




PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇEWARA**
di. ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 058/SK/BAN-PT/Ak/red/3/11/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-V/5/XII/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :



Nama : Dr. GATOT SUJONO, MA
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut


Nama : NUR SEVIANA ERTANTI
Nomor Pokok : K.2013.5.32494
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN KEUANGAN
Pokok Bahasan : KINERJA SAHAM
Tempat/Obyek : -
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.





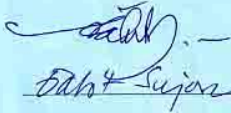

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 07/10/2016
Ketua Program Studi Manajemen,



Dr. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

KARTU BIMBINGAN BAB I – III



STIE Malangkeççwara
 (Accounting Business Management)
 Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Oktober 2016			
18-10-2016	-	✓ Konsultasi judul/topik ✓ judul OK, susun proposal ✓ proposal OK, revisi selesai	
Bulan : November 2016			
25-11-2016		✓ Susun OK, perhatikan revisi ✓ Buat instrumen penelitian ✓ Instrumen peneliti	
Bulan : Desember 2016			
5-12-2016		✓ Instrumen penelitian OK, lakukan pengumpulan data & susun Bab I s.d. III ✓ Bab I s.d. III, perhatikan catatan ✓ Bab I s.d. III, koreksi	
Bulan : Januari 2017			
17-1-2017		✓ Bab I s.d. III OK, lakukan analisis data ✓ Bab I s.d. III OK, susun Bab IV	
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			
Dosen Pembimbing 1		Dosen Pembimbing 2	
 Diah Sujar			
Catatan:			
Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:			
1. Ide/inovasi penelitian			
2. Pemahaman konsep/teori			
3. Pemahaman Metodologi			
4. Kemampuan Analisis			
5. Disiplin Pembimbingan			

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkucecwara (P3M)

 **STIE MALANGKUCECWARA**
dir. ABM School of Economics

  Tetaplah di MALANG EVEN TERUSAN PROGRESS

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
 Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017
 Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkucecwara Malang menetapkan :

Nama : Dr. GATOT SUJONO, MA
 Sebagai : Dosen Pembimbing 1
 Nama : --
 Sebagai : Dosen Pembimbing 2

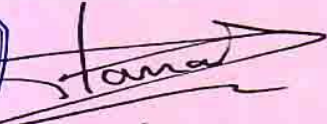
Untuk mahasiswa berikut


Nama : NUR SEVIANA ERTANTI
 Nomor Pokok : K.2013.5.32494
 Skripsi yang diajukan
 Bidang Kajian : MANAJEMEN KEUANGAN
 Pokok Bahasan : CAPITAL BUDGETING / INVESTASI
 Tempat/Obyek : -

Judul Skripsi : STRATEGI ALOKASI ANGGARAN DALAM
 MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN BERDASRKAN
 KEPUASAN PELANGGAN

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
 Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
 Pada Tanggal : 27/07/2017
 Ketua Program Studi Manajemen,


 Dra. LINDANANTY, MM.
 NIK-P.3M : 202.710.194



KARTU BIMBINGAN BAB IV – V



STIE MALANGKUÇEWARA
Jl. Terusan Candi Kalasan Blimbing – Malang Tlp. (0341) 491813

FM / 7.5/08
Revisi No.:01

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB IV s/d BAB V

BLN / TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bln: APRIL 2017	IV	Perhatikan catatan saya	✓
5 - 4 - 2017	IV	lihat komentar saya	✓
Bln: JUNI 2017	IV	Ada beberapa hal yg & perlu diperbaiki. (lihat catatan)	✓
20 - 6 - 2017			
Bln: Juli 17 - 7 - 2017	IV	OK, susun Bab V	✓
20 - 7 - 2017	V	Perhatikan catatannya	✓
Bln: _____			
25 - 7 - 2017	V	OK,	✓
Bln: _____			
Bln: _____			
Bln: _____			
Bln: _____			

Dosen Pembimbing I

[Signature]
Dokter Signa

Dosen Pembimbing II

Catatan:

Bobot penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori

MCE

LAMPIRAN

Kuisisioner

Kepada Yth. Bapak/ibu/saudara pelanggan V3 Salon & Spa di Malang, diantara kesibukan Bapak/Ibu/Saudara dalam melakukan aktivitas, saya mohon kesediaanya untuk memberikan tanggapan pada semua pertanyaan (terlampir) guna untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi yang berjudul “STRATEGI ALOKASI ANGGARAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN “

Atas bantuan dan partisipasinya, saya sampaikan banyak terimakasih.

Malang, 30 januari 2017

Peneliti,

Nur Seviana Ertanti

Karakteristik Responden :

- | | | | | |
|----------------------------|--------------------|------------------|----------------------------|---------------------|
| Jenis Kelamin | : a. Laki-Laki | b. Perempuan | | |
| Usia | : a. < 21 tahun | b. 21-30 Tahun | | |
| | c. 31 – 40 tahun | d. 41 – 50 tahun | | |
| | e. 51 – 60 tahun | f. > 60 tahun | | |
| | | | | |
| Pendidikan Terakhir Tinggi | : a. SD | b. SMP | c. SLTA | d. Perguruan Tinggi |
| Pekerjaan | : a. Pegawai Negri | | b. Pegawai/Karyawan Swasta | |
| | c. Wiraswasta | | d. Mahasiswa/Pelajar | |
| | e. Lain-lain..... | | (Sebutkan) | |
| Penghasilan perbulan | : a. 1 – 3 Juta | | b. 3 - 5 Juta | |
| | c. 5 – 7 Juta | | d. Diatas 7 Juta | |



Petunjuk pengisian :

Bapak/Ibu/Saudara dimohon memberikan tanda (√) cek pada kolom pilihan pendapat yang telah di sediakan untuk tingkat kepentingan menurut Bapak/Ibu/Saudara yaitu :

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup Penting

TP = Tidak Penting

STP = Sangat Tidak Penting

Dan tanda (√) cek pada kolom pilihan pendapat yang telah di sediakan untuk tingkat kinerja perusahaan menurut

Bapak/Ibu/Saudara, yaitu :

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

STB = Sangat Tidak Baik

No.	Uraian Pertanyaan	Pendapat Pelanggan									
		Tingkat Kepentingan					Tingkat Kinerja				
		S P	P P	C P	T P	ST P	S B	B B	C B	T B	ST B
Bukti Langsung											
X1.1	kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang pelayanan										
X1.2	kerapian, kebersihan dan penampilan karyawan										
X1.3	kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai										
Kehandalan											
X2.1	Jenis pelayanan yang ditawarkan lengkap (potong rambut, pelurusan, pewarnaan, hairmask, blow, catok dan lain-lain)										
X2.2	pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat										
X2.3	jadwal pelayanan salon dijalankan dengan tepat (jam buka dan tutup)										
Daya Tanggap											
X3.1	karyawan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan										

X3.2	karyawan yang menerima pertanyaan dan keluhan dapat langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan/masalah											
X3.3	karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti											
Jaminan												
		S P	P	C P	T P	ST P	S B	B	C B	T B	ST B	
X4.1	pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan											
X4.2	karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sopan dan ramah											
X4.3	keamanan selama dalam pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan											
Empati												
X5.1	karyawan berusaha mengenal dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan											
X5.2	penyediaan bahan bacaan (majalah, koran dan lain-lain) minuman dan makanan selama perawatan dan menunggu giliran											
X5.3	informasi yang jelas mengenai layanan yang ditawarkan (brosur iklan, poster, spanduk dan lain-lain)											

Kritik dan Saran :

.....

Tabulasi Data

Tingkat Kepentingan

No.	X1				X2				X3			
	x1.1	x1.2	x1.3	total x1	x2.1	x2.2	x2.3	total x2	x3.1	x3.2	x3.3	total x3
1	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
2	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	5	15
3	5	4	5	14	4	4	4	12	5	4	5	14
4	5	4	5	14	4	4	4	12	5	4	5	14
5	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
6	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	5	14
7	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	5	14
8	5	5	5	15	5	4	4	13	5	4	4	13
9	5	5	5	15	5	3	3	11	5	5	4	14
10	5	4	5	14	5	4	4	13	4	4	4	12
11	5	4	5	14	5	4	4	13	5	3	4	12
12	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	5	15
13	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	5	15
14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
15	5	3	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14
16	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13
17	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
18	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14
19	4	3	4	11	5	4	3	12	4	3	3	10
20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13
21	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
22	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
23	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13
24	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12
25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
26	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
27	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
28	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
30	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12
31	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
32	5	3	5	13	5	5	4	14	5	3	4	12
33	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14
34	4	4	5	13	5	2	4	11	5	5	4	14
35	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
36	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
37	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
38	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	3	13

39	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
40	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13
41	5	4	3	12	5	4	3	12	5	5	3	13
42	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
43	5	4	3	12	5	5	4	14	5	5	3	13
44	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
45	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
46	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12
47	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
48	4	3	4	11	5	4	3	12	4	3	3	10
49	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	4	12
50	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
51	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
52	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
53	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14
54	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
55	4	3	5	12	5	5	5	15	5	4	5	14
56	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	4	12
57	5	3	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14
58	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
59	5	3	5	13	5	5	4	14	5	3	4	12
60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
61	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	3	12
62	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14
63	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
64	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
65	4	3	5	12	5	5	5	15	5	4	5	14
66	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
67	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	4	14
68	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
69	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
70	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	3	12
71	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
72	5	4	4	13	5	4	5	14	4	4	5	13
73	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
74	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14
75	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	3	10
76	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14
77	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
78	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	4	14
79	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	5	15
80	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	4	12
81	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12
82	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13
83	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12

84	5	4	3	12	5	4	4	13	5	5	5	15
85	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
86	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
87	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
88	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	4	12
89	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	4	12
90	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
91	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
92	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
Tota												
I =	441	413	434	1288	448	425	418	1291	440	417	412	1269

No.	X4				X5				total X
	x4.1	x4.2	x4.3	total x4	x5.1	x5.2	x5.3	total x5	
1	5	4	5	14	4	4	4	12	63
2	5	5	4	14	5	5	4	14	68
3	5	5	4	14	4	4	4	12	66
4	5	5	4	14	4	4	4	12	66
5	5	5	4	14	5	5	5	15	73
6	5	5	5	15	4	3	3	10	67
7	5	5	5	15	4	3	3	10	67
8	5	4	5	14	4	4	5	13	68
9	5	4	5	14	4	4	5	13	67
10	5	4	5	14	4	4	4	12	65
11	5	4	5	14	4	4	5	13	66
12	5	5	5	15	4	4	4	12	69
13	5	5	5	15	4	4	4	12	69
14	5	5	4	14	5	5	5	15	73
15	5	5	4	14	5	5	4	14	70
16	5	4	5	14	3	4	4	11	65
17	5	5	5	15	5	5	5	15	75
18	5	5	5	15	4	4	5	13	71
19	4	4	4	12	4	4	3	11	56
20	5	5	5	15	5	5	5	15	73
21	3	5	5	13	3	5	5	13	70
22	5	5	5	15	5	5	5	15	74
23	5	4	5	14	3	3	4	10	64
24	4	4	4	12	4	4	5	13	63
25	5	5	5	15	5	5	5	15	75
26	5	4	5	14	5	4	5	14	73

27	5	5	5	15	5	5	5	15	72
28	5	5	5	15	5	4	4	13	73
29	5	5	5	15	5	5	5	15	75
30	5	5	5	15	4	4	4	12	67
31	5	5	5	15	5	4	5	14	74
32	5	5	4	14	5	4	5	14	67
33	5	5	5	15	4	4	5	13	71
34	4	5	5	14	5	2	4	11	63
35	5	5	5	15	5	5	5	15	75
36	3	5	5	13	3	5	5	13	70
37	5	5	5	15	4	4	4	12	72
38	5	5	5	15	5	5	5	15	71
39	5	5	5	15	5	5	5	15	75
40	4	5	5	14	5	2	4	11	64
41	3	5	5	13	5	4	5	14	64
42	5	5	5	15	4	4	4	12	72
43	5	5	5	15	5	5	5	15	69
44	5	5	5	15	5	5	5	15	75
45	5	5	5	15	5	4	4	13	73
46	4	4	4	12	4	4	4	12	62
47	5	5	5	15	5	5	5	15	75
48	4	4	4	12	4	4	3	11	56
49	4	4	4	12	5	4	4	13	66
50	5	5	5	15	5	5	5	15	75
51	5	5	5	15	5	4	5	14	74
52	5	4	5	14	4	5	5	14	73
53	4	5	5	14	5	5	5	15	72
54	5	5	5	15	5	5	5	15	75
55	5	5	5	15	5	4	5	14	70
56	4	4	4	12	5	4	4	13	66
57	5	5	4	14	5	5	4	14	70
58	5	4	5	14	5	5	5	15	74
59	5	5	4	14	5	4	5	14	67
60	5	5	5	15	5	4	5	14	74
61	4	5	5	14	4	5	5	14	70
62	4	5	5	14	5	5	5	15	72
63	5	4	5	14	5	5	5	15	74
64	5	5	5	15	5	5	5	15	71
65	5	5	5	15	5	4	5	14	70
66	5	5	5	15	5	5	5	15	71

67	5	5	5	15	5	5	5	15	72
68	5	5	5	15	4	4	5	13	71
69	5	5	5	15	5	3	5	13	73
70	4	5	5	14	4	5	5	14	70
71	5	5	5	15	4	4	4	12	72
72	5	5	5	15	4	4	5	13	68
73	5	5	5	15	5	3	5	13	73
74	4	5	5	14	5	4	4	13	67
75	4	4	4	12	4	4	3	11	57
76	4	5	5	14	5	5	5	15	72
77	5	4	5	14	4	4	5	13	64
78	5	4	5	14	4	4	4	12	68
79	5	4	5	14	4	4	4	12	67
80	5	5	5	15	4	3	3	10	66
81	5	5	5	15	5	5	5	15	71
82	5	4	5	14	4	4	5	13	70
83	5	4	5	14	4	4	4	12	65
84	5	4	5	14	4	3	4	11	65
85	5	5	5	15	5	5	5	15	75
86	5	5	4	14	5	5	5	15	74
87	5	4	5	14	4	4	4	12	62
88	5	5	5	15	4	4	4	12	67
89	5	5	5	15	5	5	5	15	71
90	5	5	5	15	5	4	5	14	74
91	3	5	5	13	3	4	4	11	68
92	5	4	5	14	5	4	4	13	69
Total	437	434	443	1314	414	393	417	1224	6386

Tingkat Kinerja

No.	X1				X2				X3			
	x1.1	x1.2	x1.3	total X1	x2.1	x2.2	x2.3	total X2	x3.1	x3.2	x3.3	total X3
1	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	3	11
2	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	14
3	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9
4	4	4	4	12	4	3	3	10	2	2	2	6
5	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
6	3	3	4	10	5	4	5	14	3	4	4	11
7	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	4	11

“STRATEGI ALOKASI ANGGARAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada V3 Salon & Spa)”

Author: Nur Seviana Ertanti NPK: K.2013.5.32494

8	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12
9	5	3	4	12	5	3	5	13	3	3	3	9
10	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12
11	4	3	3	10	5	3	4	12	3	3	4	10
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
13	3	3	4	10	5	3	5	13	3	3	3	9
14	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
15	4	3	3	10	4	5	4	13	3	4	5	12
16	3	3	4	10	5	4	4	13	4	4	4	12
17	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13
18	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	3	10
19	4	3	4	11	5	4	3	12	4	3	3	10
20	5	5	4	14	5	4	5	14	5	4	5	14
21	5	3	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10
22	5	5	4	14	5	4	5	14	5	4	5	14
23	3	3	4	10	5	3	4	12	3	4	3	10
24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
26	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
27	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
28	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
30	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
31	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
32	3	4	5	12	3	5	3	11	4	3	5	12
33	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	3	10
34	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	4	14
35	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13
36	5	3	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10
37	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15
38	5	3	4	12	5	4	3	12	3	4	3	10
39	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
40	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	4	12
41	5	4	3	12	5	3	3	11	5	4	3	12
42	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
43	5	4	3	12	5	3	4	12	5	4	3	12
44	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
45	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12
46	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
47	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15

48	4	3	4	11	5	4	3	12	4	3	3	10
49	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12
50	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
51	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
52	4	4	4	12	5	4	4	13	3	4	3	10
53	3	4	3	10	5	3	5	13	3	3	5	11
54	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
55	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12
56	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12
57	4	3	3	10	4	5	4	13	3	4	5	12
58	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15
59	3	4	5	12	3	5	3	11	4	3	4	11
60	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
61	3	3	4	10	3	3	3	9	5	3	3	11
62	3	4	3	10	5	3	5	13	3	3	5	11
63	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15
64	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
65	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12
66	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
67	5	3	4	12	5	4	3	12	3	4	3	10
68	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
69	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12
70	3	3	4	10	3	3	3	9	5	3	3	11
71	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
72	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10
73	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12
74	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	4	14
75	4	3	4	11	5	4	3	12	5	4	4	13
76	3	4	4	11	5	4	4	13	4	4	4	12
77	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	3	11
78	4	3	3	10	5	5	5	15	5	4	4	13
79	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12
80	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	4	11
81	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
82	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12
83	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
84	5	4	3	12	5	3	3	11	5	4	3	12
85	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
86	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
87	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11

88	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	4	11
89	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
90	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
91	5	3	4	12	5	4	4	13	4	3	3	10
92	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
Total												
I =	389	366	389	1144	427	395	406	1228	383	377	383	1143

No.	X4				X5				total X
	x4.1	x4.2	x4.3	total X4	x5.1	x5.2	x5.3	total X5	
1	4	4	4	12	3	3	3	9	59
2	5	5	5	15	5	5	4	14	70
3	3	3	3	9	3	3	3	9	50
4	3	2	4	9	3	3	3	9	46
5	5	5	5	15	5	5	4	14	71
6	4	4	4	12	3	4	3	10	57
7	3	4	4	11	3	3	3	9	53
8	4	4	3	11	5	4	3	12	62
9	4	4	3	11	5	3	3	11	56
10	4	5	4	13	5	4	4	13	65
11	4	5	5	14	5	3	3	11	57
12	4	4	4	12	5	4	4	13	61
13	3	4	4	11	4	3	3	10	53
14	5	5	5	15	5	5	4	14	71
15	4	3	4	11	5	3	3	11	57
16	4	4	4	12	4	4	3	11	58
17	4	4	4	12	4	5	5	14	69
18	3	3	3	9	3	2	3	8	49
19	4	4	4	12	4	4	3	11	56
20	5	5	5	15	5	5	5	15	72
21	4	3	3	10	3	3	3	9	50
22	5	5	5	15	5	4	4	13	70
23	3	4	3	10	4	3	3	10	52
24	4	4	4	12	5	4	4	13	61
25	5	5	5	15	5	5	5	15	74
26	4	4	4	12	4	4	4	12	60
27	5	5	5	15	5	5	5	15	72
28	3	4	4	11	4	4	4	12	61
29	5	5	5	15	5	5	5	15	75

30	4	4	4	12	4	4	4	12	60
31	5	5	5	15	5	5	5	15	75
32	3	4	5	12	5	4	3	12	59
33	4	4	4	12	4	3	3	10	54
34	4	5	5	14	5	4	4	13	68
35	4	4	4	12	5	4	4	13	68
36	4	3	3	10	3	3	3	9	50
37	5	5	5	15	5	5	5	15	71
38	5	4	3	12	3	4	3	10	56
39	4	4	4	12	5	3	3	11	68
40	4	4	4	12	5	4	3	12	63
41	3	5	4	12	3	4	3	10	57
42	4	4	4	12	4	4	3	11	67
43	4	4	4	12	4	3	3	10	58
44	5	5	5	15	5	5	5	15	75
45	3	4	4	11	4	4	3	11	60
46	4	4	4	12	5	4	4	13	61
47	5	5	5	15	5	5	5	15	75
48	4	4	4	12	4	4	3	11	56
49	4	4	4	12	5	4	4	13	63
50	4	5	4	13	5	5	5	15	73
51	4	5	5	14	5	4	4	13	70
52	5	4	4	13	4	4	3	11	59
53	5	4	3	12	5	3	3	11	57
54	4	5	4	13	5	5	5	15	73
55	5	5	5	15	5	4	5	14	68
56	4	4	4	12	5	4	4	13	63
57	4	4	3	11	5	3	3	11	57
58	5	5	5	15	5	4	4	13	72
59	3	4	5	12	5	4	3	12	58
60	4	5	5	14	5	3	4	12	69
61	3	3	3	9	4	3	4	11	50
62	5	4	3	12	5	3	3	11	57
63	5	5	5	15	5	5	5	15	74
64	5	5	5	15	5	5	5	15	75
65	5	5	5	15	5	4	5	14	68
66	5	5	4	14	5	4	4	13	72
67	5	4	3	12	3	4	3	10	56
68	4	4	4	12	5	3	3	11	65
69	4	5	5	14	4	3	4	11	63

70	3	3	3	9	4	3	4	11	50
71	4	4	4	12	4	3	3	10	64
72	3	4	4	11	3	3	3	9	52
73	4	5	5	14	4	3	4	11	63
74	4	5	5	14	5	4	4	13	68
75	4	4	4	12	4	4	3	11	59
76	4	5	4	13	4	4	2	10	59
77	3	4	4	11	4	4	3	11	60
78	4	4	4	12	4	3	3	10	60
79	5	5	5	15	5	4	5	14	68
80	3	4	4	11	4	3	3	10	54
81	5	5	5	15	5	5	5	15	75
82	4	4	3	11	5	4	3	12	62
83	5	5	5	15	5	5	5	15	75
84	3	5	4	12	3	3	3	9	56
85	5	5	5	15	5	5	5	15	75
86	5	5	5	15	5	5	4	14	71
87	4	4	4	12	4	4	3	11	58
88	3	4	4	11	3	3	3	9	53
89	5	5	5	15	5	5	5	15	74
90	4	4	4	12	4	4	4	12	69
91	4	5	4	13	4	3	3	10	58
92	5	5	5	15	5	4	3	12	69
Total	380	398	386	1164	405	357	341	1103	5782

Validitas dan Reliabilitas Kuisiонер

Validitas Tingkat Kepentingan

Correlations

		ruang pelayanan	karyawan	peralatan	bukti fisik
ruang pelayanan	Pearson Correlation	1	.548**	.292**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000
	N	92	92	92	92
Karyawan	Pearson Correlation	.548**	1	.313**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
	N	92	92	92	92
Peralatan	Pearson Correlation	.292**	.313**	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002		.000
	N	92	92	92	92

bukti fisik	Pearson Correlation	.751**	.851**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

Correlations

		jenis pelayanan lengkap	pelayanan cepat dan tepat	jadwal pelayanan tepat	keandalan
jenis pelayanan lengkap	Pearson Correlation	1	.082	.244*	.465**
	Sig. (2-tailed)		.440	.019	.000
	N	92	92	92	92
pelayanan cepat dan tepat	Pearson Correlation	.082	1	.545**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.440		.000	.000
	N	92	92	92	92
jadwal pelayanan tepat	Pearson Correlation	.244*	.545**	1	.870**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.000
	N	92	92	92	92
keandalan	Pearson Correlation	.465**	.810**	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

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

Correlations

		karyawan cepat tanggap	karyawan mampu menyelesaikan masalah	informasi jelas dan mudah dimengerti	daya tanggap
karyawan cepat tanggap	Pearson Correlation	1	.499**	.387**	.713**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92
karyawan mampu menyelesaikan masalah	Pearson Correlation	.499**	1	.531**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92
informasi jelas dan mudah	Pearson Correlation	.387**	.531**	1	.834**

dimengerti	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
daya tanggap	Pearson Correlation	.713**	.856**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

Correlations

		pengetahuan dan ketrampilan karyawan	elayanan sopan dan ramah	keamanan selama pelayanan	jaminan
pengetahuan dan ketrampilan karyawan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 92	.023 .827 92	.147 .162 92	.685** .000 92
elayanan sopan dan ramah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.023 .827 92	1 92	.137 .194 92	.597** .000 92
keamanan selama pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.147 .162 92	.137 .194 92	1 92	.610** .000 92
jaminan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.685** .000 92	.597** .000 92	.610** .000 92	1 92

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

Correlations

		perhatian secara individu pada pelanggan	penyediaan bahan bacaan, makanan dan minuman	informasi layanan yang ditawarkan	empati
perhatian secara individu pada pelanggan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 92	.301** .004 92	.398** .000 92	.708** .000 92
penyediaan bahan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.301** .004	1	.527** .000	.805** .000

bacaan, makanan dan minuman	N				
		92	92	92	92
informasi layanan yang ditawarka n	Pearson Correlation	.398**	.527**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
empati	Pearson Correlation	.708**	.805**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

Correlations

		ruang pelayanan	karyawan	peralatan	bukti fisik
ruang pelayanan	Pearson Correlation	1	.583**	.433**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92
Karyawan	Pearson Correlation	.583**	1	.629**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92
Peralatan	Pearson Correlation	.433**	.629**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
bukti fisik	Pearson Correlation	.816**	.889**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

Correlations

		jenis pelayanan	pelayanan cepat dan tepat	jadwal pelayanan	Keandalan
jenis pelaya nan	Pearson Correlation	1	.302**	.530**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000
	N	92	92	92	92
pelaya nan	Pearson Correlation	.302**	1	.500**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000

cepat dan tepat	N	92	92	92	92
jadwal pelayanan	Pearson Correlation	.530**	.500**	1	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
keandalan	Pearson Correlation	.731**	.785**	.860**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

Correlations

		karyawan cepat tanggap	karyawan mampu menyelesaikan masalah	informasi jelas dan mudah dimengerti	daya tanggap
karyawan cepat tanggap	Pearson Correlation	1	.680**	.514**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92
karyawan mampu menyelesaikan masalah	Pearson Correlation	.680**	1	.617**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92
informasi jelas dan mudah dimengerti	Pearson Correlation	.514**	.617**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
daya tanggap	Pearson Correlation	.861**	.883**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

Correlations

		pengetahuan dan ketrampilan karyawan	karyawan sopan dan ramah	keamanan selama pelayanan	jaminan
pengetahuan	Pearson Correlation	1	.581**	.454**	.801**

dan ketrampilan karyawan	Sig. (2-tailed) N		.000 92	.000 92	.000 92
karyawan sopan dan ramah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.581** .000 92	1 92	.736** .000 92	.901** .000 92
keamanan selama pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.454** .000 92	.736** .000 92	1 .000 92	.855** .000 92
jaminan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.801** .000 92	.901** .000 92	.855** .000 92	1 92

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

Correlations

		perhatian secara individu	penyediaan bahan bacaan, makanan, minuman	layanan yang ditawarkan	empati
perhatian secara individu	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 92	.509** .000 92	.540** .000 92	.793** .000 92
penyediaan bahan bacaan, makanan, minuman	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.509** .000 92	1 92	.712** .000 92	.871** .000 92
layanan yang ditawarkan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.540** .000 92	.712** .000 92	1 92	.889** .000 92
empati	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.793** .000 92	.871** .000 92	.889** .000 92	1 92

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

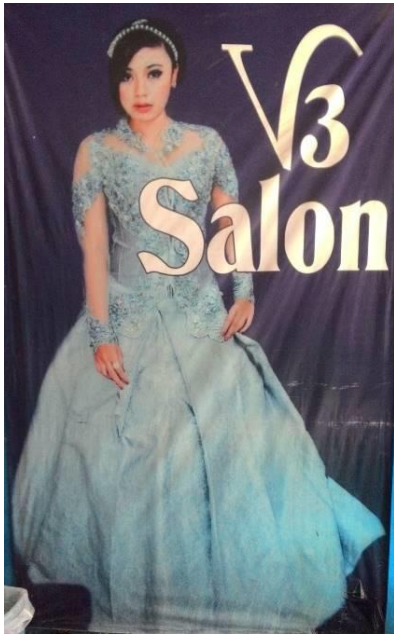
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	3

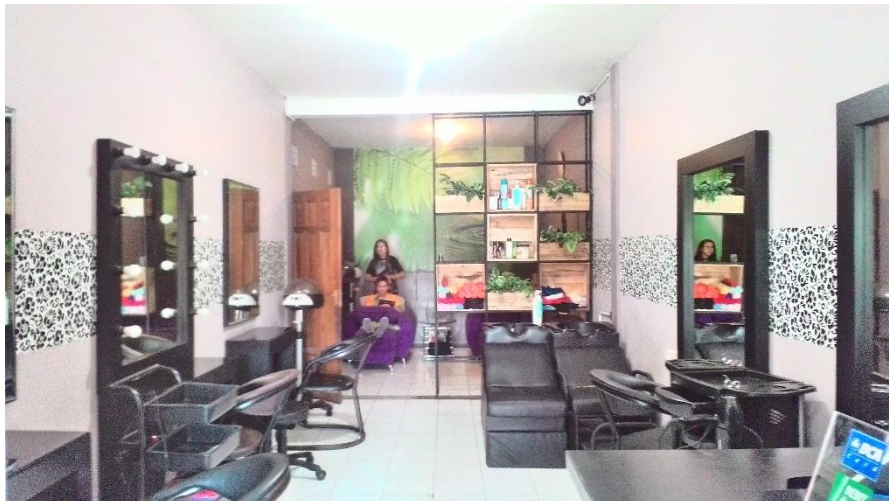
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	3

Foto – Foto V3 Salon & Spa



MCE



MCE