

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil perhitungan antara tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Lion Air rute Lombok-Yogyakarta menurut lima (5) dimensi yaitu : *tangible* (buktifisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67, selanjutnya dibandingkan dengan kategori skala likert pada rentan 3,41 – 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang maskapai Lion Air puas dengan pelayanan yang diberikan oleh maskapai Lion Air rute Lombok-Yogyakarta
2. Bila Apabila ditinjau dari kesenjangan (GAP) tingkat kepuasan penumpang maskapai Lion Air rute Lombok-Yogyakarta terhadap kepentingan dengan nilai rata-rata sebesar -0,24 dengan kesesuaian rata-rata sebesar 93,96%. Artinya, tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan maskapai Lion Air rute Lombok-Yogyakarta dapat memenuhi harapan penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka ada beberapa saran yang berguna untuk memperbaiki hal tersebut yaitu: Sebaiknya di lakukan perbaikan dan jadikan prioritas utama atas Atribut-atribut yang di nilai belum memuaskan harapan/kepentingan penumpang pada tingkat kinerja atau kualitas pelayanannya dan perlu di adakan pemantauan terhadap perkembangan kualitas maskapai Lion Air rute Lombok-Yogyakarta untuk mengetahui Atribut-atribut yang belum bisa konsumen pengguna maskapai sehingga dilakukan Perbaikan. Atribut-atribut tersebut dengan pertimbangan 4 (empat) kuadran yang terdapat pada diagram kartesius.

DAFTAR PUSTAKA

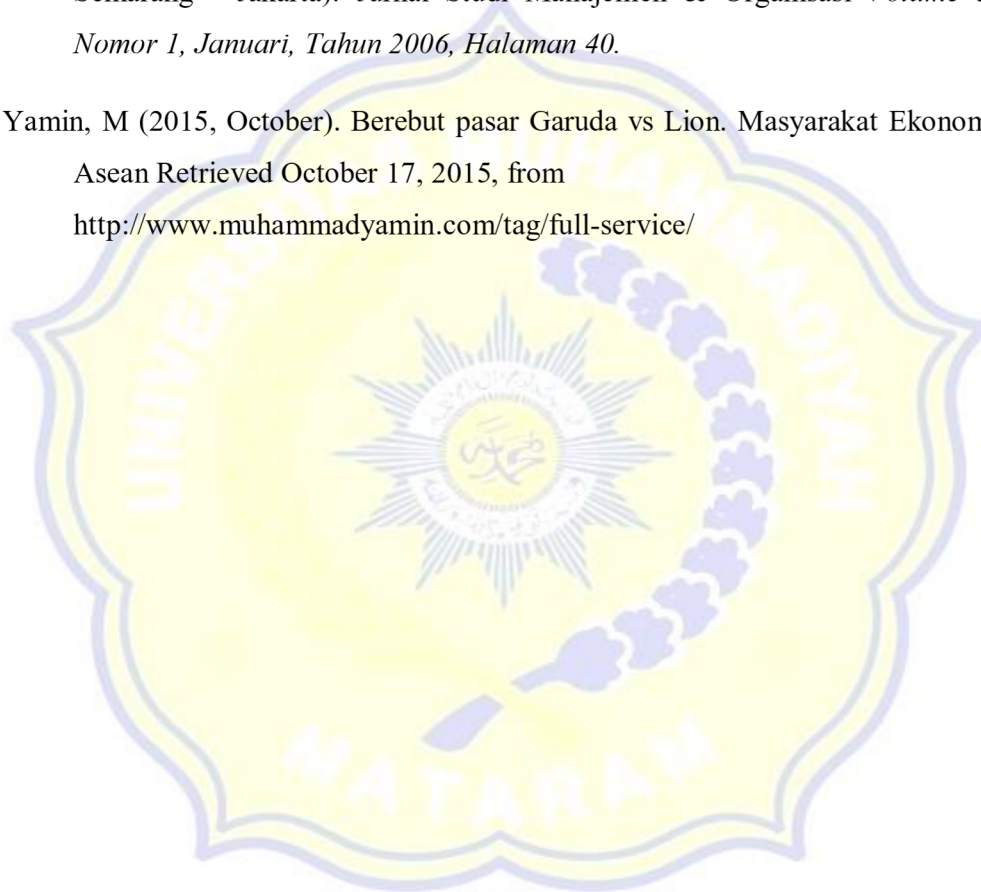
- Adisasmita, Sakti Adji. (2011). *Perencanaan Pembungan Transportasi*. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Astuti. Ni. Nyoman. S & Sumanjaya. I Gede. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Penerbangan Singapore Airlines DiBandara Internasional Ngurah Rai Bali. *Jurnal Analisis Pariwisata Vol.14 No.2, 201*.
- Azwar, S. 2001. *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta.
- Basu Swastha, 1984, *Azas-asas Marketing*, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta
- Basu Swastha dan Irawan, 2001, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Joewono, H. H., Sanusi, B., & Tanjung, N. (2003). *Jangan sekedar service*. Surabaya: PT. Intisari Mediatama.
- Kotler, Philip , 1997, *Marketing Management Analysis, Planning, Implemetation and Control, 9th Edition*, Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, P. & Kaller, K.L (2006), *Marketing Manajemen*. (12th edition) Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Khoun, M. N. & Uyen, L. M. T. (2014). *The Factors affecting Vietnam Airlines service quality and passanger satisfaction-A mediation analysis of service quality* Internasional Journal of Innovation, Management and Technologi, (Vol. 5:327-333)
- Lovelock, C. & Wrigth, L. (2002) *Principles of service marketing and management*. (2nd edition). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc
<http://news .detik.com/suara-pembaca/3060633/kecewa-layanan-batik-air>.
- Martin, W. (2001). *Quality service: What every hospitality manager needs to know*. New Jersey, USA: Pretice Hall.

- Martilla, John.A; James, John.C, 1977, *Importance-Performance Analysis*, *Journal of Marketing* (pre-1986), 41.
- Rambat, Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, Salemba Embang Patria, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisficasion*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Stanton, William, J. 2001. *Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa : Sadu Sundaru*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono, (2003). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Susandra. 2010. *Modul Panduan Microsoft Excel*. Buku tidak diterbitkan. Bima Informatika dan Teknologi (BIT) MAN.
- Tannady, Hendy. dkk. 2017. *Analisa Kualitas Jasa Pada Maskapai Penerbangan Rute Domestik Tarif Menengah Kebawah Dengan Menggunakan Metode Serqual Dan Metode Importance And Performance Analysis*. *Jurnal Prosiding SNATIF ke-4 Tahun 2017*.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi. Offset
- 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Widjaja, Ezra Laurentia. 2017. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbang Batik Air*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.

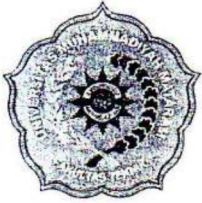
Windyastari, Selviana. dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Konstruksi Volume 7, Nomor 1, April Tahun 2019, Halaman 67-74.*

Wardhani, Estie Kusuma. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Volume 3, Nomor 1, Januari, Tahun 2006, Halaman 40.*

Yamin, M (2015, October). Berebut pasar Garuda vs Lion. Masyarakat Ekonomi Asean Retrieved October 17, 2015, from <http://www.muhammadyamin.com/tag/full-service/>



LAMPIRAN I



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

REKAYASA SIPIL, S1 Dan D3 TEKNIK PERTAMBANGAN,
PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA, SISTEM dan TEKNOLOGI INFORMASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127
Telp/Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: fatek@ummat.ac.id

Nomor : 1335 /II.3.AU/FT/A/XII/2021

Mataram, 05 Jumadil Awal 1443 H

Lampiran : -

09 Desember 2021 M

Prihal : Penunjukan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi

KEPADA YTH :

1. Ir. Isfanari, ST., MT
2. Titik Wahyuningsih, ST., MT

di-

M A T A R A M

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa dibawah ini :

N A M A : Andi Junianto Nurdin
NIM : 417110007
JURUSAN/PRODI : Teknik Sipil

Telah menunjukkan Proposal Skripsi/Tugas Akhir dengan Judul "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Pesawat Lion Air Rute Lombok-Yogyakarta, di Bandara Internasional Lombok (BIL)".

Maka untuk menyelesaikan Skripsi/Tugas Akhir tersebut, kami tunjuk Dosen Pembimbing sebagai berikut :

1. Pembimbing I : Ir. Isfanari, ST., MT
2. Pembimbing II : Titik Wahyuningsih, ST., MT

Demikian untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya dan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

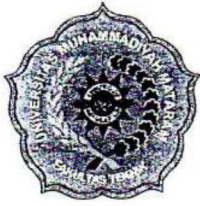
Wabillahitaufiq Walhidayah.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT

NIDN. 0824017501



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

TEKNIK SIPIL, D3 TEKNIK PERTAMBANGAN, S1 TEKNIK PERTAMBANGAN,
PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127
Telp/Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: fatek@ummat.ac.id

Nomor : 181/IL.3.AU/FT/J/XII/2021
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Mataram, 24 Jumadil Awal 1443 H
28 Desember 2021 M

Kepada Yth. :

**Direktur PT. Angkasa Pura, Bandara Internasional
Lombok**

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir mahasiswa kami **Program Studi Teknik Sipil**
Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram atas nama :

Nama : Andi Junianto Nurdin
NIM : 417110007
Program Studi : Teknik Sipil
Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Pesawat Lion Air Rute
Lombok-Yogyakarta.

Mohon kiranya mahasiswa kami tersebut dapat diberikan Ijin Penelitian di Instansi
yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima
kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Fakultas Teknik, UMMAT,
Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT.
NIDN. 0824017501



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Jln. K.H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. (0370) 633723 Mataram NTB
website : <http://fakultasteknik.ummat.ac.id>, e-mail: fatek@ummat.ac.id

Nomor : 1819/II.3.AU/FT/J/XII/2021
Lampiran : -
Prihal : **PERMOHONAN DATA**

Mataram, 24 Jumadil Awal 1443 H
28 Desember 2021 M

KEPADA

YTH : **Direktur PT. Angkasa Pura,
Bandara Internasional Lombok**
di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa kami, Jurusan/Program Studi **Teknik Sipil** Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon kiranya untuk dapat diberikan data kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Andi Junianto Nurdin
NIM : 417110007
Jurusan/Prodi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Pesawat Lion Air Rute Lombok-Yogyakarta."

Data Kebutuhan : Waktu Penerbangan Maskapai Lion Air, Jumlah Penumpang Dalam Satu Minggu, Ijin Wawancara Penumpang.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

*Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN. 0824017501

Nomor : AP.I.0096/DL.13/2022/LOP.AD-B
Lampiran : 2
Perihal : KONFIRMASI IZIN PENELITIAN

Kepada Yth:
DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MATARAM
Di -
TEMPAT

Menunjuk Surat Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram nomor 1819/II.3.AU/FT/J/XII/2022 dan 1814/II.3.AU/FT/J/XII/2022 tanggal 28 Desember 2021 Perihal Rekomendasi Penelitian.

Sehubungan hal tersebut di atas, bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya Manajemen PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Lombok-Praya dapat menyetujui permohonan penelitian mahasiswa atas nama Andi Junianto Nurdin Prodi Rekayasa Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram.

Terkait hal tersebut di atas, kepada peserta Penelitian dimaksud wajib memperhatikan ketentuan yang berlaku sebagai berikut:

1. Kepada peserta Penelitian **DIWAJIBKAN** mematuhi aturan yang berlaku diperusahaan;
2. Kepada peserta Penelitian **DIWAJIBKAN** melapor terlebih dahulu kepada unit yang membidangi SDM sebelum memulai kegiatana pada hari pertama pelaksanaan Penelitian;
3. Fasilitas akomodasi (tempat tinggal) dan transportasi selama pelaksanaan penelitian dimaksud tidak menjadi tanggung jawab dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Lombok;

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Praya, 12 Januari 2022
a.n. GENERAL MANAGER
AIRPORT ADMINISTRATION SENIOR MANAGER,



Ditandatangani secara elektronik
ABDUL JALIL YASIN

Tembusan Yth. :
GENERAL MANAGER BANDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Jln. K. H. Ahmad Dahlan No. 1
Telp./ Fax. (0370) 647028 Pagesangan - Mataram

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **ANDI JUNIANTO NURDIN**
NIM : **417110007**
Jurusan : **TEKNIK SIPIL**

No	Hari / Tanggal	Catatan/Revisi	Paraf
4	Ramis 6/1/2021	- bab 1, 2, 3 ACC - Daftar pembimbing 1	f

Dosen Pembimbing II

(TITIK WAHYUNINGSIH, ST.,MT)



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Jln. K. H. Ahmad Dahlan No. 1
Telp./ Fax. (0370) 647028 Pagesangan - Mataram

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ANDI JUNIANTO NURDIN
NIM : 417110007
Jurusan : TEKNIK SIPIL

No	Hari / Tanggal	Catatan/Revisi	Paraf
1.	29/12/2021	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki latar belakang pt- paragraf terakhir- perbaiki penulisan King- kuruh gambar lokasi pt bab 3- Cari literatur yg sejenis terkait penelitian tersebut	f
2.	31/12/2021	<ul style="list-style-type: none">- perbaiki latar belakang sesuai kondisi dari standar pelayanan masyarakat sebelum & setelah Covid- Buat form questioner	f
3.	4/01/2022	<ul style="list-style-type: none">- Tambahkan paragraf rute lin air bus - gogji- Cari data- Ikun pertanyaan questioner lebih fokus ke masyarakat lin air	f

Dosen Pembimbing II

(TITIK WAHYUNINGSIH, ST.,MT)



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Jln. K. H. Ahmad Dahlan No. 1
Telp / Fax. (0370) 647028 Pagesangan - Mataram

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ANDI JUNIANTO NURDIN
NIM : 417110007
Jurusan : TEKNIK SIPIL

No	Hari / Tanggal	Catatan/Revisi	Paraf
1	Selasa $\frac{25}{01}$ 20	- Apa beda AHP & IFA	
2	Kamis $\frac{3}{2}$ 20	- Silahky Survey	
3	Senin $\frac{7}{2}$ 20	- Cek lg Pengolahan Data & Analisa	
4	Rabu $\frac{9}{2}$ 20	- Pelajari & Perbaiki Data - Perkirakan de Lencir & Ujck	

Dosen Pembimbing I

(Ir. ISFANARI ST., MT)
NIDN: 0830086701

LAMPIRAN II

TABEL DATA HASIL KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG

Responden	Atribut/Pertanyaan																		Total
	Reliability			Responsiveness			Assurance				Empathy			Tangibles					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	84
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	88
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
5	3	2	5	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	5	60
6	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	84
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
8	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	82
9	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	83
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	84
11	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	83
12	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	84
13	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
14	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4	65
15	5	4	2	4	3	3	4	4	5	3	2	4	3	4	3	5	2	4	64
16	2	3	5	4	5	2	5	4	5	2	4	4	2	4	5	2	2	5	65
17	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	2	4	2	3	3	60
18	3	3	2	3	4	4	5	5	2	3	4	5	5	4	5	4	2	4	67
19	2	1	4	3	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	3	3	69
20	4	2	3	1	2	3	5	3	5	3	4	3	2	3	2	1	3	2	51
21	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	77
22	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	82
23	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	82
24	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	83
25	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	82
26	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	83
27	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	83
28	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	82
29	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	84
30	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	85
31	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	83
32	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55
33	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	59

34	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	59
35	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	61
36	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	5	3	59
37	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	62
38	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	2	2	3	58
39	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	53
40	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	56
41	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	61
42	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	2	3	63
43	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	67
44	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	45
45	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	67
46	3	4	4	5	3	3	5	3	5	3	4	4	4	5	2	5	3	3	68
47	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	5	78
48	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	3	5	4	2	4	70
49	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	72
50	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	5	4	4	5	4	69
51	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	78
52	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	78
53	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	66
54	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	77
55	2	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	66
56	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	1	3	59
57	4	3	2	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	2	3	60
58	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	2	4	68
59	4	4	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	1	3	56
60	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	3	4	1	2	64
61	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	2	3	63
62	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	2	3	64
63	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	65
64	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	60
65	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3	59
66	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	41
67	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	2	3	72
68	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	2	50
69	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	66
70	5	5	3	3	1	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	57
71	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	53

72	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	66
73	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	59
74	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	58
75	4	4	5	3	2	2	3	4	4	1	3	2	3	3	3	2	1	3	52
76	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	55
77	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	65
78	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	58
79	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	63
80	2	4	4	3	4	1	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	5	3	55
81	4	4	5	3	2	2	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3	55
82	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	67
83	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	5	3	59
84	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2	67
85	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	58
86	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	57
87	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	62
88	4	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	5	4	59
89	1	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	63
90	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	54
91	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	50
92	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	54
93	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	53
94	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	55
95	5	3	2	4	3	5	5	5	2	5	5	3	3	3	4	3	5	3	68
96	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	56
97	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	56
98	2	3	3	2	2	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	5	2	49	
99	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	57
100	1	5	2	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	59
Total nilai	383	387	386	365	350	358	372	388	405	363	349	366	366	377	345	359	327	363	132,507

Rata-Rata 3,83 3,87 3,86 3,65 3,5 3,58 3,72 3,88 4,05 3,63 3,49 3,66 3,66 3,77 3,45 3,59 3,27 3,63 16,34
0,99 0,90 0,85 0,76 1,08 1,05 0,77 0,75 0,94 0,76 0,76 0,59 0,67 0,87 0,88 1,05 1,82 0,86

Hasil olah data tingkat Kinerja TP(x1), KP(x2), CP(x3),P(x4), SP(x5)																			
TP = 1	2	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2	6	
KP = 2	9	7	8	5	15	15	5	4	8	8	6	9	2	3	6	13	13	34	
CP = 3	20	25	26	40	40	31	41	32	14	14	39	49	46	47	39	47	30	15	
P = 4	42	38	38	36	21	31	31	36	39	39	37	26	36	31	27	22	34	17	
SP = 5	27	29	28	18	23	22	23	28	38	38	17	16	16	19	28	18	21	28	
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Empathy</i>			<i>Tangibles</i>						

TABEL DATA HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN PENUMPANG

Responden	Atribut/Pertanyaan																		Total
	Reliability			Responsiveness			Assurance				Empathy			Tangibles					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	84
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	89
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	87
5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	68
6	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	82
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
8	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
9	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	83
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	86
11	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	81
12	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	79
13	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
14	3	3	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	77
15	4	4	2	4	2	3	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	65
16	4	2	4	2	5	4	5	5	4	2	5	5	5	2	4	5	2	5	70
17	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	61
18	3	2	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	2	4	65
19	3	5	2	5	5	2	4	2	3	5	4	5	3	5	3	4	3	5	68
20	5	3	4	3	2	4	4	3	2	4	2	5	4	2	4	3	4	2	60
21	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	79
22	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	80
23	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	79
24	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	82
25	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	84
26	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	83
27	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	82
28	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	82
29	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	81
30	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	85
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	86
32	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	67
33	5	5	5	3	5	3	2	5	3	3	5	3	4	3	4	2	4	3	67

34	3	5	2	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	74
35	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	72
36	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	73
37	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	3	5	73
38	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	2	63
39	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	61
40	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	5	4	3	2	5	4	66
41	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	66
42	3	5	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	69
43	3	5	2	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	67
44	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	72
45	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	78
46	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	75
47	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	66
48	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	2	72
49	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	63
50	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	77
51	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	68
52	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	69
53	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	68
54	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	70
55	5	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	76
56	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	65
57	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	68
58	4	4	5	4	3	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	69
59	5	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	65
60	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	76
61	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	68
62	5	5	5	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	67
63	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	67
64	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	63
65	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	64
66	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	74
67	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	77
68	4	3	3	3	5	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	5	64
69	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	72
70	5	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	71
71	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	66

Hasil olah data tingkat Kepentingan TP(x1), KP(x2), CP(x3), P(x4), SP(x5)																			
TP = 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
KP = 2	0	2	4	1	4	6	1	1	1	1	3	3	1	1	2	3	8	7	
CP = 3	17	16	22	40	30	30	40	29	11	11	32	27	29	36	28	39	27	13	
P = 4	44	37	34	30	31	41	36	40	49	49	44	46	46	42	44	36	38	34	
SP = 5	39	45	40	29	35	23	23	30	39	39	21	24	24	21	26	22	27	46	
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	<i>Reliability</i>			<i>Responsiv</i>			<i>Assurance</i>			<i>Empaty</i>			<i>Tangibles</i>						

NO	PERTANYAAN/ATRIBUT- ATRIBUT	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	GAP Xi-Yi	Tingkat Kesesuaian (Tki) %
I.	Reliability (Kehandalan)						
1	Jadwal penerbangan Lion Air yang <i>ontime</i>	383	422	3,83	4,22	-0,39	91
2	Penerbangan Lion Air tiba sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	387	425	3,87	4,25	-0,38	91
3	Lion Air menyediakan informasi penerbangan yang tepat	386	410	3,86	4,1	-0,24	94
II	Responsivenees (Ketanggapan)						
4	Pesawat Lion Air dilengkapi peralatan keselamatan yang baik (Safety fest, masker oksigen, safery belt, safety card)	365	387	3,65	3,87	-0,22	94
5	Crew Lion Air selalu menginformasikan kondisi penerbangan (cuaca, jarak tempu, ketinggian terbang, waktu terbang)	350	397	3,5	3,97	-0,47	88
6	Mudah untuk memesan tiket online melalui website Lion Air, Minimarket serta Travel	358	381	3,58	3,81	-0,23	94
III	Assurance (Jaminan)						
7	Jaminan asuransi yang diberikan Lion Air kepada penumpang sudah baik	372	381	3,72	3,81	-0,09	98
8	Pilot bertanggung jawab terhadap kelancaran dan keselamatan penumpang	388	399	3,88	4,99	-1,11	78
9	Pramugari dan pramugara bersikap ramah dan sopan	405	426	4,05	4,26	-0,21	100

10	Jaminan uang kembali ketika penerbangan dibatalkan	363	383	3,63	3,83	-0,2	100
IV Empathy (empati)							
11	Lion Air memberikan pelayanan maksimal kepada penumpang <i>misconnect</i> , penumpang <i>last minute</i> , penumpang <i>delay</i>	349	391	3,49	3,91	-0,42	89
12	Karyawan Lion Air membantu penumpang yang mengalami kesulitan dengan sigap	366	393	3,66	3,93	-0,27	93
13	Lion Air memiliki rute serta jam penerbangan yang sesuai kebutuhan penumpang	366	383	3,66	3,83	-0,17	96
V Tangibles (Bukti fisik)							
14	Interior pesawat Lion Air yang digunakan bersih, rapi, serta nyaman	377	394	3,77	3,94	-0,17	96
15	Tempat cabin bagasi pesawat Lion Air, berat tidak lebih dari 7 kg	345	377	3,45	3,77	-0,32	92
16	Pesawat Lion Air memiliki fasilitas yang menarik	359	384	3,59	3,84	-0,25	93
17	Lion Air memberikan <i>free</i> bagasi pesawat setiap penerbangan nasional	327	419	3,27	3,19	0,08	100
18	Aksesoris yang digunakan karyawan Lion Air sesuai Standar Perusahaan (<i>ID Card, Name Tag, Bar</i>)	363	391	3,63	2,91	0,72	125
Total		6609	7143	66,09 3,67	70,43 3,91	-0,24	95,07

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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	N of Items
,928	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	62,2600	120,982	,481	,928
P2	62,2200	120,456	,535	,926
P3	62,2300	121,633	,493	,927
P4	62,4400	117,582	,752	,922
P5	62,5900	115,335	,721	,922
P6	62,5100	116,737	,663	,923
P7	62,3700	120,377	,590	,925
P8	62,2100	118,511	,701	,923
P9	62,0400	124,544	,325	,931
P10	62,4600	119,019	,669	,923
P11	62,6000	118,000	,727	,922
P12	62,4300	120,005	,708	,923
P13	62,4300	119,237	,704	,923
P14	62,3200	116,604	,748	,921
P15	62,6400	117,728	,684	,923
P16	62,5000	116,556	,673	,923
P17	62,8200	117,159	,464	,931
P18	62,4600	115,988	,783	,921

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6
P1	Pearson Correlation	1	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P2	Pearson Correlation	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P3	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P4	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P5	Pearson Correlation	,999**	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	101	101	101	101	101	101
P6	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101	101	101
P7	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P8	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P9	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	,999**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P10	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P11	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P12	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101

Correlations

		P7	P8	P9	P10	P11	P12
P1	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P2	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P3	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P4	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P5	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	,999**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P6	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	,999**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P7	Pearson Correlation	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P8	Pearson Correlation	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P9	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P10	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P11	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	101	101	101	101	101	101
P12	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101	101	101

Correlations

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
P1	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P2	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P3	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P4	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P5	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P6	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P7	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P8	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P9	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	,999**	,999**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P10	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P11	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P12	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101

Correlations

		TOTAL
P1	Pearson Correlation	,546**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P2	Pearson Correlation	,592**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P3	Pearson Correlation	,553**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P4	Pearson Correlation	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P5	Pearson Correlation	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P6	Pearson Correlation	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P7	Pearson Correlation	,639**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P8	Pearson Correlation	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P9	Pearson Correlation	,399**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P10	Pearson Correlation	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P11	Pearson Correlation	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P12	Pearson Correlation	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6
P13	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P14	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P15	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P16	Pearson Correlation	,999**	1,000**	,999**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P17	Pearson Correlation	,999**	,999**	,999**	,999**	,999**	,999**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P18	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
TOTAL	Pearson Correlation	,546**	,592**	,553**	,784**	,763**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		P7	P8	P9	P10	P11	P12
P13	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P14	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P15	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	,999**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P16	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	,999**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P17	Pearson Correlation	,999**	,999**	,999**	,999**	,999**	,999**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P18	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
TOTAL	Pearson Correlation	,639**	,738**	,399**	,710**	,762**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
P13	Pearson Correlation	1	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P14	Pearson Correlation	1,000**	1	1,000**	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P15	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1	1,000**	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P16	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1	,999**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
P17	Pearson Correlation	,999**	,999**	,999**	,999**	1	,999**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	101	101	101	101	101	101
P18	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	,999**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101	101	101
TOTAL	Pearson Correlation	,739**	,783**	,726**	,720**	,553**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		TOTAL
P13	Pearson Correlation	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P14	Pearson Correlation	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P15	Pearson Correlation	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P16	Pearson Correlation	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P17	Pearson Correlation	,553**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P18	Pearson Correlation	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

LAMPIRAN DOKUMENTASI





