



No	Indikator	Harapan	Kinerja
1	Tampilan Fisik (Tangible)	4.22	4.25
2	Keadaan (Reliability)	4.31	4.23
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	4.23	4.15
4	Kompetensi (Competence)	4.28	4.26
5	Perilaku/Kesopanan (Courtesy)	4.40	4.25
6	Kredibilitas (Credibility)	4.32	4.27
7	Keamanan (Security)	4.36	4.29
8	Akses (Access)	4.28	4.24
9	Komunikasi (Communication)	4.30	4.23
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.30</b>	<b>4.24</b>

**Skala KRITERIA PENILAIAN HARAPAN**

- 1 Sangat tidak berharap
- 2 Tidak Berharap
- 3 Netral(Ragu-ragu)
- 4 Berharap
- 5 Sangat Berharap

**KRITERIA PENILAIAN KINERJA**

- 1 Sangat buruk
- 2 Buruk
- 3 Netral (Ragu-ragu)
- 4 Baik
- 5 Sangat Baik