

Dengan hormat,

Kami menyadari bahwa waktu anda sangat berharga. Oleh karena itu kami berterima kasih apabila anda bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian mengenai iM3-Smart sebagai data untuk penyelesaian Tugas Akhir di Universitas Kristen Maranatha.

BAGIAN I

Anda diminta menjawab seluruh pertanyaan yang ada di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang paling tepat untuk setiap pertanyaannya dengan memberi tanda checklist (✓) pada tanda atau mengisi titik-titik yang tersedia bila tidak ada jawaban yang sesuai

1. Jenis Kelamin anda :
 Pria
 Wanita

2. Usia Anda :
 Kurang dari 20 tahun
 21 – 30 tahun
 31 – 40 tahun
 41 – 50 tahun
 di atas 51 tahun

3. Pekerjaan anda :
 Pelajar / Mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Karyawan
 Wiraswasta
 lain-lain(sebutkan)

4. Pendidikan Terakhir Anda :

- SMP atau sederajat
- SMU atau sederajat
- Diploma
- Sarjana
- lain-lain(sebutkan)

5. Penghasilan anda sebulan :

- Kurang dari Rp. 500.000,-
- Rp.500.001,- sampai dengan Rp. 1.000.000,-
- Rp.1.000.001,- sampai dengan Rp. 2.000.000,-
- di atas Rp.2.000.001,-

6. Lamanya menjadi pelanggan iM3-Smart :

- kurang dari 1 tahun
- lebih dari 1 tahun dan kurang dari 2 tahun
- lebih dari 2 tahun

7. Kartu simcard GSM apa yang paling anda kenal selain iM3-Smart ?

-
-
-
-

BAGIAN II

Anda diminta memberikan pendapat mengenai pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda checklist (✓) pada kolom :

TINGKAT KEPENTINGAN (harapan anda terhadap kartu simcard)

SP : bila anda berpendapat SANGAT PENTING

P : bila anda berpendapat PENTING

TP : bila anda berpendapat TIDAK PENTING

STP : bila anda berpendapat SANGAT TIDAK PENTING

TINGKAT KEPUASAN (Harapan anda terhadap iM3-Smart saat ini)

SM : bila anda berpendapat SANGAT MEMUASKAN

M : bila anda berpendapat MEMUASKAN

TM : bila anda berpendapat TIDAK MEMUASKAN

STM : bila anda berpendapat SANGAT TIDAK MEMUASKAN

TINGKAT KEPENTINGAN

RESPONDEN	Var1	Var2	Var3	Var4	Var5	Var6	Var7	Var8	Var9	Var10	Var11	Var12	Var13	Var14	Var15	Var16	Var17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
12	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
19	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
23	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
TOTAL	114	111	104	113	104	113	110	103	99	101	102	100	101	112	102	98	100

RESPONDEN	Var18	Var19	Var20	Var21	Var22	Var23	Var24	Var25	Var26	Var27	Var28	Var29	Var30	Var31	Var32	Var33	Var34	TOTAL
1	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	121
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	104	
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	109		
4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	109	
5	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	3	105
6	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	115	
7	4	3	4	3	4	1	1	1	2	2	1	3	3	4	4	3	112	
8	4	3	4	4	4	1	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	115	
9	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	116	
10	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	3	4	3	98	
11	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	4	4	3	103	
12	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	92	
13	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	88	
14	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	105	
15	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	4	4	3	101	
16	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	122	
17	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	103	
18	3	3	3	4	4	1	2	1	1	2	1	3	3	4	4	3	108	
19	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	95	
20	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	111	
21	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	101	
22	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	109	
23	3	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	4	4	3	3	104	
24	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	123	
25	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	103	
26	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	128	
27	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	121	
28	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	124	
29	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	101	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	112	
TOTAL	100	94	99	101	104	54	60	55	57	59	56	98	98	110	114	114	98	1787

TINGKAT KEPUASAN

RESPONDEŃ	Var1	Var2	Var3	Var4	Var5	Var6	Var7	Var8	Var9	Var10	Var11	Var12	Var13	Var14	Var15	Var16	Var17
1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
10	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
11	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
12	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3
13	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
18	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
19	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
20	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4
21	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	4	2	3
22	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
23	1	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2
24	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3
25	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3
26	1	2	2	3	3	4	4	1	2	4	3	3	3	2	4	2	3
27	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
29	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
30	2	3	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	4	2	4	3	4
TOTAL	67	92	88	92	92	104	107	63	84	105	95	95	94	85	107	66	94

RESPONDEŃ	Var18	Var19	Var20	Var21	Var22	Var23	Var24	Var25	Var26	Var27	Var28	Var29	Var30	Var31	Var32	Var33	Var34	TOTAL
1	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	125
2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	77
3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	84
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	96
5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	126
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	103
7	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
8	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	105
9	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	110
10	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	100
11	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	124
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
13	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	122
14	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	107
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
16	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	96
17	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
18	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	106
19	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106
20	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4	3	4	103
21	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	93
22	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	88
23	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
24	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	81
25	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	86
26	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	92
27	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
28	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	109
29	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
30	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	104
TOTAL	95	91	95	86	55	95	95	83	95	82	95	85	82	92	106	91	100	3053

TINGKAT KEPENTINGAN

RESP	Var1	Var2	Var3	Var4	Var5	Var6	Var7	Var8	Var9	Var10	Var11	Var12	Var13	Var14	Var15	Var16	Var17	Var18	Var19	Var20	Var21	Var22	Var23	Var24	Var25	Var26	Var27	Var28	Var29	Var30	Var31	Var32	Var33	Var34	TOT
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	121			
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	104			
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	109				
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	109				
5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	105				
6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	115				
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	112				
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	2	1	2	1	1	4	4	4	4	115		
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	116		
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	4	4	4	3	98			
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	4	4	4	3	103		
12	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	92				
13	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	88				
14	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	105			
15	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	4	4	4	3	101			
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	122				
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	103				
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	2	1	1	3	3	4	4	4	3	108			
19	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	95				
20	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	111		
21	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	101			
22	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	109			
23	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3	4	4	4	3	104				
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	123		
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	103			
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	128			
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	121				
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	124				
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	101			
30	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	112			
31	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	106			
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	118				
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	103				
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	2	1	4	4	4	4	117				
35	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	116			
36	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3	1	2	2	4	4	4	4	115			
37	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	4	3	3	3	102			
38	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	1	4	3	3	3	106			
39	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	113			
40	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	4	4	115			
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	1	1	2	4	4	4	118			
42	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	4	100				
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	4	3	4	107				
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	4	3	4	115				
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	2	1	2	2	4	3	4	113				
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	1	2	2	4	4	4	120				
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	116				
48	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	4	3	3	107				
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	109				
50	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	94				
51	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	4	3	3	3	3	93				
52	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	2	2	2	1	2	4	3	3	106				
53	4	4	4	4	3	4																													

54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	1	2	4	4	4	118			
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	1	2	3	2	1	4	3	3	3	109		
56	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	4	3	3	3	105			
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	4	4	4	115		
58	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	102			
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	1	4	4	4	117		
60	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	116			
61	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	1	3	4	4	4	112			
62	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	98			
63	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	109			
64	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	4	3	4	111		
65	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	1	2	4	2	3	2	2	4	3	4	115	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	2	2	2	4	3	4	4	116		
67	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	1	2	2	3	3	2	1	2	4	3	3	106		
68	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	1	4	3	3	4	108			
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	1	2	1	2	4	3	3	4	115		
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	4	115	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	3	3	2	1	2	4	3	4	4	116	
72	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	1	4	3	3	4	104		
73	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	1	2	4	3	3	4	111		
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	1	2	2	2	1	4	3	3	4	114	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	1	1	2	3	4	3	4	114	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	1	4	4	4	4	121		
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	2	4	4	4	4	119			
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	3	3	109		
79	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	105		
80	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	1	1	1	2	2	4	3	3	94
81	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1	3	3	3	88
82	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	104	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	108		
84	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	1	2	3	2	1	2	4	3	4	113		
85	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	2	2	1	2	2	1	4	4	3	3	101		
86	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	107		
87	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	106	
88	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	105		
89	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	1	4	3	3	3	105			
90	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	108		
91	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	1	2	2	2	1	4	4	3	3	105	
92	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	1	2	2	1	1	2	4	3	4	4	108		
93	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	1	4	4	3	3	109		
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	117	
95	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	113	
96	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	1	2	3	4	4	4	109	
97	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	102			
98	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	1	2	1	2	2	1	4	3	3	3	103		
99	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	2	3	2	2	4	3	4	4	110
100	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4	4	113	
101	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4	3	4	4	115
102	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	2	2	2	2	1	4	4	3	3	104		
103	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	105		
104	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	1	2	2	4	3	3	3	108	
105	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	3	3	102		
106	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	1	4	3	3	3	106	
107	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	108		
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	1	4	4	4	4	113		
109	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	1	1	2	2	1	2	4	4	4	3	108	
110	4	4	4	3	3	4	4																												

TINGKAT KEPUASAN

RESP	Var1	Var2	Var3	Var4	Var5	Var6	Var7	Var8	Var9	Var10	Var11	Var12	Var13	Var14	Var15	Var16	Var17	Var18	Var19	Var20	Var21	Var22	Var23	Var24	Var25	Var26	Var27	Var28	Var29	Var30	Var31	Var32	Var33	Var34
1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3		
3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3		
4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4		
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
6	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
7	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	3	3	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
9	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
10	1	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3		
11	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
12	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3		
14	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3		
15	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3			
17	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3		
19	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	4	3	4		
21	2	3	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3		
22	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3		
23	1	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
24	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3		
25	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3		
26	1	2	2	3	3	4	4	1	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3		
27	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
28	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
29	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
30	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4		
31	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	1	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3		
32	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3		
33	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3		
34	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4		
35	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3		
36	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4		
37	1	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3			
38	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4		
39	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3		
40	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	
41	2	4	3	3	3	4	1	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3		
42	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2		
43	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4			
44	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4			
45	2	4	2	3	3	4	4	1	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4		
46	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4		
47	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3		
48	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4		
49	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4			
50	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
51	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	1	4			
52	1	3	3	3	3	4	4	1	3	3	4	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	2	4		
53	1	3	4	3	3	4	4																											

54	2	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
55	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
56	2	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
57	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
58	1	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	
59	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
60	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	
61	2	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	1	4	1	4	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2
62	2	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	2	4	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	
63	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4
64	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2
65	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
66	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
67	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
68	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
69	3	4	3	3	3	4	3	1	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	1	4
70	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2
71	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2
72	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
73	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4		
74	1	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
75	3	4	3	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
76	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	3	4	1	4
77	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	
78	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	1	4	3	2	4	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	
79	2	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	
80	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4
81	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4
82	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	4	
83	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4		
84	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
85	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
86	1	4	3	3	3	3	1	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
87	1	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
88	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	1	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
89	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
90	1	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	
92	2	3	4	3	3	4	3	1	3	4	4	2	2	3	1	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	
93	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	
94	2	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
95	2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	
96	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
97	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
98	2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
99	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
100	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	4	1
102	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
103	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
104	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	
105	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3		
106	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1		
107	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2		
108	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4		
109	2	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	2	2	4	1																

Dengan hormat,

Kami menyadari bahwa waktu anda sangat berharga. Oleh karena itu kami berterima kasih apabila anda bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian mengenai iM3-Smart sebagai data untuk penyelesaian Tugas Akhir di Universitas Kristen Maranatha.

Petunjuk pengisian : Anda dimohon untuk memberikan tanda checklis (✓) pada tanda [] untuk beberapa pertanyaan di bawah ini.

1. Pilihlah PELUANG penting yang dapat menjadikan iM3-Smart menjadi pemimpin pasar di pasar kartu prabayar dan yang diharapkan pada masa yang akan datang? (boleh lebih dari satu) Kemudian bagaimana kondisi faktor-faktor tersebut sehubungan dengan kondisi iM3-Smart saat ini?

FAKTOR PELUANG	KONDISI SAATINI
[] Meningkatnya daya beli masyarakat	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Pertumbuhan pasar seluler yang tinggi	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Banyaknya penyalur dan penjual	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Kebutuhan akan komunikasi seluler	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Perubahan gaya hidup	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
Lain-lain (sebutkan)

2. Menurut Anda, apa ANCAMAN yang sedang dan akan dihadapi iM3-Smart sehingga dapat menghambat iM3-Smart untuk menjadi pemimpin pasar? (Memilih boleh lebih dari satu) Kemudian bagaimana kondisi faktor-faktor tersebut sehubungan dengan kondisi iM3-Smart saat ini?

FAKTOR ANCAMAN	KONDISI SAAT INI
[] Perubahan teknologi yang lebih modern	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Banyaknya pesaing yang ada sekarang	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Tingkat persaingan yang semakin tinggi	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Banyaknya Produk substitusi (sistem CDMA)	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
[] Munculnya kartu simcard baru	[] Sangat memuaskan [] Memuaskan [] Tidak Memuaskan [] Sangat Tidak Memuaskan
Lain-lain (sebutkan)

--- TERIMA KASIH ATAS BANTUANNYA ---

Hasil Pendapat karyawan mengenai peluang yang ada pada iM3-Smart

Factor Peluang	Resp 1	Resp 2	Resp 3	Resp 4	Resp 5
1. Meningkatnya daya beli masyarakat			✓	✓	✓
2. Pertumbuhan pasar seluler yang tinggi	✓		✓	✓	
3. Banyaknya penyalur dan penjual	✓	✓	✓	✓	✓
4. Kebutuhan akan komunikasi	✓	✓	✓	✓	✓
5. Perubahan gaya hidup	✓	✓	✓		✓
6. Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia	✓			✓	
Faktor Ancaman					
1. Perubahan teknologi yang lebih modern	✓	✓	✓	✓	✓
2. Banyaknya pesaing yang ada sekarang	✓	✓	✓	✓	✓
3. Tingkat persaingan yang semakin tinggi	✓	✓	✓		✓
4. Banyaknya Produk substitusi (sistem CDMA / pascabayar)	✓	✓		✓	
5. Munculnya kartu simcard baru	✓	✓	✓	✓	✓
TOTAL					

Hasil Pendapat karyawan mengenai ancaman yang dihadapi iM3-Smart

Factor Peluang	Resp 1	Resp 2	Resp 3	Resp 4	Resp 5
1. Meningkatnya daya beli masyarakat			3	3	3
2. Pertumbuhan pasar seluler yang tinggi	3		3	3	
3. Banyaknya penyalur dan penjual	3	4	4	3	3
4. Kebutuhan akan komunikasi	4	3	4	4	4
5. Perubahan gaya hidup	3	3	4		3
6. Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia	3			3	
Faktor Ancaman					
1. Perubahan teknologi yang lebih modern	4	4	4	3	3
2. Banyaknya pesaing yang ada sekarang	4	4	3	3	4
3. Tingkat persaingan yang semakin tinggi	4	4	3		3
4. Banyaknya Produk substitusi (sistem CDMA/pascabayar)	3	3		3	
5. Munculnya kartu simcard baru	4	4	4	3	4

Tentukan *Attractive Score* (AS) atau daya tarik dari masing-masing faktor eksternal (peluang dan ancaman) dan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) untuk beberapa strategi yang ada dengan memberikan nilai ranking sebagai berikut :

nilai 1 = tidak menarik
 nilai 2 = menarik
 nilai 3 = lebih menarik
 nilai 4 = sangat menarik

Faktor	Strategi	Kerjasama dengan perusahaan ponsel	Memberikan hadiah/bonus kepada outlet berprestasi	Perluasan pasar
STRENGTHS				
1. Harga simcard yang relatif murah dan bersaing dengan operator lain				
2. Staf/karyawan memiliki pengetahuan yang sama jika ada pertanyaan dari konsumen				
3. Informasi melalui iklan di media cetak dan elektronik				
4. Penyampaian informasi melalui acara hiburan secara langsung				
5. Desain yang menarik dari <i>packing</i> perdana dan voucher				
6. Counter dan <i>stand guide</i> yang menarik minat konsumen				
7. Sistem antrian yang baik dan cepat di kantor pusat				
8. Ruang tunggu pelayanan yang nyaman di kantor pusat				
9. Penanganan gangguan/error yang cepat				
10. Kemudahan untuk migrasi dari prabayar ke pasca bayar				
11. Tersedianya voucher isi ulang dalam berbagai variasi nilai voucher				
WEAKNESS				
1. Jangkauan Luas (mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia)				
2. Fasilitas GPRS, <i>blank number</i> , transfer pulsa				
3. Suara percakapan yang jernih dan tidak terputus-putus				
4. Pulsa tidak hangus jika melewati masa tenggang				
5. Adanya fasilitas pemblokiran kartu jika terjadi kehilangan				
6. Masa aktif dan tenggang pulsa yang relatif lama				
7. Perhitungan dimulai detik ke-3				
8. Keberhasilan penyampaian SMS				
9. Keberhasilan panggilan telepon				
10. Tingkat gangguan/kerusakan telepon yang rendah				
11. Tarif pulsa yang relatif murah dan bersaing dengan operator lain				
12. Pemberian bonus langsung setiap pembelian paket perdana				
13. Pemberian bonus penambahan jumlah pulsa pada pengisian waktu-waktu tertentu				
14. Gratis biaya <i>roaming</i> nasional				
15. Keakuratan/akurasi pemotongan pemakaian pulsa				
16. Adanya kantor pusat di masing-masing daerah/wilayah				
17. Counter-counter tersebar di banyak tempat				
18. Pulsa dapat dibeli melalui ATM / mesin elektronik				
19. <i>Call center</i> yang mudah dihubungi				
20. <i>Call Center</i> yang selalu online di setiap waktu (24 jam sehari 7 hari seminggu)				
21. <i>Call Center</i> yang cepat tanggap dalam setiap keluhan konsumen				
22. Kemudahan mendapatkan paket perdana				
23. Layanan pemblokiran kartu dengan cepat dan birokrasi yang tidak terlalu panjang				
OPPORTUNITIES				
1. Meningkatnya daya beli masyarakat				
2. Pertumbuhan pasar seluler yang tinggi				
3. Banyaknya penyalur dan penjual				
4. Kebutuhan akan komunikasi				
5. Perubahan gaya hidup				
6. Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia				
THREATS				
1. Perubahan teknologi yang lebih modern				
2. Banyaknya pesaing yang ada sekarang				
3. Tingkat persaingan yang semakin tinggi				
4. Banyaknya Produk substitusi (sistem CDMA)				
5. Munculnya kartu simcard baru				

