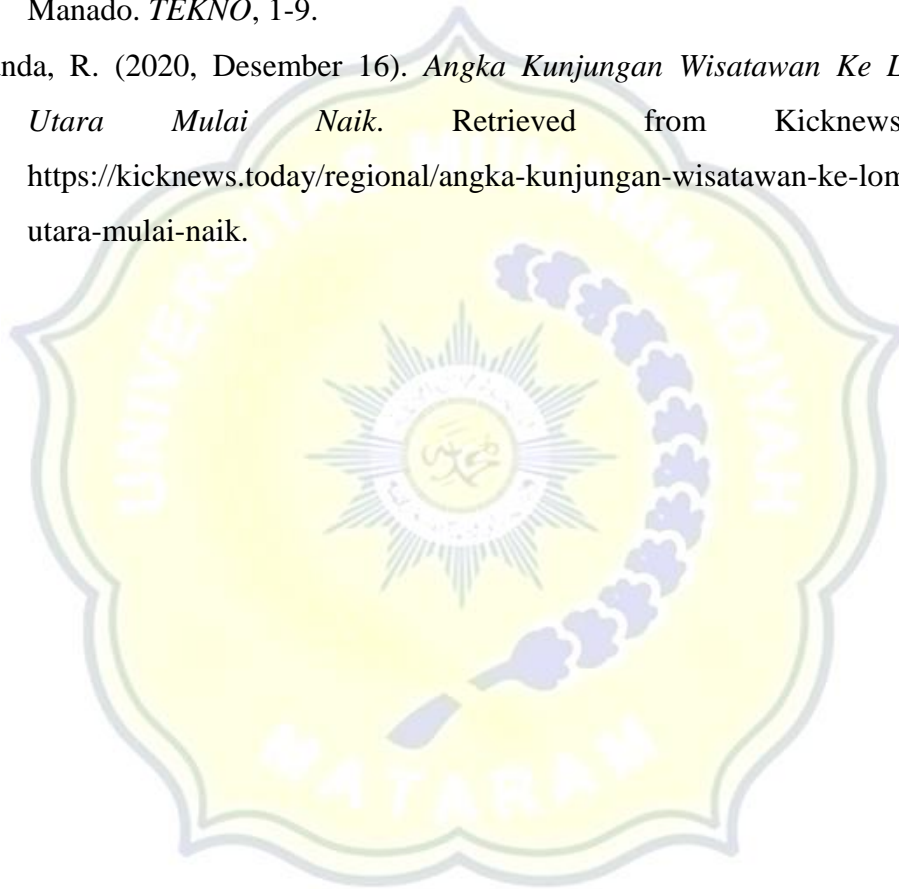
DAFTAR PUSTAKA

- Abror, B. H., & Manullang, O. R. (2019). Layanan Transportasi dalam Pengembangan Pariwisata. *Manajemen Transportasi dan Logistik*, 125-134.
- Abubakar, I., Kenasin, H., Wiranto, & Barzach. (2013). *Transportasi Penyebrangan*. Depok: Raja Grafindo.
- Affan, I. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT.(PERSERO) Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang. *Indonesia Sosial Sains*, 415-424.
- Ali, K., & Gani, I. A. (2021). Kajian Transportasi Laut di Pelabuhan Lokal Pulau Ternate Provinsi Maluku Utara. *Ilmu Pendidikan Sains dan Humaniora*, 34-40.
- Arianto, D. (2014). Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan di Pelabuhan Balikpapan. *Jurnal Pen. Transla*, 159-170.
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (2013). Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang dan Fasilitas di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Teknik Industri*, 1-10..
- BPS Kabupaten Lombok Utara. (2021). Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Utara. *Kecamatan Pemenang Dalam Angka*. Tanjung, Nusa Tenggara Barat, Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- Direktorat Jendral Kelautan. (2020). *Bahas Strategi Pemulihan Wisata Pasca Pandemi Covid-19, Direktorat Jasa Kelautan Sinergikan Memulai Kembali Wisata Bahari Berkelanjutan*. Jakarta: Direktorat Jasa Kelautan.
- Efendi, R. (2018, Desember 19). *Wisatawan Tiga Gili Keluhkan Pelayanan Pelabuhan Bangsal*. Retrieved from Info Lombok: <https://www.infolombok.id>
- Fadilla, D. N., & Darmawan, F. (2018). Pengembangan Aksesibilitas Transportasi Pariwisata Pulau Pramuka Kepulauan Seribu. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 1-13.
- Fauzi, I., Novianti, D. A., Santosa, M. A., & Aprijanto. (2020). Analisis Kebutuhan Dry Port Berbasis Demand Pelabuhan Pengumpan Lokal Baru

- Studi Kasus Pelabuhan Tanjung Ular, Bangka Barat. *Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi*, 1117-1128.
- Frans, J. H., Bella, R. A., & Siahaan, B. T. (2018). Kinerja dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau. *Teknik Sipil*, 205-218.
- Furchan, A. (2011). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Galih. (2022, Januari 8). *Sembilan Speedboat di Pelabuhan Bangsal Tak Penuhi Syarat Keselamatan*. Retrieved from Lombok Post: <https://lombokpost.jawapos.com>
- Gunawan, A. S., Hamid, D., & Wi Endang, M. G. (2016). Analisis Pengembangan Pariwisata Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat. *Universitas Brawijaya Malang*, 1-8.
- Handayani, E., & Dedi, M. (2017). Pengaruh Promosi Wisata Bahari dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan di Pelabuhan Muncar Banyuwangi. *Wira Ekonomi Mikroskil*, 151-160.
- Herdayati, & Syahril. (2019). Desain Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian. *Researchgate*, 1-12.
- Hidayat, A., Kalangi, T. J., & Togatorop, A. L. (2019). Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. *Ilmiah Nasional*, 15-23.
- Himawan, T., & Lestari, E. M. (2016). Pengembangan Dermaga Pelabuhan Karimun Jawa Untuk Mendukung Kegiatan Pariwisata. *Jurna Penelitian Transportasi Laut*, 92-101.
- Imansyah, N. (2022, Mei Senin). *Kunjungan Wisman dan Domestik ke Tiga Gili di Lombok Meningkat*. Retrieved from antaranews: <https://m.antaranews.com/berita/2869773/kunjungan-wisman-dan-domestik-ke-tiga-gili-di-lombok-meningkat>
- Jayadi, U. (2022, Februari Minggu). *Jadwal dan Tarif Penyebrangan Dari Pelabuhan Bangsal ke Gili Trawangan*. Retrieved from Lombok Insider: <https://www.lombokinsider.com>
- Kurniawan, A. (2011). *SPSS Serba Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat dan Mudah*. Jakarta: Jasakom.

- Lestari, E. M., & Yuliani, A. (2014). Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Dalam Rangka Mendukung Pariwisata di Wilayah Nusa Tenggara Barat. *Warta Penelitian Perhubungan*, 241-252.
- Malisan, J. (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 76-87.
- Marpaung, E. (2014). Strategi Peningkatan Pelayanan Pelabuhan Dalam Mendukung Sistem Logistik Nasional. *Warta Penelitian Perhubungan*, 1-9.
- Menkumham. (2015, Februari 17). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Lau*. Indonesia, Jakarta, Indonesia: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Menkumham. (2021, September 9). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2021 . *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2021 Tentang Rencana Induk Destinasi Pariwisata Nasional Lombok-Gili Tramen*a Tahun 2020-2044. Indonesia, Jakarta, Indonesia: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Perda Kabupaten Lombok Utara. (2011). Peraturan Daerah. *Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Lombok Utara Tahun*. Tanjung, Nusa Tenggara Barat, Indonesia: Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara.
- Pertiwi, M. (2014, Desember 9). *Tips Menuju Gili Trawangan*. Retrieved from Kompas.com: <https://travel.kompas.com>
- Putra, A. A., & Djalante, S. (2016). Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. *Ilmiah Media Engineering*, 433-443.
- Rangkuti, A. S., Iskandar, B. H., Kirbandoko, & Soeboer, D. A. (2018). Alternatif Strategi pengembangan Pelabuhan Kuala Tanjung-Sumatra Utara. *ALBACORE*, 229-238.
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Silalahi, U. (2018). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tashandra, Nabilla. (2022, Mei Selasa). *Kunjungan Wisatawan ke Tiga Gili Lombok Terus Meningkat*. Retrieved from Kompas.com: <https://travel.kompas.com/read/2020/05/10/101037127/kunjungan-wisata-ke-tiga-gili-lombok-terus-meningkat>.
- Triatmodjo, B. (2015). *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Uguy, C. Y., & Rumayar, S. (2015). Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Manado. *TEKNO*, 1-9.
- Winanda, R. (2020, Desember 16). *Angka Kunjungan Wisatawan Ke Lombok Utara Mulai Naik*. Retrieved from Kicknews.today: <https://kicknews.today/regional/angka-kunjungan-wisatawan-ke-lombok-utara-mulai-naik>.





KUSIONER PENELITIAN

Guna menyelesaikan tugas akhir, saya mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas Teknik Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, pada kesempatan ini saya mengajukan beberapa pernyataan kepada Bpk/Ibu/Sdr/i dengan judul “Analisis Pelayanan Pelabuhan Bangsal dalam Mendukung Pariwisata Gili Tramena Berdasarkan Persepsi Wisatawan, Desa Pemenang Barat, Kec. Pemenang, Kab. Lombok Utara”.

Untuk itu, untuk memenuhi keperluan tersebut. Saya memohon bantuan kepada Bpk/Ibu/Sdr/i untuk memberikan penilaian pada kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan fakta yang dialami saat berada di pelabuhan Bangsal. Beberapa pernyataan dibawah ini dimaksudkan dalam rangka menambah wawasan kami sebagai mahasiswa dan dapat membantu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan Bangsal. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya sampaikan terima kasih.

A. Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Sebelum anda menjawab daftar pertanyaan yang telah disediakan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan, kemudian beri tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling tepat saat berada di pelabuhan Bangsal.
3. Isilah angket dengan jujur serta penuh ketelitian.
4. Adapun penilaian untuk masing-masing skor adalah:

- | | | |
|---|---|--------------------|
| 5 | = | Sangat Baik |
| 4 | = | Baik |
| 3 | = | Cukup Baik |
| 2 | = | Kurang Baik |
| 1 | = | Tidak Baik |

B. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Alamat/Asal :
Daerah
3. Usia Responden :

4. Jenis Kelamin :
5. Pekerjaan :

A. Kehandalan (<i>Realibility</i>)							
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Keterangan
1.	ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal						
2.	ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan di pelabuhan						
3.	Sistem pelayanan dan pembayaran tiket di loket						

B. Berwujud (<i>Tangible</i>)							
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Keterangan
1.	Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu terminal penumpang						
2.	Penampilan papan pengumuman harga tiket						
3.	Ketersediaan tempat ibadah seperti mushola						
4.	Ketersediaan kantin/kafetaria di pelabuhan						

5.	Jumlah tempat duduk yang disediakan di pelabuhan						
6.	ketersediaan ruang perawatan atau klinik untuk orang sakit di pelabuhan						
7.	Tetersedianya CCTV pada area pelabuhan						
8.	Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan						
9.	Ketersediaan angkutan umum di pelabuhan						
10.	Kebersihan toilet di ruang tunggu pelabuhan						
11.	Kondisi bangunan pelabuhan						
12.	Penampilan dan kerapian petugas pelabuhan						

C. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)							
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Keterangan
1.	Kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang dialami penumpang						
2.	Pemeriksaan tiket penumpang dipintu masuk pelabuhan						

D. Jaminan (<i>Assurance</i>)							
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Keterangan
1.	Jaminan keamanan dan kenyamanan selama berada didalam pelabuhan.						
2.	Kelengkapan alat-alat keselamatan diruang tunggu, seperti alat pemadam kebakaran.						

E. Empati (<i>Empathy</i>)							
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Keterangan
1.	Kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik antara petugas pelabuhan dengan pengunjung.						
2.	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.						
3.	Pelayanan yang diberikan merata kepada semua penumpang tanpa memandang status sosial.						

Data Jawaban Responden Sub Variabel Keandalan (*Reliability*) X1

X1.1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4
	2	4	4	2	3	4	4	5	3	4	5	5	2	3	3	5	2	2
	3	1	2	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4
	4	4	4	5	3	5	2	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4
	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
	3	5	3	5	5	2	2	2	2	2	2							
X1.2	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4
	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	1	3	4	5	2	4
	3	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5
	4	5	4	4	3	5	2	5	4	3	5	4	3	5	3	5	5	3
	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3							
X1.3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	3	4	3	2
	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5
	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4
	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
	2	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3							

Data Jawaban Responden Sub Variabel Berwujud (*Tangible*) X2

X2.1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	5	5	1	2	3	5	3	3
	3	1	2	2	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	3	5
	3	4	4	4	3	5	2	5	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4
	5	5	3	4	4	2	3	5	2	5	4	4	4	3	3	2	3	4
	4	5	2	3	5	2	2	2	2	2								
X2.2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4
	2	2	4	3	5	3	2	4	2	5	3	3	2	3	3	3	3	1
	3	2	3	2	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	5	4	5	5
	3	5	4	4	2	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	3	5	4
	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4
	2	5	4	4	5	2	2	2	2	2								
X2.3	4	3	5	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4
	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5	5	5	1	3	3	5	1	2
	3	3	2	1	4	4	4	5	5	2	2	3	4	3	5	4	5	4
	4	5	4	5	2	5	2	5	4	3	5	4	2	5	3	3	4	4
	5	5	3	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2								

X2.4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5
	3	2	5	3	3	4	3	3	3	5	5	5	2	5	2	5	3	1
	3	2	2	1	4	2	3	5	4	3	2	4	3	3	5	4	5	5
	4	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5	4	3	5	3	3	3	4
	5	5	2	4	5	2	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5
	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4								
X2.5	1	1	1	1	2	3	1	3	1	2	3	5	1	1	3	1	2	3
	1	2	4	3	3	1	1	1	2	4	5	1	1	3	2	1	3	1
	3	1	3	1	1	1	3	4	1	4	1	2	3	3	5	2	1	2
	1	1	4	4	3	5	4	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	4
	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2
	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2								
X2.6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2
	1	1	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	1	2	3	5	1	1
	3	1	1	2	2	2	4	5	5	3	1	3	2	3	5	4	3	2
	2	4	2	2	3	5	4	5	3	2	5	5	3	3	2	2	2	2
	5	5	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2
	2	5	2	3	5	1	1	2	2	2								

X2.7	4	2	1	5	3	3	2	4	1	4	2	3	2	4	3	3	2	3
	1	3	3	2	3	3	1	3	3	5	5	5	1	3	2	5	4	1
	3	2	1	1	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	4
	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	5	4	2	5	4	4	3	4
	4	5	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3								
X2.8	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3	5	5	4	3	3	4	3
	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	2	5	3	5	3	4
	3	4	4	1	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5
	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	2	4	3	4
	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3
	1	5	3	4	5	4	4	4	4	2								
X2.9	2	2	2	5	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2
	2	2	2	4	3	4	3	1	4	5	5	2	1	2	3	2	3	2
	3	2	2	1	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	5	2	2	5
	4	2	2	2	3	5	4	5	2	2	2	4	2	5	2	4	3	4
	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	2	4	3	3
	1	5	2	4	5	2	2	2	2	3								

X2.10	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
	1	2	3	3	5	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1
	3	1	2	1	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	5	4	2	2
	3	2	2	4	2	2	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4
	5	5	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
	4	5	1	3	1	3	3	2	1	1								
X2.11	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3
	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4
	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5
	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5
	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4								
X2.12	4	2	1	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
	3	3	3	2	4	4	1	3	3	5	5	5	2	3	3	5	3	5
	3	2	2	2	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4
	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4
	5	5	3	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4								

Data Jawaban Responden Sub Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) X3

X3.1	4	3	2	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	2	3
	3	4	4	2	3	3	1	3	3	5	5	5	2	3	3	5	3	2
	3	2	2	1	4	3	3	5	5	2	4	3	4	3	5	4	5	4
	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	3	3	4	4
	5	5	3	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4								
X3.2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3
	5	3	4	2	3	5	3	2	2	5	5	5	2	4	3	5	3	5
	3	1	1	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	3	5	4	4	4
	4	5	4	5	2	5	3	5	4	3	5	5	3	5	3	3	3	4
	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4
	1	5	4	4	5	4	4	4	4	3								

Data Jawaban Responden Sub Variabel Jaminan (*Assurance*) X4

X4.1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3
	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4
	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	4	4	4
	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4
	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3
	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X4.2	5	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	5	4	4	3	3	2	3
	3	3	5	4	3	5	2	3	3	4	5	5	1	3	3	5	2	1
	3	1	1	2	4	3	3	4	5	1	3	2	3	3	5	4	2	4
	3	5	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4
	5	5	2	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	2	2	2	3	3
	1	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Data Jawaban Responden Sub Variabel Empati (*Empathy*) X5

X5.1	5	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3
	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	5	3	4
	3	4	2	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5
	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	4
	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3
	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4							
X5.2	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3
	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	3	2
	5	2	3	2	4	4	3	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5
	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	3	3	4
	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4
	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5							
X5.3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3
	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	5	3	4
	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	3	3	5	3	5	4	4	5
	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4
	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3
	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5								

Uji Validitas Sub Variabel
Kehandalan (*Realibility*) X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Jumlah_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.739**	.597**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.739**	1	.607**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.597**	.607**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah_X1	Pearson Correlation	.903**	.898**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100



Uji Validitas Sub Variabel
Berwujud (*Tangible*) X2

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	Jumlah_X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.574**	.605**	.509**	.195	.537**	.442**	.381**	.384**	.396**	.148	.537**	.716**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.052	.000	.000	.000	.000	.000	.143	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	.574**	1	.647**	.566**	.249*	.613**	.498**	.355**	.324**	.452**	.193	.473**	.747**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.012	.000	.000	.000	.001	.000	.055	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.605**	.647**	1	.737**	.203*	.529**	.535**	.514**	.331**	.350**	.194	.506**	.772**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.043	.000	.000	.000	.001	.000	.053	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	.509**	.566**	.737**	1	.188	.509**	.613**	.605**	.418**	.283**	.384**	.570**	.795**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.061	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5 Pearson Correlation	.195	.249*	.203*	.188	1	.252*	.296**	.058	.272**	.324**	.119	.174	.433**
Sig. (2-tailed)	.052	.012	.043	.061		.012	.003	.569	.006	.001	.240	.083	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2.6	Pearson Correlation	.537**	.613**	.529**	.509**	.252*	1	.475**	.316**	.415**	.400**	.274**	.483**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.012		.000	.001	.000	.000	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.442**	.498**	.535**	.613**	.296**	.475**	1	.385**	.354**	.385**	.490**	.731**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.381**	.355**	.514**	.605**	.058	.316**	.385**	1	.334**	.143	.356**	.514**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.569	.001	.000		.001	.157	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.384**	.324**	.331**	.418**	.272**	.415**	.354**	.334**	1	.247*	.375**	.426**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.006	.000	.000	.001		.013	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	.396**	.452**	.350**	.283**	.324**	.400**	.385**	.143	.247*	1	.078	.305**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.001	.000	.000	.157	.013		.440	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	.148	.193	.194	.384**	.119	.274**	.490**	.356**	.375**	.078	1	.449**	.484**
	Sig. (2-tailed)	.143	.055	.053	.000	.240	.006	.000	.000	.000	.440		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	.537**	.473**	.506**	.570**	.174	.483**	.731**	.514**	.426**	.305**	.449**	1	.761**

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.083	.000	.000	.000	.000	.002	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumla Pearson Correlation	.716**	.747**	.772**	.795**	.433**	.736**	.773**	.605**	.617**	.552**	.484**	.761**	1
h_X2 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Uji Validitas Sub Variabel
Ketanggapan (*Responsiveness*) X3

Correlations

		X3.1	X3.2	Jumlah_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.630**	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.630**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Jumlah_X3	Pearson Correlation	.898**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

Uji Validitas Sub Variabel
Jaminan (*Assurance*) X4

Correlations

		X4.1	X4.2	Jumlah_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.664**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.664**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Jumlah_X4	Pearson Correlation	.867**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

Uji Validitas Sub Variabel
Empati (*Empathy*) X5

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Jumlah_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.673**	.694**	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.673**	1	.710**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.694**	.710**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah_X5	Pearson Correlation	.882**	.896**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100



Uji Realibilitas

Sub Variabel Keandalan (*Realibility*) X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	3

Sub Variabel Berwujud (*Tangible*) X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	12

Sub Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	2

Sub Variabel Jaminan (*Assurance*) X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	2

Sub Variabel Empati (*Empathy*) X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3