

LAMPIRAN 1

- Kuesioner Penelitian Untuk Pelanggan

KUESIONER PENELITIAN (Pelanggan)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan disebarluasnya kuesioner ini adalah untuk mengetahui pengalaman yang telah dirasakan dan harapan pelanggan mengenai *BeautyZen Clinic* di PT. Kangsen Kenko Indonesia cabang Bandung.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Jefri Setiadi T.

Bagian 1 (Penilaian Anda terhadap layanan *BeautyZen Clinic*)

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom bagian kiri yang telah disediakan, tiap baris di isi 1 tanda *checklist* (✓), untuk mengetahui seberapa baik pelayanannya menurut penilaian Anda terhadap pernyataan tersebut di *BeautyZen Clinic*. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan:

STB = Sangat Tidak Baik = Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut sangat tidak baik (sangat mengecewakan).

TB = Tidak Baik = Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut tidak baik (mengecewakan).

B = Baik = Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut baik.

SB = Sangat Baik = Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut sangat baik (sempurna).

Bagian 2 (Tingkat kepentingan pernyataan menurut Anda terhadap layanan *BeautyZen Clinic*)

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, tiap baris di isi 1 tanda *checklist* (✓), untuk mengetahui seberapa penting pernyataan tersebut menurut harapan Anda di *BeautyZen Clinic*. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan:

STP = Sangat Tidak Penting = Responden menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat tidak penting di sebuah klinik.

TP = Tidak Penting = Responden menganggap bahwa pernyataan tersebut tidak penting di sebuah klinik.

P = Penting = Responden menganggap bahwa pernyataan tersebut penting di sebuah klinik.

SP = Sangat Penting = Responden menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat penting di sebuah klinik.

Bagian 3 (Penilaian Anda terhadap tingkat konsistensi pelayanan yang diberikan)

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, tiap baris di isi 1 tanda *checklist* (✓), untuk mengetahui seberapa konsistennya pernyataan tersebut menurut penilaian Anda di *BeautyZen Clinic*. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan:

TT = Tidak Tetap = Pelayanan yang diterima responden atas dasar pernyataan tersebut tidak tetap (berubah-ubah).

ST = Selalu Tetap = Pelayanan yang diterima responden atas dasar pernyataan tersebut selalu tetap (konsisten tetap).

Keterangan : - *Beautician* adalah orang yang melayani pelanggan dalam melakukan aktivitas jasa.

Contoh :

Penilaian Anda terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>				Pernyataan	Tingkat kepentingan setiap pernyataan terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>				Tingkat konsistensi terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>	
STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP	Tidak Tetap	Selalu Tetap
		✓		Kebersihan ruang praktik dalam klinik				✓		✓

Penjelasan : contoh diatas menunjukkan penilaian anda tentang layanan yang dirasakan saat ini terhadap kebersihan ruang praktik dalam klinik **baik, sangat penting** untuk ada dalam sebuah klinik dan pelayanan yang diterima **selalu tetap**.

Penilaian Anda terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>				Pernyataan	Tingkat kepentingan setiap pernyataan terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>				Tingkat konsistensi terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>	
STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP	Tidak Tetap	Selalu Tetap
				Kebersihan ruang praktek dalam klinik						
				Kondisi penerangan ruang praktek dalam klinik yang terang						
				Kesejukan udara didalam ruang praktek dalam klinik						
				Kerapihan tata ruang praktek dalam klinik						
				Kebersihan ruang tunggu dalam klinik						
				Ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi						
				Kenyamanan kursi tunggu						
				Kerapihan pakaian karyawan						
				Kelengkapan alat klinik yang digunakan						
				Kehigienisan alat klinik yang digunakan						
				Kecukupan alat klinik yang tersedia						
				Kebersihan toilet						
				Ketersediaan <i>beautician</i> setiap saat						
				Ketersediaan <i>merchant</i> untuk melakukan pembayaran dengan debit ataupun kredit						
				Ketersediaan tempat parkir yang luas						
				Kecepatan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan						
				Keramahan <i>beautician</i> untuk diajak berkonsultasi						
				Ketepatan <i>beautician</i> dalam menangani masalah pelanggan						
				Kesiapan alat klinik yang akan digunakan						
				Kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan						
				Kemudahan dalam transaksi/pembayaran						
				Ketepatan perhitungan saat transaksi/pembayaran						
				Kejelasan pemberitahuan solusi terbaik kepada pelanggan dari pihak <i>beautician</i>						
				Kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak <i>beautician</i>						
				Ketanggapan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan						
				Kesigapan <i>beautician</i> dalam menyambut pelanggan						
				Pengetahuan <i>beautician</i> mengenai alat klinik yang digunakan						
				Ketrampilan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan						

Penilaian Anda terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>				Pernyataan	Tingkat kepentingan setiap pernyataan terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>				Tingkat konsistensi terhadap pelayanan di <i>BeautyZen Clinic</i>	
STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP	Tidak Tetap	Selalu Tetap
				Keramahan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan						
				Kepedulian <i>beautician</i> terhadap masalah pelanggan						
				Kejujuran <i>beautician</i> dalam menyampaikan masalah pelanggan						
				Kejujuran <i>beautician</i> dalam memberitahukan solusi yang tebaik						
				Keamanan kendaraan di tempat parkir						
				Keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran						
				Kemudahan dalam membuat janji						
				Kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone						
				Kemudahan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum untuk ke tempat lokasi						
				Ketepatan pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan						
				Kemampuan klinik dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan						

Bagian 4 (Bobot kriteria kepuasan pelanggan)Petunjuk:

Pada tabel di bawah ini terdapat lima dimensi pelayanan *BeautyZen Clinic* yang ideal dan pelayanan yang diberikannya. Anda diminta untuk memberi bobot pada masing-masing dimensi, jika dimensi semakin penting maka bobot yang di berikan semakin besar, dan jumlah total kelima bobot adalah 100.

No	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Bukti Langsung seperti Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada di <i>Beauty Zen Clinic</i>	
2	Kemampuan <i>Beauty Zen Clinic</i> dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan <i>beautician</i> untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya dari para <i>beautician</i> , serta jaminan keamanan (bebas dari bahaya, resiko dan ragu-ragu)	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan	
Total Bobot		100%

Bagian 5 (Alasan/berdasarkan apa Anda menjawab pernyataan yang diberikan)Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom yang telah disediakan, dalam tiap atribut di isi 1 tanda *checklist* (✓), untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya masing-masing atribut terhadap pernyataan tersebut berdasarkan pengalaman Anda di *BeautyZen Clinic*. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan:

- STM = Sangat Tidak Mempengaruhi = Alasan tersebut sangat tidak mempengaruhi jawaban responden atas pernyataan yang diberikan.
 TM = Tidak Mempengaruhi = Alasan tersebut tidak mempengaruhi jawaban responden atas pernyataan yang diberikan
 M = Mempengaruhi = Alasan tersebut mempengaruhi jawaban responden atas pernyataan yang diberikan
 SM = Sangat Mempengaruhi = Alasan tersebut sangat mempengaruhi jawaban responden atas pernyataan yang diberikan

Contoh :

Berdasarkan apa anda menjawab pernyataan-pernyataan diatas yang telah diberikan	Komunikasi dari mulut ke mulut				Kebutuhan pribadi				Pengalaman masa lalu			
	STM	TM	M	SM	STM	TM	M	SM	STM	TM	M	SM
Kebersihan ruang praktek dalam klinik	✓					✓						✓

Penjelasan : contoh diatas menunjukkan jawaban Anda (persepsi dan ekspektasi) atas pernyataan tersebut sangat tidak dipengaruhi oleh atribut komunikasi dari mulut ke mulut dan tidak dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi tetapi sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu.

LAMPIRAN 2

- Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen

KUESIONER PENELITIAN (Manajemen)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan disebarluasnya kuesioner ini adalah untuk mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan *Beauty Zen*, untuk mengetahui performansi standar pelayanan di *Beauty Zen*, dan mengetahui penilaian dari pihak manajemen terhadap kinerja karyawan serta ingin mengetahui penilaian manajemen terhadap *Beauty Zen* di PT. Kangsen Kenko Indonesia cabang Bandung.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Jefri Setiadi T.

Bagian 1 (Persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan *Beauty Zen*)

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap sesuai, untuk menunjukkan seberapa penting persepsi Anda terhadap item-item di bawah ini, yang sangat diharapkan oleh pelanggan *Beauty Zen*. Tiap pernyataan diisi 1 tanda *checklist* (✓). Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan:

STP = Sangat Tidak Penting = Pihak manajemen menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat tidak penting bagi pelanggan.

TP = Tidak Penting = Pihak manajemen menganggap bahwa pernyataan tersebut tidak penting bagi pelanggan.

P = Penting = Pihak manajemen menganggap bahwa pernyataan tersebut penting bagi pelanggan.

SP = Sangat Penting = Pihak manajemen menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat penting bagi pelanggan.

Contoh :

No	Pernyataan Menurut Anda, harapan pelanggan <i>Beauty Zen</i> mengenai:	STP	TP	P	SP
1	Kebersihan ruang praktek dalam klinik				✓

Penjelasan: contoh diatas menunjukkan pihak manajemen menganggap kebersihan ruang praktek dalam klinik merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan.

No	Pernyataan Menurut Anda, harapan pelanggan <i>Beauty Zen</i> mengenai:	STP	TP	P	SP
1	Kebersihan ruang praktek dalam klinik				
2	Kondisi penerangan ruang praktek dalam klinik yang terang				
3	Kesejukan udara didalam ruang praktek dalam klinik				
4	Kerapihan tata ruang praktek dalam klinik				
5	Kebersihan ruang tunggu dalam klinik				
6	Ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi				
7	Kenyamanan kursi tunggu				
8	Kerapihan pakaian karyawan				
9	Kelengkapan alat klinik yang digunakan				
10	Kehigienisan alat klinik yang digunakan				
11	Kecukupan alat klinik yang tersedia				
12	Kebersihan toilet				
13	Ketersediaan <i>beautician</i> setiap saat				
14	Ketersediaan <i>merchant</i> untuk melakukan pembayaran dengan debit ataupun kredit				
15	Ketersediaan tempat parkir yang luas				
16	Kecepatan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan				
17	Keramahan <i>beautician</i> untuk diajak berdiskusi				
18	Ketepatan <i>beautician</i> dalam menangani masalah pelanggan				
19	Kesiapan alat klinik yang akan digunakan				
20	Kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan				
21	Kemudahan dalam transaksi/pembayaran				
22	Ketepatan perhitungan saat transaksi/pembayaran				
23	Kejelasan pemberitahuan solusi terbaik kepada pelanggan dari pihak <i>beautician</i>				
24	Kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak <i>beautician</i>				
25	Ketanggungan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan				
26	Kesigapan <i>beautician</i> dalam menyambut pelanggan				
27	Pengetahuan <i>beautician</i> mengenai alat klinik yang digunakan				
28	Ketrampilan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan				
29	Keramahan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan				
30	Kepedulian <i>beautician</i> terhadap masalah pelanggan				
31	Kejujuran <i>beautician</i> dalam menyampaikan masalah pelanggan				
32	Kejujuran <i>beautician</i> dalam memberitahukan solusi yang terbaik				
33	Keamanan kendaraan di tempat parkir				
34	Keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran				
35	Kemudahan dalam membuat janji				
36	Kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone				
37	Kemudahan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum untuk ke tempat lokasi				
38	Ketepatan pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan				
39	Kemampuan klinik dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan				

Bagian 2 (Bobot kriteria kepuasan pelanggan)

Petunjuk:

Pada tabel di bawah ini terdapat lima dimensi pelayanan *BeautyZen Clinic* yang ideal dan pelayanan yang diberikannya. Anda diminta untuk memberi bobot pada masing-masing dimensi, jika dimensi semakin penting maka bobot yang di berikan semakin besar, dan jumlah total kelima bobot adalah 100.

No	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Bukti Langsung seperti Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada di <i>Beauty Zen Clinic</i>	
2	Kemampuan <i>Beauty Zen Clinic</i> dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan <i>beautician</i> untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya dari para <i>beautician</i> , serta jaminan keamanan (bebas dari bahaya, resiko dan ragu-ragu)	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan	
Total Bobot		100%

Bagian 3 (Performansi standar pelayanan di Beauty Zen PT. Kangsen kenko Indonesia)

Petunjuk:

Performansi yang ada pada suatu perusahaan, dapat berupa standar formal (ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa standar informal (hanya diucapkan dan di asumsikan mengerti oleh seluruh karyawan). Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat Tidak ada jawaban benar atau salah.

Keterangan:

- Ada (berupa standar tertulis & sudah dikomunikasikan); Ada standar yang telah dikomunikasikan secara tertulis antar pihak manajemen dan sudah diaplikasikan terhadap pernyataan tersebut.
- Ada (berupa standar lisan & sudah dikomunikasikan); Ada standar yang telah dikomunikasikan secara lisan antar pihak manajemen dan sudah diaplikasikan terhadap pernyataan tersebut.
- Ada (berupa standar tertulis tapi belum dikomunikasikan); Ada standar yang telah dikomunikasikan secara tertulis antar pihak manajemen tetapi belum diaplikasikan terhadap pernyataan tersebut.
- Ada (berupa standar lisan tapi belum dikomunikasikan); Ada standar yang telah dikomunikasikan secara lisan antar pihak manajemen tetapi belum diaplikasikan terhadap pernyataan tersebut.
- Tidak ada standar; belum ada standar yang dibuat.

No	Pernyataan	Ada (standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar tertulis tapi belum dikomunikasikan)	Ada (standar lisan tapi belum dikomunikasikan)	Tidak ada standar
1	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kebersihan ruang praktek dalam klinik					
2	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kondisi penerangan ruang praktek dalam klinik yang terang					
3	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesejukan udara didalam ruang praktek dalam klinik					
4	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan tata ruang praktek dalam klinik					
5	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kebersihan ruang tunggu dalam klinik					
6	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi					
7	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kenyamanan kursi tunggu					
8	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan pakaian karyawan					
9	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kelengkapan alat klinik yang digunakan					
10	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kehigienisan alat klinik yang digunakan					
11	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kecukupan alat klinik yang tersedia					
12	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kebersihan toilet					
13	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan <i>beautician</i> setiap saat					
14	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan <i>merchant</i> untuk melakukan pembayaran dengan debit ataupun kredit					
15	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan tempat parkir yang luas					
16	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kecepatan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
17	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keramahan <i>beautician</i> untuk diajak berkonsultasi					
18	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketepatan <i>beautician</i> dalam menangani masalah pelanggan					
19	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesiapan alat klinik yang akan digunakan					
20	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan					
21	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan dalam transaksi/pembayaran					
22	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketepatan perhitungan saat transaksi/pembayaran					
23	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejelasan pemberitahuan solusi terbaik kepada pelanggan dari pihak <i>beautician</i>					

No	Pernyataan	Ada (standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar tertulis tapi belum dikomunikasikan)	Ada (standar lisan tapi belum dikomunikasikan)	Tidak ada standar
24	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak <i>beautician</i>					
25	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketanggapan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
26	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesigapan <i>beautician</i> dalam menyambut pelanggan					
27	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang pengetahuan <i>beautician</i> mengenai alat klinik yang digunakan					
28	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketrampilan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
29	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keramahan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
30	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kepedulian <i>beautician</i> terhadap masalah pelanggan					
31	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejujuran <i>beautician</i> dalam menyampaikan masalah pelanggan					
32	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejujuran <i>beautician</i> dalam memberitahukan solusi yang tebaik					
33	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keamanan kendaraan di tempat parkir					
34	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran					
35	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan dalam membuat janji					
36	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone					
37	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum untuk ke tempat lokasi					
38	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketepatan pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan					
39	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemampuan klinik dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan					

Bagian 4 (Penilaian manajemen terhadap kinerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)**Petunjuk:**

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan oleh *Beauty Zen* saat ini.

Keterangan:

- Manajemen menganggap karyawan mampu memenuhi standar secara konsisten.
- Manajemen menganggap karyawan mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten.
- Manajemen menganggap karyawan mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten.
- Manajemen menganggap karyawan tidak mampu memenuhi standar secara konsisten.
- Tidak ada standar.

Contoh:

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan atau lisan)
1	Kebersihan ruang praktek dalam klinik	✓				

Penjelasan: contoh diatas menunjukkan pihak manajemen menganggap karyawan mampu memenuhi standar secara konsisten tentang kebersihan ruang praktek dalam klinik.

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan atau lisan)
1	Kebersihan ruang praktek dalam klinik					
2	Kondisi penerangan ruang praktek dalam klinik yang terang					
3	Kesejukan udara didalam ruang praktek dalam klinik					
4	Kerapihan tata ruang praktek dalam klinik					
5	Kebersihan ruang tunggu dalam klinik					
6	Ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi					
7	Kenyamanan kursi tunggu					
8	Kerapihan pakaian karyawan					
9	Kelengkapan alat klinik yang digunakan					
10	Kehigienisan alat klinik yang digunakan					
11	Kecukupan alat klinik yang tersedia					
12	Kebersihan toilet					
13	Ketersediaan <i>beautician</i> setiap saat					

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan atau lisan)
14	Ketersediaan <i>merchant</i> untuk melakukan pembayaran dengan debit ataupun kredit					
15	Ketersediaan tempat parkir yang luas					
16	Kecepatan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
17	Keramahan <i>beautician</i> untuk diajak berkonsultasi					
18	Ketepatan <i>beautician</i> dalam menangani masalah pelanggan					
19	Kesiapan alat klinik yang akan digunakan					
20	Kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan					
21	Kemudahan dalam transaksi/pembayaran					
22	Ketepatan perhitungan saat transaksi/pembayaran					
23	Kejelasan pemberitahuan solusi terbaik kepada pelanggan dari pihak <i>beautician</i>					
24	Kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak <i>beautician</i>					
25	Ketanggapan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
26	Kesigapan <i>beautician</i> dalam menyambut pelanggan					
27	Pengetahuan <i>beautician</i> mengenai alat klinik yang digunakan					
28	Ketrampilan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
29	Keramahan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
30	Kepedulian <i>beautician</i> terhadap masalah pelanggan					
31	Kejujuran <i>beautician</i> dalam menyampaikan masalah pelanggan					
32	Kejujuran <i>beautician</i> dalam memberitahukan solusi yang tebaik					
33	Keamanan kendaraan di tempat parkir					
34	Keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran					
35	Kemudahan dalam membuat janji					
36	Kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone					
37	Kemudahan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum untuk ke tempat lokasi					
38	Ketepatan pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan					
39	Kemampuan klinik dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan					

Bagian 5 (Persepsi manajemen terhadap *Beauty Zen Clinic* dan operasinya)

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling tepat, untuk mengetahui persepsi Anda tentang *Beauty Zen Clinic* dan operasinya. Tiap pernyataan diisi 1 tanda *checklist* (✓). Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan:

- TS = Tidak Setuju = Pihak manajemen tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.
S = Setuju = Pihak manajemen setuju terhadap pernyataan tersebut.

No	Pernyataan	TS	S
1	PT. Kangsen Kenko Indonesia secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen		
2	PT. Kangsen Kenko Indonesia jarang melakukan hasil penelitian pemasaran mengenai konsumen (-)		
3	PT. Kangsen Kenko Indonesia secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen		
4	Manajer level atas PT. Kangsen Kenko Indonesia jarang berinteraksi dengan konsumen (-)		
5	Karyawan yang berhubungan dengan konsumen sering berkomunikasi dengan Pihak manajemen PT. Kangsen Kenko Indonesia		
6	Pihak manajemen PT. Kangsen Kenko Indonesia jarang meminta saran dari karyawan mengenai pelayanan yang dibutuhkan konsumen (-)		
7	Pihak manajemen PT. Kangsen Kenko Indonesia sering berkomunikasi langsung dengan karyawan		
8	Alat komunikasi antara pihak manajemen PT. Kangsen Kenko Indonesia dan karyawan adalah melalui memo (kertas pesan) (-)		
9	PT. Kangsen Kenko Indonesia memiliki banyak lapisan-lapisan manajemen dari yang teratas sampai terbawah (-)		
10	PT. Kangsen Kenko Indonesia tidak berkomitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan konsumen (-)		
11	PT. Kangsen Kenko Indonesia memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen		
12	Pihak manajemen PT. Kangsen Kenko Indonesia yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan konsumen diberi imbalan lebih dari yang lain		
13	PT. Kangsen Kenko Indonesia lebih memeringankan penjualan daripada pelayanan (-)		
14	PT. Kangsen Kenko Indonesia memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen		
15	PT. Kangsen Kenko Indonesia berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan konsumen yang rinci bagi karyawan		
16	PT. Kangsen Kenko Indonesia berusaha menggunakan peralatan otomatis untuk mencapai pelayanan		
17	PT. Kangsen Kenko Indonesia ada program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi konsumen		
18	PT. Kangsen Kenko Indonesia memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi permintaan konsumen		
19	PT. Kangsen Kenko Indonesia akan rugi jika memenuhi semua permintaan konsumen secara terus menerus (-)		
20	PT. Kangsen Kenko Indonesia memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani konsumen		

LAMPIRAN 3

- Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan

KUESIONER PENELITIAN (Karyawan)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan disebarluasnya kuesioner ini untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap *Beauty Zen Clinic* dan operasinya, selain itu digunakan untuk mengetahui kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui karyawan, dan untuk mengetahui konsistensi karyawan dalam menjalankan standar kerja yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic* di PT. Kangsen Kenko Indonesia cabang Bandung.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Jefri Setiadi T.

Bagian 1 (Persepsi karyawan terhadap *Beauty Zen Clinic* dan operasinya)

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling tepat, untuk mengetahui persepsi Anda tentang *Beauty Zen Clinic* dan operasinya. Tiap pernyataan diisi 1 tanda *checklist* (✓). Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan:

- | | |
|-------------------|---|
| TS = Tidak Setuju | = Pihak karyawan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. |
| S = Setuju | = Pihak karyawan setuju terhadap pernyataan tersebut. |

No	Pernyataan	TS	S
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok, tidak bekerja sendiri		
2	Setiap orang di PT. Kangsen Kenko Indonesia ini, bekerja sama dalam kelompok untuk melayani konsumen		
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja		
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing		
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari PT. Kangsen Kenko Indonesia		
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik		
7	PT. Kangsen Kenko Indonesia merekrut orang yang berkemampuan tinggi dibidangnya		
8	PT. Kangsen Kenko Indonesia melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik		
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)		
10	Saya bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan konsumen		
11	Saya kadang-kadang merasa tidak dapat menangani pekerjaan saya ketika konsumen banyak yang datang pada waktu yang bersamaan (-)		

No	Pernyataan	TS	S
12	Salah satu penyebab saya frustasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani konsumen (-)		
13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen		
14	Pelayanan ekstra bagi konsumen tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya (-)		
15	Karyawan di PT. Kangsen Kenko Indonesia yang melayani konsumen dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain		
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani pelanggan secara efektif (-)		
17	PT. Kangsen Kenko Indonesia lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sulit melayani konsumen dengan baik (-)		
18	Apa yang diinginkan konsumen dan apa yang diinginkan pimpinan biasanya sama		
19	PT. Kangsen Kenko Indonesia dan saya mempunyai kesamaan bagaimana pekerjaan saya harus dilakukan		
20	Informasi yang saya terima dari atasan cukup memadai untuk menyelesaikan masalah		
21	Saya mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan PT. Kangsen Kenko Indonesia kepada konsumen		
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya		
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik untuk menghadapi konsumen (-)		
24	Saya tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)		
25	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan saya mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi		
26	Saya tidak memperhatikan janji yang dikemukakan PT. Kangsen Kenko Indonesia dalam promosinya (-)		
27	PT. Kangsen Kenko Indonesia memegang janji dan menghargai komitmen terhadap karyawan dan konsumen		
28	PT. Kangsen Kenko Indonesia tidak dapat memenuhi janjinya sehingga konsumen tertarik untuk datang ke tempat lain (-)		

Bagian 2 (Kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh *Beautician*)

Petunjuk:

Kejelasan standar yang dibuat atau ditetapkan oleh manajemen dapat berupa standar formal, yaitu ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan , atau secara informal yaitu hanya diucapkan dan diasumsikan mengerti oleh seluruh karyawan. Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat Tidak ada jawaban benar atau salah.

No	Pernyataan (beautician)	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis ataupun lisan
1	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kebersihan ruang praktek dalam klinik					
2	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kondisi penerangan ruang praktek dalam klinik yang terang					
3	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesejukan udara didalam ruang praktek dalam klinik					
4	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan tata ruang praktek dalam klinik					
5	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan pakaian karyawan					
6	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kelengkapan alat klinik yang digunakan					
7	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kehigienisan alat klinik yang digunakan					
8	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kecukupan alat klinik yang tersedia					
9	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan <i>beautician</i> setiap saat					
10	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kecepatan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
11	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keramahan <i>beautician</i> untuk diajak berkonsultasi					
12	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketepatan <i>beautician</i> dalam menangani masalah pelanggan					
13	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesiapan alat klinik yang akan digunakan					
14	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejelasan pemberitahuan solusi terbaik kepada pelanggan dari pihak <i>beautician</i>					
15	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak <i>beautician</i>					

No	Pernyataan (beautician)	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis ataupun lisan
16	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketanggapan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
17	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesigapan <i>beautician</i> dalam menyambut pelanggan					
18	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang pengetahuan <i>beautician</i> mengenai alat klinik yang digunakan					
19	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketrampilan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
20	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keramahan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
21	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kepedulian <i>beautician</i> terhadap masalah pelanggan					
22	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejujuran <i>beautician</i> dalam menyampaikan masalah pelanggan					
23	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejujuran <i>beautician</i> dalam memberitahukan solusi yang tebaik					
24	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan dalam membuat janji					
25	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone					

Bagian 2 (Kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh bagian administrasi)

Petunjuk:

Kejelasan standar yang dibuat atau ditetapkan oleh manajemen dapat berupa standar formal, yaitu ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan , atau secara informal yaitu hanya diucapkan dan diasumsikan mengerti oleh seluruh karyawan. Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat Tidak ada jawaban benar atau salah.

No	Pernyataan (administrasi)	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis ataupun lisan
1	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan pakaian karyawan					
2	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan <i>merchant</i> untuk melakukan pembayaran dengan debit ataupun kredit					
3	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan					
4	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan dalam transaksi/pembayaran					
5	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketepatan perhitungan saat transaksi/pembayaran					
6	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran					
7	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan dalam membuat janji					
8	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketepatan pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan					
9	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemampuan klinik dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan					

Bagian 2 (Kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh bagian kebersihan)

Petunjuk:

Kejelasan standar yang dibuat atau ditetapkan oleh manajemen dapat berupa standar formal, yaitu ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan , atau secara informal yaitu hanya diucapkan dan diasumsikan mengerti oleh seluruh karyawan. Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat Tidak ada jawaban benar atau salah.

No	Pernyataan (kebersihan)	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis ataupun lisan
1	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kebersihan ruang praktek dalam klinik					
2	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan tata ruang praktek dalam klinik					
3	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kebersihan ruang tunggu dalam klinik					
4	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi					
5	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kenyamanan kursi tunggu					
6	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan pakaian karyawan					
7	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kebersihan toilet					

Bagian 2 (Kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh satpam)

Petunjuk:

Kejelasan standar yang dibuat atau ditetapkan oleh manajemen dapat berupa standar formal, yaitu ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan , atau secara informal yaitu hanya diucapkan dan diasumsikan mengerti oleh seluruh karyawan. Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat Tidak ada jawaban benar atau salah.

No	Pernyataan (satpam)	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis ataupun lisan
1	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan pakaian karyawan					
2	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan tempat parkir yang luas					
3	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keamanan kendaraan di tempat parkir					
4	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran					
5	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum untuk ke tempat lokasi					

Bagian 3 (Konsistensi karyawan dalam menjalankan standar kerja yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic (beautician)*)

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic* saat ini.

No	Pernyataan (beautician)	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan atau lisan)
1	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kebersihan ruang praktek dalam klinik					
2	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kondisi penerangan ruang praktek dalam klinik yang terang					
3	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kesejukan udara didalam ruang praktek dalam klinik					
4	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kerapihan tata ruang praktek dalam klinik					
5	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kerapihan pakaian karyawan					
6	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kelengkapan alat klinik yang digunakan					
7	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kehigienisan alat klinik yang digunakan					
8	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kecukupan alat klinik yang tersedia					
9	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang ketersediaan <i>beautician</i> setiap saat					
10	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kecepatan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
11	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang keramahan <i>beautician</i> untuk diajak berkonsultasi					
12	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang ketepatan <i>beautician</i> dalam menangani masalah pelanggan					
13	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kesiapan alat klinik yang akan digunakan					
14	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kejelasan pemberitahuan solusi terbaik kepada pelanggan dari pihak <i>beautician</i>					
15	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak <i>beautician</i>					

No	Pernyataan (beautician)	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan atau lisan)
16	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketanggapan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
17	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesigapan <i>beautician</i> dalam menyambut pelanggan					
18	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang pengetahuan <i>beautician</i> mengenai alat klinik yang digunakan					
19	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketrampilan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
20	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keramahan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan					
21	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kepedulian <i>beautician</i> terhadap masalah pelanggan					
22	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejujuran <i>beautician</i> dalam menyampaikan masalah pelanggan					
23	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kejujuran <i>beautician</i> dalam memberitahukan solusi yang tebaik					
24	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan dalam membuat janji					
25	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone					

Bagian 3 (Konsistensi karyawan dalam menjalankan standar kerja yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic* (administrasi))

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic* saat ini.

No	Pernyataan (administrasi)	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan atau lisan)
1	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kerapihan pakaian karyawan					
2	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketersediaan <i>merchant</i> untuk melakukan pembayaran dengan debit ataupun kredit					
3	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan					
4	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan dalam transaksi/pembayaran					
5	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketepatan perhitungan saat transaksi/pembayaran					
6	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran					
7	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemudahan dalam membuat janji					
8	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang ketepatan pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan					
9	Standar yang dimiliki Beauty Zen tentang kemampuan klinik dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan					

Bagian 3 (Konsistensi karyawan dalam menjalankan standar kerja yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic* (bagian kebersihan))

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic* saat ini.

No	Pernyataan (kebersihan)	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan atau lisan)
1	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kebersihan ruang praktek dalam klinik					
2	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kerapihan tata ruang praktek dalam klinik					
3	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kebersihan ruang tunggu dalam klinik					
4	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi					
5	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kenyamanan kursi tunggu					
6	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kerapihan pakaian karyawan					
7	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kebersihan toilet					

Bagian 3 (Konsistensi karyawan dalam menjalankan standar kerja yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic* (satpam))

Petunjuk:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan oleh *Beauty Zen Clinic* saat ini.

No	Pernyataan (satpam)	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan atau lisan)
1	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kerapihan pakaian karyawan					
2	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang ketersediaan tempat parkir yang luas					
3	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang keamanan kendaraan di tempat parkir					
4	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran					
5	Standar yang dimiliki <i>Beauty Zen</i> tentang kemudahan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum untuk ke tempat lokasi					

LAMPIRAN 4

- Penggunaan Bilangan Random Untuk Pembagian Kuesioner Pelanggan

Penggunaan Bilangan Random Untuk Pembagian Kuesioner Konsumen

Jam kerja klinik:

Hari Senin-Jumat : pukul 08.00 - 17.00

Istirahat : pukul 12.00 - 13.00

Interval pengamatan: 30 menit

Bilangan random terbesar:

$$= (\text{jam kerja/hari} \times 60 \text{ menit})/\text{interval pengamatan}$$

$$= (8 \text{ jam} \times 60 \text{ menit})/ 30 \text{ menit}$$

$$= 16$$

Jadi bilangan random yang tidak boleh digunakan: 16

Waktu pengamatan hari ke -1

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	2	09.00-09.30	1
2	6	11.00-11.30	1
3	7	11.30-12.00	0
4	8	13.00-13.30	1
5	9	13.30-14.00	0
6	10	14.00-14.30	0
7	11	14.30-15.00	3
8	12	15.00-15.30	1
9	14	16.00-16.30	3
10	15	16.30-17.00	0
Jumlah Responden			10

Waktu pengamatan hari ke -2

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	0	08.00-08.30	0
2	1	08.30-09.00	0
3	3	09.30-10.00	1
4	4	10.00-10.30	1
5	5	10.30-11.00	1
6	9	13.30-14.00	2
7	10	14.00-14.30	3
8	11	14.30-15.00	1
9	13	15.30-16.00	2
10	14	16.00-16.30	0
Jumlah Responden			11

Waktu pengamatan hari ke -3

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	0	08.00-08.30	0
2	5	10.30-11.00	3
3	7	11.30-12.00	2
4	8	13.00-13.30	0
5	9	13.30-14.00	0
6	10	14.00-14.30	2
7	11	14.30-15.00	0
8	12	15.00-15.30	0
9	13	15.30-16.00	0
10	15	16.30-17.00	1
Jumlah Responden			8

Waktu pengamatan hari ke -4

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	1	08.30-09.00	0
2	3	09.30-10.00	0
3	5	10.30-11.00	2
4	7	11.30-12.00	1
5	9	13.30-14.00	1
6	10	14.00-14.30	0
7	11	14.30-15.00	0
8	13	15.30-16.00	2
9	14	16.00-16.30	1
10	15	16.30-17.00	0
Jumlah Responden			7

Waktu pengamatan hari ke -5

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	2	09.00-09.30	1
2	4	10.00-10.30	0
3	5	10.30-11.00	2
4	7	11.30-12.00	1
5	9	13.30-14.00	0
6	10	14.00-14.30	0
7	11	14.30-15.00	1
8	12	15.00-15.30	1
9	13	15.30-16.00	0
10	14	16.00-16.30	1
Jumlah Responden			7

Waktu pengamatan hari ke -6

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	1	08.30-09.00	0
2	2	09.00-09.30	0
3	5	10.30-11.00	1
4	7	11.30-12.00	2
5	8	13.00-13.30	3
6	9	13.30-14.00	0
7	10	14.00-14.30	2
8	11	14.30-15.00	1
9	13	15.30-16.00	0
10	14	16.00-16.30	1
Jumlah Responden			10

Waktu pengamatan hari ke -7

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	0	08.00-08.30	0
2	1	08.30-09.00	0
3	2	09.00-09.30	3
4	5	10.30-11.00	1
5	7	11.30-12.00	1
6	8	13.00-13.30	2
7	9	13.30-14.00	1
8	11	14.30-15.00	0
9	14	16.00-16.30	0
10	15	16.30-17.00	1
Jumlah Responden			9

Waktu pengamatan hari ke -8

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	2	09.00-09.30	1
2	4	10.00-10.30	0
3	6	11.00-11.30	0
4	7	11.30-12.00	2
5	8	13.00-13.30	1
6	9	13.30-14.00	1
7	10	14.00-14.30	2
8	12	15.00-15.30	1
9	13	15.30-16.00	0
10	14	16.00-16.30	0
Jumlah Responden			8

Waktu pengamatan hari ke -9

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	0	08.00-08.30	0
2	4	10.00-10.30	2
3	5	10.30-11.00	0
4	6	11.00-11.30	2
5	7	11.30-12.00	1
6	8	13.00-13.30	2
7	9	13.30-14.00	1
8	11	14.30-15.00	1
9	13	15.30-16.00	2
10	14	16.00-16.30	1
Jumlah Responden			12

Waktu pengamatan hari ke -10

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	0	08.00-08.30	0
2	1	08.30-09.00	1
3	5	10.30-11.00	1
4	7	11.30-12.00	0
5	8	13.00-13.30	2
6	9	13.30-14.00	3
7	10	14.00-14.30	0
8	11	14.30-15.00	1
9	12	15.00-15.30	0
10	15	16.30-17.00	1
Jumlah Responden			9

Waktu pengamatan hari ke -11

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	0	08.00-08.30	0
2	6	11.00-11.30	3
3	7	11.30-12.00	0
4	8	13.00-13.30	0
5	9	13.30-14.00	0
6	10	14.00-14.30	3
7	12	15.00-15.30	1
8	13	15.30-16.00	0
9	14	16.00-16.30	1
10	15	16.30-17.00	0
Jumlah Responden			8

Waktu pengamatan hari ke -12

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	0	08.00-08.30	0
2	3	09.30-10.00	0
3	4	10.00-10.30	1
4	5	10.30-11.00	1
5	6	11.00-11.30	0
6	7	11.30-12.00	1
7	10	14.00-14.30	2
8	11	14.30-15.00	1
9	13	15.30-16.00	2
10	14	16.00-16.30	2
Jumlah Responden			10

Waktu pengamatan hari ke -13

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	1	08.30-09.00	0
2	3	09.30-10.00	1
3	4	10.00-10.30	1
4	5	10.30-11.00	0
5	8	13.00-13.30	1
6	9	13.30-14.00	2
7	10	14.00-14.30	1
8	11	14.30-15.00	0
9	13	15.30-16.00	0
10	14	16.00-16.30	1
Jumlah Responden			7

Waktu pengamatan hari ke -14

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	1	08.30-09.00	0
2	3	09.30-10.00	0
3	6	11.00-11.30	2
4	8	13.00-13.30	1
5	10	14.00-14.30	2
6	11	14.30-15.00	1
7	12	15.00-15.30	0
8	13	15.30-16.00	2
9	14	16.00-16.30	1
10	15	16.30-17.00	0
Jumlah Responden			9

Waktu pengamatan hari ke -15

No.	Bil.Random	Jam kunjungan	Jumlah Responden
1	1	08.30-09.00	0
2	2	09.00-09.30	0
3	3	09.30-10.00	2
4	5	10.30-11.00	1
5	6	11.00-11.30	0
6	9	13.30-14.00	2
Jumlah Responden			5

Total Responden 130

LAMPIRAN 5

- Jawaban Kuesioner Awal Pelanggan

Tabel L5-1 Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Pelanggan

Responden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3
2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	1
3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	1	4	2	4	1
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
6	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4
8	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
9	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
10	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
14	3	3	2	3	3	1	2	4	2	2	3	4	3	3	3
15	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4
16	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3
17	3	3	2	2	1	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3
18	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1
19	4	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4
20	4	2	2	2	3	4	1	4	3	4	3	3	3	2	3
21	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
23	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
24	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	3
25	4	2	2	2	2	1	3	4	1	4	1	2	2	2	1
26	4	2	2	3	1	3	2	3	1	3	4	3	4	3	3
27	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2
28	3	2	1	3	3	1	3	4	3	3	1	4	4	3	3
29	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	3
30	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3

Tabel L5-1 Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
10	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
13	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3
14	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	1
15	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
16	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1
17	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2
18	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1
19	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2
20	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	1
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3
23	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	2
24	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
25	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3
26	4	3	1	3	4	3	2	3	4	3	4
27	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1
28	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
29	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3
30	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	1

Tabel L5-1 Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3
3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2
4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3
5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3
6	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4
7	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4
8	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4
9	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4
10	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
11	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
13	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
14	3	2	1	3	2	3	3	1	3	2	1	1	3
15	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3
16	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
17	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2
18	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
19	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
20	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3
21	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
23	1	3	1	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3
24	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3
25	2	2	4	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2
26	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4
27	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2
28	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4
29	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3
30	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4

Tabel L5-2 Jawaban Kuesioner Awal Harapan Pelanggan

Responden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3
4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3
11	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
13	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
15	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
16	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
17	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
28	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3

Tabel L5-2 Jawaban Kuesioner Awal Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2
9	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3
10	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
14	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4
20	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
21	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
25	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
26	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3
28	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
30	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4

Tabel L5-2 Jawaban Kuesioner Awal Harapan Pelanggan (Lanjutan)

LAMPIRAN 6

- Hasil Pengujian SPSS (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER AWAL PERSEPSI PELANGGAN

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	R1	3.4000	.6215	30.0
2.	R2	2.9667	.7184	30.0
3.	R3	2.8000	.7144	30.0
4.	R4	2.6000	.7701	30.0
5.	R5	2.6000	.6747	30.0
6.	R6	2.4667	1.0417	30.0
7.	R7	2.7000	.5960	30.0
8.	R8	3.0667	.6397	30.0
9.	R9	2.7667	.6789	30.0
10.	R10	3.2000	.6644	30.0
11.	R11	2.7000	1.0222	30.0
12.	R12	3.1333	.8996	30.0
13.	R13	2.9333	.7397	30.0
14.	R14	2.9000	.7589	30.0
15.	R15	2.9000	.9229	30.0
16.	R16	3.2333	.6261	30.0
17.	R17	3.2333	.6789	30.0
18.	R18	2.8333	.6989	30.0
19.	R19	3.3667	.5561	30.0
20.	R20	3.3000	.5960	30.0
21.	R21	3.1333	.7761	30.0
22.	R22	2.8333	.7915	30.0
23.	R23	3.3000	.6513	30.0
24.	R24	3.1667	.7915	30.0
25.	R25	3.1333	.9732	30.0
26.	R26	2.7000	1.1188	30.0
27.	R27	3.1667	.7915	30.0
28.	R28	3.0333	.7649	30.0
29.	R29	2.9333	1.0148	30.0
30.	R30	2.9667	.6149	30.0
31.	R31	3.0333	.7184	30.0
32.	R32	2.8667	.8193	30.0
33.	R33	2.8000	.7611	30.0
34.	R34	2.5000	.7311	30.0
35.	R35	2.9667	.6149	30.0
36.	R36	3.0333	.7184	30.0
37.	R37	2.6667	.8841	30.0
38.	R38	2.4667	1.1059	30.0
39.	R39	2.9333	.7397	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	114.7333	250.6161	15.8309	39

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
R1	111.3333	241.8851	.4317	.9272
R2	111.7667	240.2540	.4421	.9271
R3	111.9333	240.8920	.4155	.9273
R4	112.1333	241.3609	.3620	.9279
R5	112.1333	240.0506	.4836	.9268
R6	112.2667	233.9264	.4897	.9269
R7	112.0333	242.7230	.4059	.9274
R8	111.6667	242.5057	.3865	.9276
R9	111.9667	241.2057	.4244	.9273
R10	111.5333	241.0161	.4440	.9271
R11	112.0333	233.8954	.5014	.9267
R12	111.6000	237.8345	.4315	.9274
R13	111.8000	240.4414	.4197	.9273
R14	111.8333	238.4195	.4959	.9266
R15	111.8333	234.6264	.5354	.9262
R16	111.5000	242.4655	.3979	.9275
R17	111.5000	239.0862	.5272	.9264
R18	111.9000	240.4379	.4470	.9271
R19	111.3667	241.4816	.5107	.9267
R20	111.4333	239.4264	.5875	.9261
R21	111.6000	235.4897	.6098	.9255
R22	111.9000	237.4034	.5160	.9264
R23	111.4333	241.2885	.4401	.9271
R24	111.5667	237.9782	.4919	.9266
R25	111.6000	232.3862	.5825	.9256
R26	112.0333	231.2057	.5337	.9265
R27	111.5667	237.1506	.5267	.9263
R28	111.7000	234.1483	.6785	.9248
R29	111.8000	234.5793	.4827	.9269
R30	111.7667	240.9437	.4868	.9268
R31	111.7000	238.2862	.5327	.9263
R32	111.8667	233.4299	.6597	.9249
R33	111.9333	240.9609	.3841	.9277
R34	112.2333	239.7023	.4585	.9269
R35	111.7667	240.9437	.4868	.9268
R36	111.7000	238.2862	.5327	.9263
R37	112.0667	239.7885	.3669	.9280
R38	112.2667	228.3402	.6299	.9251
R39	111.8000	240.4414	.4197	.9273

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 39

Alpha = .9285

PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER AWAL HARAPAN PELANGGAN

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	R1	3.5333	.5074	30.0
2.	R2	3.4000	.5632	30.0
3.	R3	3.6000	.4983	30.0
4.	R4	3.4000	.5632	30.0
5.	R5	3.2667	.5208	30.0
6.	R6	3.5333	.5074	30.0
7.	R7	3.4000	.6215	30.0
8.	R8	3.5000	.5085	30.0
9.	R9	3.6333	.4901	30.0
10.	R10	3.6333	.4901	30.0
11.	R11	3.3667	.6149	30.0
12.	R12	3.6000	.4983	30.0
13.	R13	3.4667	.5074	30.0
14.	R14	3.1000	.6074	30.0
15.	R15	3.4333	.5040	30.0
16.	R16	3.3667	.5561	30.0
17.	R17	3.5667	.5040	30.0
18.	R18	3.3333	.6609	30.0
19.	R19	3.5333	.5074	30.0
20.	R20	3.4667	.6288	30.0
21.	R21	3.2333	.6261	30.0
22.	R22	3.7000	.4661	30.0
23.	R23	3.5333	.5713	30.0
24.	R24	3.3333	.4795	30.0
25.	R25	3.2000	.7144	30.0
26.	R26	3.3667	.5561	30.0
27.	R27	3.4667	.5074	30.0
28.	R28	3.4667	.5713	30.0
29.	R29	3.3667	.5561	30.0
30.	R30	3.3333	.6609	30.0
31.	R31	3.4000	.5632	30.0
32.	R32	3.5333	.5074	30.0
33.	R33	3.5000	.5085	30.0
34.	R34	3.2667	.5833	30.0
35.	R35	3.2000	.4842	30.0
36.	R36	3.3333	.6065	30.0
37.	R37	3.4333	.5040	30.0
38.	R38	3.4000	.4983	30.0
39.	R39	3.2667	.6915	30.0

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

N of Cases = 30.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	133.4667	117.4299	10.8365	39
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range
Max/Min	Variance			
1.1935	.0181	3.4222	3.1000	.6000
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range
Max/Min	Variance			
2.3492	.0055	.3083	.2172	.2931

Reliability Coefficients 39 items

Alpha = .9212 Standardized item alpha = .9227

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
R1	129.9333	112.4092	.4427	.9195
R2	130.0667	110.4092	.5663	.9181
R3	129.8667	111.0161	.5872	.9181
R4	130.0667	110.4092	.5663	.9181
R5	130.2000	111.5448	.5103	.9188
R6	129.9333	113.0299	.3839	.9201
R7	130.0667	110.7540	.4808	.9191
R8	129.9667	111.0678	.5694	.9182
R9	129.8333	112.7644	.4251	.9197
R10	129.8333	111.6609	.5337	.9186
R11	130.1000	110.2310	.5282	.9185
R12	129.8667	112.5333	.4397	.9195

R13	130.0000	112.3448	.4488	.9194
R14	130.3667	111.4816	.4350	.9196
R15	130.0333	111.4816	.5350	.9186
R16	130.1000	112.1621	.4210	.9197
R17	129.9000	111.5414	.5293	.9186
R18	130.1333	110.3264	.4802	.9191
R19	129.9333	111.6506	.5149	.9188
R20	130.0000	111.4483	.4208	.9199
R21	130.2333	110.9437	.4621	.9193
R22	129.7667	113.1506	.4097	.9198
R23	129.9333	110.8230	.5221	.9186
R24	130.1333	112.4644	.4657	.9193
R25	130.2667	110.4782	.4289	.9200
R26	130.1000	110.7828	.5415	.9184
R27	130.0000	111.9310	.4882	.9191
R28	130.0000	112.0690	.4162	.9198
R29	130.1000	111.1276	.5112	.9187
R30	130.1333	111.0851	.4241	.9199
R31	130.0667	112.3402	.3997	.9200
R32	129.9333	112.9609	.3905	.9200
R33	129.9667	113.2057	.3664	.9203
R34	130.2000	112.5793	.3644	.9204
R35	130.2667	112.6851	.4387	.9196
R36	130.1333	112.2575	.3739	.9204
R37	130.0333	112.6540	.4226	.9197
R38	130.0667	112.8920	.4051	.9199
R39	130.2000	110.2345	.4626	.9194

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 39

Alpha = .9212

LAMPIRAN 7

- Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan, Manajemen, dan Karyawan

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan

Responden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3
2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	1
3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	1	4	2	4	1
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
6	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4
8	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
9	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
10	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
14	3	3	2	3	3	1	2	4	2	2	3	4	3	3	3
15	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4
16	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3
17	3	3	2	2	1	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3
18	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1
19	4	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4
20	4	2	2	2	3	4	1	4	3	4	3	3	3	2	3
21	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
23	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
24	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	3
25	4	2	2	2	2	1	3	4	1	4	1	2	2	2	1
26	4	2	2	3	1	3	2	3	1	3	4	3	4	3	3
27	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2
28	3	2	1	3	3	1	3	4	3	3	1	4	4	3	3
29	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	3
30	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3
31	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3
32	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3
34	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	4	4
35	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4
36	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	4
37	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3
38	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
39	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	3	2	4	3	4
41	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3
42	4	3	4	3	4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3
43	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
10	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
13	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3
14	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	1
15	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
16	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1
17	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2
18	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1
19	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2
20	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	1
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3
23	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	2
24	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
25	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3
26	4	3	1	3	4	3	2	3	4	3	4
27	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1
28	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
29	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3
30	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	1
31	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2
32	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3
33	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
34	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
35	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
36	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
37	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
39	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
41	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
42	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3
43	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3
3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2
4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3
5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3
6	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4
7	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4
8	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4
9	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4
10	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
11	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
13	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
14	3	2	1	3	2	3	3	1	3	2	1	1	3
15	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3
16	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
17	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2
18	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
19	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
20	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3
21	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
23	1	3	1	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3
24	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3
25	2	2	4	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2
26	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4
27	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2
28	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4
29	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3
30	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
35	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3
36	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
38	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4
39	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4
40	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4
41	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
42	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4
43	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Responden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
44	3	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3
45	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4
46	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	1	4	3	4
47	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4
48	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4
49	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4
50	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4
51	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
52	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
53	4	4	3	4	4	1	2	3	1	4	3	3	4	4	3
54	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	3	1	4	4	3
55	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
56	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4
57	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3
58	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4
59	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3
60	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
61	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
62	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4
63	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	4	2	3	4	4
64	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3
65	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
66	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4
67	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4
69	4	4	4	4	3	1	2	4	3	3	4	2	3	3	3
70	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3
71	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4
72	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4
73	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3
74	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4
75	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3
76	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3
77	3	3	3	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	4
78	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4
79	3	4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	3
80	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3
81	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
82	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4
83	3	4	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4
84	3	4	3	4	3	2	1	3	4	4	3	2	4	3	4
85	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4
86	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
44	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
45	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4
46	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3
47	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2
48	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
49	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4
50	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3
51	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4
53	2	4	4	4	3	2	3	4	2	3	3
54	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
55	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
57	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4
58	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
59	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
60	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4
61	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
62	2	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3
63	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3
66	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
67	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2
68	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3
69	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4
70	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
71	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
72	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
73	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3
74	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3
75	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2
76	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3
77	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
78	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
79	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
80	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3
81	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
82	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3
83	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2
84	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
85	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4
86	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
44	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2
46	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
47	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
49	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4
50	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4
51	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
52	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	4	3	4
53	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3
54	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4
56	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3
57	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3
58	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4
59	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
60	4	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	4	4
61	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4
62	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4
63	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
64	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4
65	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4
66	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	3	4	4
68	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4
69	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
70	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
71	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
72	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3
73	3	4	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3
74	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4
75	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
76	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
77	4	3	3	3	3	3	4	3	2	1	4	4	3
78	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
79	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	4	3	3
81	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3
82	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
83	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
84	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
85	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	2	3
86	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Reasponden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
87	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4
88	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
89	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
90	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
91	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3
92	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
93	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
94	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4
95	4	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4
96	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3
97	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3
98	3	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4
99	4	2	4	4	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	4	4
101	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	1	3	4	4
102	4	4	4	4	3	2	4	4	1	3	3	3	4	4	3
103	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4
104	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3
105	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4
106	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3
107	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
108	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4
109	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4
110	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
112	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4
113	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	2	4	3	3
114	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4	4	3	4	4	3
115	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4	3

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Resopden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
87	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4
88	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3
89	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
90	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4
91	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3
92	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3
93	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
95	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
97	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4
98	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
99	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
100	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
101	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
102	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
103	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
105	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4
106	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
107	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
108	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3
109	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
110	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
111	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4
112	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2
113	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
114	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
115	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4

Tabel L7-1 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
87	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3
88	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
90	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3
91	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
92	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4
93	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4
96	4	4	4	4	3	4	3	3	1	2	3	3	3
97	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
98	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
99	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
100	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3
101	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
102	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3
103	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
104	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
105	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
106	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
107	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4
108	4	4	4	2	4	3	3	3	1	3	4	3	4
109	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
111	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	3
112	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4
114	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
115	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan

Responden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3
4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3
11	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
13	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
15	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
16	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
17	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
28	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
31	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
32	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3
33	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
36	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
37	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
38	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4
39	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4
41	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3
42	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
43	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2
9	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3
10	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
14	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4
20	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
21	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
25	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
26	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3
28	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
30	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
31	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
32	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2
33	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3
34	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3
35	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4
36	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
38	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
39	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
40	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
41	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
42	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
43	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
44	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
45	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
48	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
49	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
50	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4
53	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
54	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
55	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
56	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
58	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
59	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
60	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
63	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
64	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3
66	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
67	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
69	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
71	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3
72	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
74	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
75	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
76	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
77	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
79	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
81	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
83	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
85	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
86	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
44	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3
45	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
46	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3
47	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
48	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
50	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
51	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
52	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4
53	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
54	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
55	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
56	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
57	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
59	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
60	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
61	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3
62	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
63	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
64	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
65	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
66	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
67	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
68	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3
70	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4
71	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
72	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
73	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3
74	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3
75	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
76	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
77	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4
78	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2
79	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
80	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
81	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
82	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
83	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
84	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4
85	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
44	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
45	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
47	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
49	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
58	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3
59	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
62	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
63	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
64	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
65	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
67	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
68	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
70	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
73	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
74	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
77	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
82	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
83	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3
84	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
85	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
87	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
90	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
91	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
92	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
95	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
96	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
97	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
98	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
99	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
100	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
101	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
102	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
103	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
104	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
105	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
106	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3
107	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
108	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
109	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
110	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
111	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
112	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4
113	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
115	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
87	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
88	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
89	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
90	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
91	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
92	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
93	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
94	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
95	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2
96	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
97	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
98	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
99	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
101	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
102	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
103	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
104	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
105	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
106	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
107	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
110	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
111	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
112	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
113	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
114	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
115	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3

Tabel L7-2 Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
88	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
90	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
92	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
94	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
97	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
100	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
101	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
102	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
104	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
106	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
107	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
109	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
110	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
112	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
113	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
114	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3

**Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat
Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic***

Responden	TANGIBEL														
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
15	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
35	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
40	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2

Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic* (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
4	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
8	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
9	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
10	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
13	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
16	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
17	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
19	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
22	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
23	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
24	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
25	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
26	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
27	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
29	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
32	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
33	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
34	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
35	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
37	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
38	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
42	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2

Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic* (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
11	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
16	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2
28	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
29	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
31	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
33	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
35	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
43	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2

Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic* (Lanjutan)

Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic* (Lanjutan)

Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic* (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
44	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
47	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
48	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
52	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
56	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
57	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
61	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
65	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
66	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
67	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
71	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
72	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
73	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
74	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
75	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
76	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
77	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
78	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
79	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
80	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
81	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
82	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
83	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
84	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
85	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
86	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2

Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic* (Lanjutan)

Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic* (Lanjutan)

Responden	RELIABILITY									RESPONSIVENESS	
	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26
87	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
88	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
89	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
90	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
91	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
92	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
93	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
96	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
100	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
101	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
102	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
103	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
104	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
105	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
106	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
107	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
108	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
109	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
110	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
111	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
112	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
113	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
114	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
115	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2

Tabel L7-3 Jawaban Kuesioner Lanjutan Pelanggan Terhadap Tingkat Konsistensi Terhadap Pelayanan di *Beauty Zen Clinic* (Lanjutan)

Responden	ASSURANCE								EMPATY				
	r27	r28	r29	r30	r31	r32	r33	r34	r35	r36	r37	r38	r39
87	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
88	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
89	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
91	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
92	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
93	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
94	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
95	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
96	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
97	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2
98	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
99	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
100	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
101	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
103	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
104	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
105	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
106	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
107	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
108	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
109	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
110	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
111	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
112	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
113	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
114	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
115	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2

**Tabel L7-4 Jawaban Kuesioner Lanjutan Bobot Kriteria Kepuasan
Pelanggan**

Responden	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
1	15	20	20	25	20
2	15	30	15	25	15
3	10	20	20	30	20
4	15	35	15	25	10
5	20	30	10	30	10
6	15	20	15	25	25
7	20	30	15	30	5
8	20	30	10	30	10
9	20	25	15	25	15
10	15	25	15	30	15
11	20	30	10	30	10
12	10	20	10	50	10
13	20	20	20	25	15
14	10	25	25	30	10
15	20	20	20	20	20
16	30	40	10	10	10
17	15	20	20	25	20
18	10	20	20	35	15
19	25	30	15	20	10
20	10	25	20	30	15
21	25	15	25	20	15
22	20	20	20	20	20
23	50	25	15	5	5
24	25	20	20	30	5
25	25	10	10	30	25
26	25	30	15	20	10
27	20	25	15	20	20
28	15	30	15	25	15
29	10	20	20	30	20
30	15	35	15	25	10
31	10	30	10	40	10
32	15	30	15	25	15
33	10	20	20	30	20
34	15	35	15	25	10
35	20	30	10	30	10
36	30	20	20	20	10
37	5	10	20	35	30
38	20	20	20	20	20
39	15	20	20	25	20
40	20	20	20	20	20
41	20	25	15	20	20
42	10	30	10	40	10
43	10	30	20	30	10

Tabel L7-4 Jawaban Kuesioner Lanjutan Bobot Kriteria Kepuasan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
44	20	30	10	30	10
45	25	30	15	20	10
46	25	10	10	30	25
47	10	20	10	50	10
48	15	25	15	30	15
49	10	20	25	25	20
50	25	30	15	20	10
51	10	30	20	30	10
52	20	30	10	30	10
53	5	5	20	40	30
54	20	20	20	20	20
55	20	20	20	25	15
56	20	20	20	20	20
57	25	15	25	20	15
58	20	30	10	30	10
59	10	30	20	20	20
60	20	20	20	20	20
61	10	20	20	30	20
62	25	15	25	20	15
63	10	20	20	35	15
64	15	25	15	25	20
65	20	20	20	20	20
66	25	15	25	20	15
67	20	30	10	30	10
68	10	30	20	20	20
69	10	30	10	40	10
70	25	10	10	30	25
71	25	10	10	30	25
72	15	25	15	25	20
73	25	10	10	30	25
74	25	10	10	30	25
75	25	30	15	20	10
76	20	25	15	20	20
77	15	30	15	25	15
78	10	20	20	30	20
79	15	35	15	25	10
80	25	30	15	20	10
81	20	20	20	20	20
82	25	10	10	30	25
83	20	25	15	20	20
84	10	30	10	40	10
85	15	30	15	25	15
86	20	30	10	30	10

Tabel L7-4 Jawaban Kuesioner Lanjutan Bobot Kriteria Kepuasan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
87	10	30	20	30	10
88	20	25	15	20	20
89	20	30	10	30	10
90	10	30	20	20	20
91	20	30	10	30	10
92	20	20	20	20	20
93	25	15	25	20	15
94	25	10	10	30	25
95	15	20	20	25	20
96	30	20	15	20	15
97	20	25	15	20	20
98	15	25	15	25	20
99	10	30	20	30	10
100	20	20	20	20	20
101	15	35	15	25	10
102	20	30	10	30	10
103	15	20	15	25	25
104	20	25	15	25	15
105	25	10	10	30	25
106	15	20	20	25	20
107	10	30	20	20	20
108	20	25	15	20	20
109	15	25	15	25	20
110	10	30	20	30	10
111	25	30	15	20	10
112	15	25	15	25	20
113	10	25	20	30	15
114	25	10	10	30	25
115	15	25	30	10	20

Tabel L7-6 Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan

Responden	Pernyataan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Pimpinan Perusahaan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
Manajer Adm. & Keuangan	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Manajer HRD	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
Manajer Pemasaran	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Manajer Operasional	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3

Tabel L7-6 Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Responden	Pernyataan														
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
Pimpinan Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
Manajer Adm. & Keuangan	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
Manajer HRD	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
Manajer Pemasaran	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
Manajer Operasional	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4

Tabel L7 – 7 Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen Bobot Kriteria Kepuasan Pelanggan

Responden	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
Pimpinan Perusahaan	25	25	15	25	10
Manajer Adm. & Keuangan	15	20	25	20	20
Manajer HRD	15	25	20	25	15
Manajer Pemasaran	20	25	20	20	15
Manajer Operasional	30	15	20	15	20

Tabel L7 - 8 Jawaban Kuesioner Kejelasan Performansi Standar Pelayanan Pihak Manajemen

Responden	Pernyataan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Pimpinan Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
Manajer Adm. & Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer HRD	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Operasional	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Tabel L7 - 8 Jawaban Kuesioner Kejelasan Performansi Standar Pelayanan Pihak Manajemen (Lanjutan)

Responden	Pernyataan														
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
Pimpinan Perusahaan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
Manajer Adm. & Keuangan	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
Manajer HRD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
Manajer Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	
Manajer Operasional	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	

Tabel L7 - 9 Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen terhadap Hasil Kerja Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan Perusahaan

Responden	Pernyataan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Pimpinan Perusahaan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Manajer Adm. & Keuangan	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer HRD	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Manajer Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Operasional	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3

Tabel L7 - 9 Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen terhadap Hasil Kerja Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan Perusahaan (Lanjutan)

Responden	Pernyataan													
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Pimpinan Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Adm. & Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer HRD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Pemasaran	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Operasional	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4

Tabel L7 - 10 Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap *Beauty Zen Clinic* dan Operasinya

Responden	Data Penyebab Gap 1								
	1 (+)	2 (-)	3 (+)	4 (-)	5 (+)	6 (-)	7 (+)	8 (-)	9 (-)
Pimpinan Perusahaan	2	1	2	2	2	1	2	1	1
Manajer Adm. & Keuangan	2	1	2	2	2	1	2	1	1
Manajer HRD	2	1	1	2	2	1	2	1	1
Manajer Pemasaran	2	1	2	1	2	1	2	1	1
Manajer Operasional	2	1	2	2	2	1	2	1	1

Tabel L7 - 10 Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap *Beauty Zen Clinic* dan Operasinya (Lanjutan)

Responden	Data Penyebab Gap 2										
	10 (-)	11 (+)	12 (+)	13 (-)	14 (+)	15 (+)	16 (+)	17 (+)	18 (+)	19 (-)	20 (+)
Pimpinan Perusahaan	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Manajer Adm. & Keuangan	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2
Manajer HRD	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
Manajer Pemasaran	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
Manajer Operasional	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2

Tabel L7 - 11 Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan terhadap *Beauty Zen Clinic* dan Operasinya

Responden	NO	Pernyataan																												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
Beautician	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	
Administrasi	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	
	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	
Petugas Kebersihan	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
	6	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	
Satpam	7	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	

Tabel L7 - 12 Jawaban Kuesioner Kejelasan Performansi Standar Pelayanan Pihak Manajemen yang diketahui oleh karyawan

Tabel L7 - 12 Jawaban Kuesioner Kejelasan Performansi Standar Pelayanan Pihak Manajemen yang diketahui oleh karyawan (Lanjutan)

Responden	NO	Pernyataan														
		26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
Beautician	1	4	3	3	3	3	4	4			3	3				
	2	4	3	3	3	3	4	4			3	3				
Administrasi	3									3	3			3	4	
	4									3	3			3	4	
	5									3	3			3	4	
Petugas Kebersihan	6															
Satpam	7								3	3			4			

Tabel L7 - 13 Jawaban Kuesioner Tingkat Konsistensi Karyawan Dalam Menjalankan Standar Kerja

Tabel L7 - 13 Jawaban Kuesioner Tingkat Konsistensi Karyawan Dalam Menjalankan Standar Kerja (Lanjutan)

Responden	NO	Pernyataan													
		26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Beautician	1	4	4	4	4	4	4	4			4	4			
	2	4	4	4	4	4	4	4			4	4			
Administrasi	3									4	4			4	4
	4									4	4			4	4
	5									4	4			4	4
Petugas Kebersihan	6														
Satpam	7								4	4			4		

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner

Resp	r1			r2			r3			r4			r5			r6			r7			r8			r9			r10			r11			
	m2m	KP	PML																															
1	1	3	4	1	3	3	1	4	4	1	4	3	2	4	4	2	3	4	1	3	3	1	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4		
2	1	4	4	1	3	3	2	4	3	1	4	3	2	3	3	1	3	4	1	3	3	1	2	4	3	3	4	1	3	4	1	2	3	
3	1	3	3	1	3	4	1	4	3	1	3	4	2	3	4	1	3	3	1	4	3	1	2	3	3	2	4	2	4	4	1	2	3	
4	1	4	3	1	3	4	1	3	4	1	4	4	2	3	4	1	3	3	1	3	3	1	2	4	3	2	3	2	4	4	1	3	4	
5	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	2	4	4	1	3	3	1	3	3	1	2	4	3	4	4	1	4	3	1	2	3	
6	1	3	4	1	3	3	1	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	3	1	4	3	1	1	4	3	2	4	2	4	3	1	2	3	
7	1	2	3	1	4	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	1	3	3	1	2	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3	
8	1	2	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	2	3	4	1	3	3	1	4	3	2	1	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	
9	1	1	4	1	4	3	2	4	3	1	3	3	1	3	4	1	4	3	1	3	4	2	1	4	3	4	4	1	4	3	1	3	4	
10	1	1	3	2	4	3	1	4	3	2	4	4	1	3	4	2	3	3	1	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4	1	4	3	
11	2	3	4	2	4	3	1	3	4	1	3	3	1	3	3	2	4	3	1	3	4	1	1	4	4	3	2	1	3	3	1	2	3	
12	2	3	4	2	4	4	1	3	4	2	3	4	1	4	3	1	3	3	2	3	4	1	1	4	2	3	4	1	2	4	1	2	4	
13	1	3	3	2	3	4	1	3	4	2	3	3	2	3	4	1	4	3	1	3	4	1	1	3	2	3	4	3	3	1	3	3		
14	1	2	4	1	4	3	1	3	4	2	3	4	1	4	3	2	3	4	1	3	3	1	1	4	4	2	3	4	2	3	4			
15	1	2	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	2	3	4	1	4	3	1	4	3	1	1	3	3	2	4	1	3	4	1	4	3	
16	1	3	3	1	3	3	1	3	4	2	4	3	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	2	2	3	2	3	1	3	4	2	3	4	
17	2	3	3	2	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	3	4	1	4	3	1	1	2	4	2	2	2	3	4	1	3	3	
18	1	3	3	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	1	4	3	4	2	1	4	3	1	3	3	
19	1	3	4	1	4	3	1	4	3	1	3	4	1	3	3	1	3	4	1	4	3	1	2	3	3	4	4	3	3	1	2	4		
20	1	4	3	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	2	3	4	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	1	2	4			
21	1	3	4	2	4	3	1	3	3	2	3	4	1	4	3	1	3	3	1	4	3	2	2	2	2	4	3	3	4	1	3	4		
22	1	4	3	2	4	3	2	3	4	1	3	2	2	3	4	1	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	1	4	3	1	2	3	
23	1	4	3	1	3	4	1	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	4	3	2	2	4	2	3	3	4	3	1	3	3		
24	1	3	4	2	3	4	1	3	4	2	3	4	1	4	3	2	4	4	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	4	1	4	3	
25	1	4	4	1	3	4	2	3	4	2	3	4	1	3	4	1	4	3	2	2	4	3	3	4	1	4	2	2	3	3				
26	1	4	4	1	4	3	1	3	4	2	3	3	1	3	4	1	4	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	4	4	1	4	3	
27	1	3	4	1	4	4	1	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	1	2	3	4	3	3	1	4	3	2	3	3	
28	1	3	3	1	4	3	1	3	4	1	4	3	1	3	4	1	4	4	1	4	3	1	2	2	2	3	4	3	3	1	4	3		
29	1	4	3	2	4	3	2	3	4	1	4	3	1	3	4	2	3	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3			
30	2	4	4	2	3	4	1	3	4	2	3	4	2	3	3	1	4	3	1	4	3	1	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	
31	1	3	4	2	4	3	1	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	3	3	2	2	4	3	3	4	1	4	3				
32	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	4	3	1	4	4	1	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4				
33	1	4	3	1	4	3	1	4	4	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	1	3	4	2	3	3	4	3	1	3	3				
34	2	4	4	2	4	3	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	4	4	1	4	3	2	1	3	3	2	4	2	3	4	1	2	2	
35	2	3	4	2	4	4	1	4	4	2	4	4	2	4	3	1	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	
36	1	4	3	2	4	3	1	3	3	2	4	4	3	2	3	4	1	4	3	2	3	2	2	2	4	1	4	4	1	2	3			
37	1	3	3	1	4	3	1	4	3	2	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3	4	1	2	2	4	3	2	1	4	3	1	2	4	
38	1	4	3	1	3	4	1	3	4	1	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	1	1	3	3	3	2	2	4	4	1	2	4	
39	1	3	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	2	3	3	1	4	4	1	4	3	1	2	3	1	3	2	1	4	3	1	2	3	
40	1	4	3	1	4	3	1	3	4	1	4	3	1	3	3	2	3	3	2	3	4	2	1	4	3	3	3	2	2	4	4	1	1	4

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r1			r2			r3			r4			r5			r6			r7			r8			r9			r10			r11			
	m2m	KP	PML																															
41	1	3	4	1	3	4	1	3	3	2	3	4	1	3	4	1	4	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	1	4	3	1	2	3	
42	2	4	4	2	3	4	1	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3	
43	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	1	4	3	1	3	4	
44	2	4	4	1	3	4	1	4	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	2	1	4	3	3	4	2	4	3	1	2	3	
45	2	4	3	1	4	3	1	3	4	1	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3	4	1	2	2	2	3	3	2	3	4	1	3	3	
46	1	4	3	1	4	3	1	3	4	1	4	3	2	3	4	2	4	4	1	3	4	1	2	3	4	2	3	1	4	3	1	1	3	
47	2	4	3	2	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	1	4	3	1	4	3	2	1	4	1	4	3	2	4	4	2	3	3	
48	1	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	1	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	3	1	3	4	1	1	3				
49	1	3	4	1	4	3	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	4	4	1	4	3	1	2	2	2	4	3	1	3	4	2	1	3	
50	1	4	3	1	3	4	2	4	3	1	3	4	1	4	4	1	3	3	2	3	4	1	2	3	2	3	2	1	3	4	2	1	4	
51	2	3	4	1	4	3	2	3	4	2	4	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	1	3	3	1	3	3	1	4	3	3	2	3	
52	1	3	4	1	3	4	1	4	3	1	3	4	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	2	3	3	2	4	2	4	3	2	1	3	
53	1	3	3	1	4	4	2	4	4	1	3	3	1	3	3	2	3	4	1	4	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	1	1	2	
54	2	3	3	1	3	4	2	4	3	2	3	4	1	4	3	1	4	3	2	3	4	1	2	2	2	3	3	1	4	3	3	2	4	
55	1	4	3	1	4	3	1	3	4	1	4	4	1	3	4	2	3	4	1	4	3	1	2	4	4	3	2	2	4	4	1	3	2	
56	1	4	3	2	3	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	1	4	3	2	3	4	2	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	
57	2	4	3	2	3	4	1	4	3	2	3	3	1	3	4	2	3	4	1	3	4	1	2	1	2	2	4	1	4	4	1	1	3	
58	1	4	3	2	4	3	1	4	4	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	2	3	1	2	3	2	3	4	2	2	2	
59	2	4	3	2	4	4	1	4	4	1	3	4	1	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	1	1	2	3	1	4	4	1	3	2	
60	2	4	3	2	3	4	1	3	3	1	4	4	1	4	4	1	4	3	1	4	3	2	1	3	4	3	2	1	4	3	2	3	2	
61	2	3	3	2	3	4	1	4	3	1	3	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	
62	2	4	3	2	4	3	1	4	3	1	4	3	2	3	3	1	4	3	1	4	3	1	1	3	3	2	4	2	3	3	1	2	3	
63	2	4	4	2	4	3	1	3	4	1	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	4	4	1	2	3	
64	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	4	2	4	4	1	4	3	1	4	3	1	3	2	3	2	4	2	3	3	2	1	2	
65	2	4	3	2	3	4	2	3	4	1	4	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	1	3	4	1	2	3	
66	2	3	3	1	3	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	2	2	3	3	2	3	1	4	4	2	1	3	
67	2	4	3	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	4	3	1	4	3	2	3	4	1	2	3	1	4	3	3	3	1	1	3		
68	1	4	3	1	3	3	1	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	4	3	1	3	3	2	2	1	3	3	4	1	4	2	
69	2	4	3	1	4	3	1	3	4	1	3	3	1	3	3	1	4	3	2	3	4	2	3	1	4	3	2	2	3	3	2	1	4	
70	1	3	4	2	4	3	1	4	3	1	4	4	2	4	3	2	3	4	1	4	3	1	2	3	3	3	3	2	4	4	2	1	3	
71	1	3	4	1	4	4	1	4	4	2	3	4	1	4	3	2	3	4	1	2	3	3	2	4	1	4	3	2	1	4	4	2	1	4
72	2	3	4	1	3	4	3	1	4	2	3	3	2	4	4	2	4	3	1	4	3	1	3	3	2	2	3	4	1	1	4			
73	2	3	3	1	4	3	1	3	4	2	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	4	
74	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	2	3	4	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	3	4	1	4	3	
75	1	3	4	1	3	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	2	2	3	4	2	1	4	3	2	3	4	
76	1	4	3	2	3	3	1	4	3	2	3	3	1	4	3	1	4	4	1	4	4	1	3	4	3	3	3	2	3	4	1	2	3	
77	1	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	1	3	4	2	2	3	4	3	2	1	4	4	2	3	4	
78	1	3	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	1	4	3	2	2	4	3	1	4	1	4	3	1	4	3	
79	1	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	3	2	1	3	4	2	3	4	1	2	4	
80	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	2	3	3	2	1	1	4	3	

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r1			r2			r3			r4			r5			r6			r7			r8			r9			r10			r11		
	m2m	KP	PML																														
81	1	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	1	4	3	1	4	3	2	3	4	1	1	3	4	2	1	2	3	1	2	3	
82	2	4	3	2	4	3	1	4	3	1	4	3	2	4	3	2	3	4	1	4	3	1	2	3	4	3	2	1	4	3	1	2	4
83	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	3	3	2	3	4	1	4	3	2	4	3	1	2	2	1	4	3	2	3	4	1	2	4
84	1	3	4	3	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	1	3	3	2	3	3	1	4	3	1	2	2
85	2	3	4	1	4	3	1	3	4	2	3	4	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	1	1	4
86	1	3	4	1	3	4	1	3	4	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	1	2	2
87	2	3	4	1	3	4	1	4	3	2	4	4	2	4	3	2	3	4	1	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	
88	1	3	3	2	4	4	1	4	3	1	3	4	2	4	4	1	4	3	2	3	4	1	3	2	4	2	3	2	3	4	2	1	2
89	1	3	4	1	4	3	1	4	3	2	3	4	1	3	4	2	3	4	1	4	3	1	3	3	4	4	3	1	4	3	2	1	4
90	1	4	4	1	3	3	2	3	4	2	4	3	1	4	3	1	4	3	2	3	4	1	3	4	1	3	2	2	3	3	2	3	2
91	1	4	3	2	4	4	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	1	3	2	2	4	4	2	4	4	2	1	4
92	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	4	4	1	4	3	1	4	3	2	4	3	1	2	3	3	2	4	1	4	4	2	2	2
93	1	3	4	1	4	4	1	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	4	1	2	3	2	3	3	2	3	2
94	1	3	4	1	3	4	1	3	4	2	4	4	1	4	3	1	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	4	2
95	2	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	4	4	2	4	3	2	4	4	2	1	3	4	3	2	2	3	4	2	3	1
96	1	3	4	1	4	3	1	3	4	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	1	2	3	2	3	4	2	3	4	1	2	2
97	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	3	3	2	3	4	2	3	4	1	4	3	1	2	3	3	2	3	1	4	4	2	1	4
98	1	4	3	2	4	3	1	3	4	1	4	4	1	4	3	1	4	3	2	3	4	1	2	3	2	4	4	1	3	3	2	1	4
99	2	3	4	2	4	3	1	3	4	1	3	3	2	3	4	2	3	4	1	4	3	1	3	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4
100	1	3	4	1	4	3	1	3	4	1	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	4	1	3	4	4	3	2	3	3	4	2	2	4
101	1	3	4	2	4	3	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	1	4	3	1	2	4	1	4	3	4	3	4	1	2	2
102	1	4	4	2	4	3	2	3	4	1	4	3	1	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	1	2
103	1	3	4	2	4	4	1	3	4	2	4	3	2	3	4	1	4	3	1	4	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	2	4
104	1	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	1	2	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3
105	1	3	4	1	3	4	1	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	1	2	3	1	4	3	1	4	3	2	1	3
106	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	4	3	2	4	4	1	4	3	2	3	4	1	4	2	2	1	4	2	3	4	1	2	3
107	1	4	4	1	4	3	1	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	1	2	3	3	2	1	2	3	4	1	2	3
108	1	3	4	1	4	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	1	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3
109	2	3	4	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	1	4	3	1	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2	4
110	1	4	3	1	4	3	2	4	4	1	4	3	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	4
111	2	3	4	1	4	3	1	3	4	2	3	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	1	1	3
112	1	4	3	1	3	4	1	4	3	1	4	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	2	1	2
113	1	4	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	1	4	3	2	4	2	1	4	3	4	3	2	1	1	3	1	1	4
114	2	4	3	1	3	4	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	1	1	4
115	1	3	4	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	4	3	1	4	3	2	4	3	2	1	2	1	3	4	2	3	4	2	1	4

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r12			r13			r14			r15			r16			r17			r18			r19			r20			r21			r22		
	m2m	KP	PML																														
1	1	1	3	1	1	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	1	2	1	4	3	2	2	4	1	2	4			
2	1	1	4	1	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	4			
3	1	2	3	1	2	4	2	3	4	1	2	4	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	4	1	2	4		
4	1	2	3	1	2	4	1	4	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	2	4	2	2	2	1	3	3	1	2	4	1	1	4	
5	2	1	4	1	1	3	3	2	4	1	4	3	1	3	3	3	4	1	3	4	1	1	3	4	2	2	3	1	2	4	1	1	4
6	1	2	1	1	1	3	1	4	3	2	1	1	2	3	2	3	4	1	3	2	4	4	2	4	3	2	3	1	2	4	1	2	4
7	1	1	4	1	1	4	2	3	4	3	4	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	1	2	4	1	2	4
8	1	2	3	2	1	3	1	4	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	1	2	4	1	2	3
9	1	2	3	1	2	3	2	4	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	4	2	3	4	3	1	3	1	2	3	1	1	3
10	1	3	3	1	2	3	1	2	3	1	3	3	2	1	4	3	4	3	1	2	4	3	2	3	2	1	4	1	2	3	1	1	4
11	2	2	3	1	3	3	4	3	3	1	2	2	1	1	4	3	2	2	1	4	3	3	2	3	2	2	4	1	2	4	1	1	4
12	1	2	3	1	3	3	4	2	3	2	2	2	1	2	3	3	4	3	1	4	2	2	2	3	2	2	4	1	2	4	1	1	4
13	1	2	3	1	2	3	4	1	3	1	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	1	2	4	1	1	3
14	2	2	2	1	3	4	2	4	3	1	4	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	1	3	1	2	4	1	1	3
15	1	2	3	1	4	4	2	4	3	1	2	4	2	1	4	1	3	2	3	3	2	2	3	4	2	4	3	1	2	4	1	1	3
16	1	2	3	1	4	3	2	4	3	1	3	2	2	2	3	4	3	3	3	1	4	2	2	3	1	4	1	3	3	1	1	4	
17	2	2	2	1	3	4	2	4	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	1	2	3	2	1	4	
18	1	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	4	2	1	1	3	2	4	3	3	2	4	1	2	3	1	2	4
19	1	2	2	2	4	4	4	3	2	1	4	2	2	2	3	3	4	1	4	2	3	2	4	3	1	2	4	1	2	4	1	2	4
20	2	2	2	2	3	3	3	2	4	1	1	3	2	1	3	2	4	4	2	2	3	1	4	3	4	2	4	1	2	4	1	1	3
21	1	3	2	2	3	4	3	2	4	1	2	3	2	2	4	2	4	3	3	3	2	2	3	1	3	4	1	2	4	1	1	3	
22	1	1	2	1	3	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	1	3	3	1	1	4
23	1	1	4	1	4	4	4	1	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	1	1	4		
24	1	2	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	4	4	3	4	1	4	1	2	3	4	2	2	4	1	2	3	1	2	4
25	1	1	2	1	2	4	4	1	2	1	2	4	4	3	2	1	3	4	4	2	3	1	3	4	1	2	4	1	2	3	1	2	4
26	1	1	2	2	2	3	3	4	2	1	3	4	2	3	2	1	2	2	4	3	2	4	3	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4
27	1	2	3	1	2	3	3	3	4	1	2	4	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	1	3	4	1	2	3	1	1	3
28	1	2	2	1	4	3	2	3	4	1	3	2	2	4	1	3	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	4	1	2	3	1	1	3
29	2	2	4	1	3	4	2	3	3	1	4	3	2	4	1	3	4	3	3	2	4	2	3	2	2	4	1	3	4	1	1	3	
30	1	2	3	1	2	3	4	3	3	1	4	3	1	1	3	2	4	2	3	1	4	3	2	3	3	2	4	1	2	4	1	1	3
31	1	2	3	1	3	4	2	3	4	1	2	4	4	2	2	1	2	2	3	4	2	3	2	3	1	4	1	3	4	1	1	3	
32	2	2	3	1	4	3	1	3	2	1	3	2	4	2	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	4	1	2	4	1	1	3
33	1	2	3	1	3	3	3	4	1	1	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	4	1	2	3	
34	1	1	3	1	4	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	4	3	1	4	3	1	3	4	1	3	3
35	2	1	4	2	3	4	4	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	1	2	4	1	3	4	1	3	4
36	1	4	3	1	3	3	4	3	2	1	4	3	2	2	4	1	2	3	4	3	2	1	4	3	2	3	4	2	2	4	1	3	4
37	2	4	2	1	4	3	4	2	3	1	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	1	3	2	4	2	3	4	2	2	4	2	3	4
38	1	4	1	1	2	3	3	2	4	2	4	2	1	3	2	2	3	3	1	2	4	3	2	3	2	2	4	1	3	4	1	3	4
39	1	2	3	1	1	4	3	1	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	1	3	4	2	2	4		
40	1	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	1	3	4	2	1	4			

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r12			r13			r14			r15			r16			r17			r18			r19			r20			r21			r22		
	m2m	KP	PML																														
41	1	2	2	2	4	4	1	4	3	1	3	4	3	1	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	1	3	4	1	3	4	1	1	4
42	1	2	3	2	3	3	2	3	4	1	2	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	2	4	1	2	4
43	1	2	4	2	4	4	1	3	2	2	3	2	1	2	4	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	1	1	4	1	3	4
44	1	1	4	1	3	4	2	1	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	1	4	1	2	3
45	1	2	3	2	4	4	3	2	1	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	1	4	4	2	3	4	1	1	3
46	1	2	4	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	4	1	4	1	2	4	1	1	4
47	1	1	4	2	3	4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	4	2	2	2	3	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4
48	1	2	3	1	3	3	4	2	3	2	2	3	2	1	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	1	1	4	1	3	4		
49	1	2	4	1	3	4	3	4	2	2	3	2	2	1	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	2	4	1	3	4
50	1	1	4	1	3	4	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	4			
51	1	2	3	2	4	3	4	1	4	2	4	2	4	2	2	4	3	3	1	4	4	3	4	2	3	2	3	3	1	1	3		
52	1	2	4	1	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	2	2	4	1	1	3	
53	1	4	2	1	4	3	4	1	3	1	2	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	4	1	1	3
54	1	4	3	1	3	4	1	4	3	1	3	4	3	3	1	2	1	2	3	3	3	1	2	4	2	2	4	2	3	4	1	1	4
55	1	2	3	2	3	4	1	3	2	1	3	4	2	2	4	3	4	1	3	3	3	1	2	3	2	2	4	1	1	4			
56	1	4	3	2	4	4	1	1	4	2	4	2	1	1	3	3	4	2	2	5	3	2	3	4	1	2	4	1	2	4			
57	1	4	2	1	3	3	3	2	1	1	3	3	4	1	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	1	3	1	2	4			
58	1	4	2	1	3	4	3	2	1	1	2	3	4	4	3	4	3	1	3	4	2	1	3	3	2	2	3	1	2	4			
59	1	2	3	2	4	2	4	4	3	1	3	3	4	1	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	1	2	4			
60	2	3	4	2	3	3	2	1	4	1	2	3	3	1	4	3	1	3	3	4	4	4	1	1	3	3	3	4	1	1	3		
61	1	4	3	2	3	4	3	3	1	1	4	3	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	4	3	2	3	4	1	3	4	1	2	3
62	2	3	4	2	4	3	4	1	3	2	3	2	2	1	3	4	1	3	4	2	3	1	3	3	1	2	4	2	2	4	1	2	4
63	2	2	3	2	3	3	1	1	4	2	2	2	2	3	1	3	2	1	3	3	1	2	2	1	4	3	1	3	3	1	2	4	
64	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	1	2	4	3	3	1	1	4	3	1	2	4	1	2	4	1	3	3	1	3	3
65	1	2	3	2	3	4	3	4	3	1	2	2	4	2	2	2	3	4	3	4	3	1	3	4	1	3	4	1	2	3			
66	1	1	3	2	3	4	4	1	4	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	1	3	2	1	2	4	1	2	3			
67	1	1	4	2	4	4	3	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	1	4	2	1	2	3	2	3	4	1	1	3				
68	2	2	4	2	3	3	4	1	2	2	2	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	3	3	4	1	3	3	1	1	4	
69	1	1	4	2	3	4	4	3	2	2	4	3	1	2	2	3	2	2	4	4	2	1	3	3	2	4	1	3	3	1	1	3	
70	2	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	4	4	2	1	2	3	2	2	4	1	3	3	1	2	3
71	1	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	2	2	3	1	3	4	1	3	3	
72	1	2	4	1	2	3	2	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	1	3	1	2	4	1	3	3		
73	1	4	2	1	4	2	1	4	3	1	2	3	2	2	2	4	1	2	3	2	2	3	4	2	4	4	1	4	4	1	2	3	
74	2	2	4	1	3	4	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	1	4	1	2	4	1	2	3
75	1	1	3	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	4	2	2	4	1	2	4	1	2	4
76	1	1	4	2	3	2	1	4	3	2	2	4	1	4	1	3	4	2	2	2	2	4	3	3	1	3	3	1	1	4	1	2	4
77	1	2	3	2	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	2	2	3	1	3	3	1	4	2	1	1	4
78	1	2	3	2	3	4	3	2	1	1	4	2	2	1	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	1	3	3	1	1	3	1	1	4
79	1	2	3	2	4	3	4	3	2	1	4	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	1	2	1	4	3	1	2	3	1	2	4
80	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	1	2	2	4	1	3	4	1	2	4

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r12			r13			r14			r15			r16			r17			r18			r19			r20			r21			r22			
	m2m	KP	PML																															
81	2	3	4	2	3	4	1	4	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	3	4	1	3	4	
82	2	3	3	1	3	4	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	2	1	3	4	1	2	4	1	3	4	1	2	4	
83	2	3	4	1	4	4	3	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	4	2	4	2	2	1	2	4	1	3	4	1	2	3	
84	1	2	3	1	4	3	4	1	3	2	2	2	2	2	4	1	4	3	1	4	2	1	1	3	2	2	4	1	3	4	1	2	3	
85	1	2	3	2	4	3	3	2	1	2	4	4	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	4	2	2	1	4	1	3	4	1	2	3	
86	1	1	4	1	4	3	4	4	1	1	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	1	1	4	1	2	3	4	1	2	4	1	1	3	
87	2	4	1	1	4	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3	2	1	4	3	3	1	4	1	3	4	1	1	4	
88	1	4	3	2	3	4	1	3	3	1	3	3	4	2	4	3	2	1	3	4	3	1	1	3	3	2	4	1	3	4	1	1	4	
89	2	1	4	1	3	4	2	1	4	1	3	3	4	2	2	2	1	4	1	4	3	3	3	2	3	4	1	3	4	1	2	4		
90	2	2	4	1	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	4	1	2	4	
91	1	2	4	2	3	4	3	2	1	2	2	3	2	1	3	4	4	2	1	3	2	2	2	2	2	4	1	3	4	1	3	4		
92	2	3	4	1	4	3	4	3	3	2	2	2	3	1	4	3	4	33	1	3	3	2	3	2	1	2	4	1	3	4	1	2	4	
93	2	3	3	2	3	4	1	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	4	1	3	4	1	2	4	
94	2	3	3	1	4	3	2	2	4	2	4	3	2	4	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	4	3	1	3	4	1	1	4		
95	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	4	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	4	2	1	3	1	4	3	1	1	3	
96	2	3	4	1	4	3	4	2	2	1	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	1	2	4	3	1	4	1	3	4	1	2	4	
97	2	3	4	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	4	4	1	2	3	3	3	4	1	3	4	1	2	4		
98	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	1	2	1	3	2	2	2	4	1	3	4	1	2	4		
99	2	4	3	3	4	1	4	1	2	2	3	4	4	2	1	4	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	4	1	2	4	1	3	3	
100	2	3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	2	4	3	3	1	4	2	2	3	4	1	3	4	1	3	3	
101	1	3	2	2	4	3	1	4	4	1	2	4	4	1	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	1	3	4	1	3	4	1	2	4	
102	1	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	1	2	3	2	4	3	4	3	4	1	4	1	2	4	1	3	4	1	2	4	
103	2	1	3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	3	1	3	4	1	4	3	1	3	4	1	2	4
104	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	2	3	2	1	3	2	4	1	3	4	1	2	4		
105	1	3	4	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	1	3	4			
106	1	3	2	1	4	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	1	3	3	1	3	4	2	2	3		
107	2	1	3	1	4	4	4	1	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	4	1	2	3			
108	2	2	4	1	4	3	3	3	2	1	3	4	4	2	2	3	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	4	1	1	3		
109	2	1	4	1	2	4	4	2	1	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	4	1	3	4	2	1	4	
110	2	3	4	1	4	3	4	3	2	1	3	2	3	1	4	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	4	1	3	4	1	1	4	
111	1	4	2	2	3	4	1	4	4	1	2	3	3	1	4	3	3	1	3	2	4	2	2	2	2	4	4	1	4	3	1	1	4	
112	3	2	4	1	4	3	1	3	2	1	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	1	1	2	3	1	4	3	1	2	3		
113	1	3	3	2	3	4	2	3	4	1	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	2	3	4	1	3	3	1	4	2	2	3	3		
114	1	3	2	1	4	3	1	2	3	1	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	
115	1	4	4	2	3	4	3	2	4	1	2	4	2	1	3	4	3	2	1	4	2	2	3	3	3	4	1	3	4	1	2	4		

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r23			r24			r25			r26			r27			r28			r29			r30			r31			r32			r33			
	m2m	KP	PML																															
1	1	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	4	1	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	1	4	4	
2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4			
3	2	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	2	4		
4	2	3	4	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	1	1	3	3	1	3	4	
5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	4	1	3	3	1	3	4		
6	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	4			
7	4	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	1	1	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	1	4	4	
8	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	1	4	4	
9	2	3	3	2	3	4	1	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	1	4	3				
10	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	4	4	1	4	3		
11	3	2	3	1	3	4	2	2	4	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	4	1	4	4				
12	4	4	4	1	2	4	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	1	3	3	1	4	4		
13	4	3	4	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	3	4	
14	2	2	3	2	2	3	1	4	2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	1	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3	1	3	4	
15	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	4	4	
16	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	4	4	
17	1	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	4	3	2	2	3	4	1	4	4				
18	2	3	3	2	2	4	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	1	2	3	2	2	4	4	2	4	4	
19	3	3	3	2	3	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	2	2	2	1	3	4	2	4	4	
20	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	2	3	2	2	2	1	4	3	2	1	4	4	
21	4	2	3	1	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	4		
22	2	4	3	1	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4		
23	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	1	3	2	3	1	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	4	
24	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	1	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	4	
25	2	3	4	3	2	3	2	3	3	1	3	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	4	4			
26	1	3	4	3	1	3	2	3	2	1	2	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	1	4	4	
27	4	3	3	3	2	4	1	4	2	1	3	4	3	2	3	1	3	4	2	2	3	3	3	1	4	3	2	4	3	2	3	4		
28	2	3	3	3	4	1	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	1	3	4		
29	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	4	2	3	3	1	2	3	1	3	4	
30	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	1	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	1	3	4	
31	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3	1	4	3	
32	4	4	2	3	4	1	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	4	3		
33	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3		
34	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	4	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	
35	3	3	2	2	1	3	1	2	4	1	3	4	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	4	4	
36	2	2	3	1	4	2	1	2	4	1	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4
37	4	1	3	1	3	4	1	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	1	3	3	3	4	3	2	4	4	
38	4	4	3	2	3	4	1	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	1	4	4	
39	2	4	4	3	3	4	1	3	3	1	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4			
40	3	2	4	2	2	4	1	3	4	1	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r23			r24			r25			r26			r27			r28			r29			r30			r31			r32			r33			
	m2m	KP	PML																															
41	3	3	4	2	2	3	1	3	4	1	2	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	3	1	3	3	
42	2	3	3	2	3	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	2	1	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	4	3	
43	1	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	4	4	
44	4	2	3	1	3	3	1	4	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	4	4	
45	2	2	3	2	2	3	1	4	3	1	4	3	4	2	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	1	4	4			
46	3	1	4	2	1	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	4	4		
47	3	4	4	1	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3		
48	3	4	4	1	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	1	4	3	
49	2	2	4	1	3	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	2	4	2	2	3	4	1	4	3	
50	2	3	3	1	3	4	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	4	4	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	4		
51	4	3	3	1	3	4	2	2	3	1	3	4	3	2	4	3	2	4	2	1	4	3	4	2	3	3	2	1	3	2	1	4	4	
52	4	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	1	2	3	3	2	3	4	
53	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	
54	2	2	4	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	
55	3	4	4	2	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	1	3	4	3	2	3	1	3	3	
56	3	4	3	2	2	2	1	2	4	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	1	4	1	3	2	3	3	1	3	3		
57	3	4	3	2	2	2	1	2	4	2	2	3	4	2	4	3	1	3	2	3	3	4	4	4	2	1	3	2	3	3	2	1	4	4
58	2	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	3	4	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	1	4	4		
59	2	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	1	4	3		
60	2	3	2	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	1	4	3	
61	4	2	1	1	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	3	1	4	3	
62	4	2	1	2	3	2	2	3	3	1	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	
63	2	4	4	2	2	2	2	2	3	1	3	4	4	2	3	3	1	3	2	4	1	3	1	2	3	4	4	2	3	3	1	4	4	
64	3	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3	3	1	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	4	1	4	3		
65	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	4	1	2	3			
66	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	4	2	4	3					
67	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4		
68	2	3	3	2	3	3	1	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	4	1	4	4	
69	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	1	4	4	
70	4	3	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	3	1	3	4	
71	4	3	4	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	3	1	2	4			
72	4	2	4	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	
73	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	1	3	4				
74	3	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	4	1	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	4	4		
75	2	4	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4		
76	2	4	3	2	4	4	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	1	4	4	
77	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	1	3	3	1	4	4	
78	3	3	4	2	3	1	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	4	
79	3	3	4	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	1	2	3	2	3	4		
80	3	3	4	2	2	2	2	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	1	1	4	4	2	3	3	

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r23			r24			r25			r26			r27			r28			r29			r30			r31			r32			r33			
	m2m	KP	PML																															
81	2	3	4	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	1	1	4	4	1	3	3	
82	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	1	4	3	1	3	4	
83	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	1	2	3	1	3	4	
84	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	1	3	4	
85	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	1	4	4	
86	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	4	4	
87	3	4	3	2	2	4	2	3	4	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	3	4	4	3	4	4
88	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	4	1	3	3	3	4	4	
89	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	4	4	
90	3	3	3	4	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	4	4	
91	3	3	4	1	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	1	2	3	2	4	4	
92	3	3	4	2	2	2	2	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	1	2	2	3	1	4	4	2	4	4	
93	3	3	4	2	3	2	1	3	3	1	1	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	1	4	4	1	4	4	
94	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	3	1	4	3	1	3	4	
95	2	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	4
96	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	1	2	2	3	3	3	3	1	4	4		
97	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	4	4
98	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	1	4	4	
99	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	1	3	4	2	2	3	4	3	1	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	
100	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	
101	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	1	2	4	1	3	4		
102	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4		
103	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	1	3	4	1	4	4	
104	3	3	4	1	3	3	1	3	3	1	4	3	1	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	2	4	4		
105	3	3	4	1	2	2	1	4	3	1	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	4	3	3	4	
106	2	3	4	1	2	4	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	1	2	3	3	3	4	
107	2	3	3	1	4	4	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	3	3	1	4	4	
108	4	4	3	4	1	3	1	2	4	2	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	1	3	4	1	4	4	
109	4	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	1	2	3	3	1	1	3	4	1	4	4
110	4	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	1	3	4	1	4	4	
111	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	1	3	4		
112	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	2	3	3	4	2	3	4		
113	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	1	3	4		
114	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	1	3	4	
115	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	1	3	4	

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r34			r35			r36			r37			r38			r39		
	m2m	KP	PML															
1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	4	1	3	4
2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3
4	1	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
5	1	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
6	2	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	4
7	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4
8	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	4
9	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	1	3
10	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1	4
11	1	4	4	4	4	2	1	3	4	1	3	3	2	1	3	1	2	4
12	1	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	2	3	4
13	1	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	1	3	4
14	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3
15	2	4	4	3	3	1	4	4	4	2	3	4	2	3	3	1	2	3
16	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	3
17	2	3	4	2	4	1	3	3	4	3	3	1	2	2	3	2	1	3
18	2	4	4	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	1	4
19	1	4	4	3	1	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3	1	2	4
20	1	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	1	3	4
21	1	4	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	1	3	4
22	2	4	4	2	3	3	2	1	3	4	2	3	2	3	1	1	3	3
23	2	4	4	3	2	3	2	2	3	4	1	2	2	2	2	1	3	3
24	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	1	2	3
25	2	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	3	1	2	3
26	1	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	1	1	2	3
27	1	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	4
28	1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	4
29	1	3	4	3	4	1	2	3	3	4	3	2	4	3	1	1	2	4
30	1	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3
31	1	3	4	2	4	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3
32	1	4	4	2	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	1	3
33	1	4	4	2	1	3	1	4	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2
34	1	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
35	1	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	1	3	4
36	1	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	1	3	4	1	2	3
37	1	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	1	3	3	1	3	3
38	1	3	4	2	3	1	3	3	4	3	1	2	1	2	3	1	4	2
39	2	3	4	3	2	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	1	4	2
40	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	3

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r34			r35			r36			r37			r38			r39		
	m2m	KP	PML															
41	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3
42	2	4	4	3	1	3	1	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
43	1	4	4	2	4	2	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3
44	1	4	4	2	3	1	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
45	1	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3
46	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
47	1	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
48	2	2	4	1	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4
49	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	4
50	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3
51	1	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3
52	1	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
53	2	4	4	2	3	4	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3
54	1	4	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	1	3	4
55	1	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	1	3	3
56	1	3	4	1	3	3	4	3	4	3	1	3	4	3	3	2	2	3
57	2	3	4	4	3	3	1	2	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3
58	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	2	3	4	3	4	1	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3
60	2	2	4	2	4	4	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3
61	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
62	1	4	3	1	1	3	1	1	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2
63	1	3	3	3	3	2	4	4	1	4	4	3	2	3	3	2	2	3
64	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	3
65	2	3	4	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3
66	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	1	2	4
67	2	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3
68	2	4	4	1	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	1	4	3
69	2	4	3	4	3	1	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	4	3
70	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3
71	2	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	1	4	3
72	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	4	3	1	3	4
73	1	3	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3	1	2	1	3	4
74	1	3	4	4	2	3	1	3	4	1	4	3	2	3	2	2	3	4
75	1	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	1	2	3	4
76	1	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	1	2	3
77	2	4	4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	1	3	3
78	2	4	4	3	4	3	1	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2
79	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
80	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3

Tabel L7-5 Jawaban Kuesioner Lanjutan Faktor Alasan Pelanggan Menjawab Kuesioner (Lanjutan)

Resp	r34			r35			r36			r37			r38			r39		
	m2m	KP	PML															
81	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	1	2	3
82	1	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3
83	1	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3
84	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
85	2	4	3	1	3	4	1	3	4	2	1	3	3	3	1	3	3	3
86	2	3	3	1	3	1	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
87	2	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	1	3	3
88	2	3	4	1	3	4	1	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3
89	1	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
90	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	1	3	4
91	2	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
92	2	4	4	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3
93	1	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	1	2	3
94	1	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	1	3	3
95	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	1	3	3
96	2	4	4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	1	3	3
97	2	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	1	2	3
98	2	3	4	4	2	3	1	3	3	3	4	2	3	3	2	1	2	3
99	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3
100	1	3	4	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	3
101	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	1	3	3
102	1	4	3	1	3	1	2	3	3	3	4	3	2	2	4	1	2	3
103	1	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	1	1	3
104	1	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	1	2	1	4
105	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	4
107	2	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
108	1	4	4	2	4	3	4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
109	1	4	4	4	4	2	1	1	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3
110	1	2	4	1	2	1	4	4	2	3	2	2	3	2	4	1	2	3
111	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3
112	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	3	2	1	4	1	1	3
113	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	1	1	3
114	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	1	3	3
115	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	4	1	3	4

LAMPIRAN 8

- Pengolahan Data Gap 5

Tabel L8 - 3 Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

	Item Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Rata-Rata	3.530	3.357	3.383	3.330	3.270	2.496	2.513	3.313	2.870	3.348	3.348	2.783	3.452	3.435	3.417	3.148	3.452	3.313	3.426	3.522
Std.Deviasi	0.535	0.651	0.657	0.722	0.680	0.842	0.718	0.552	0.682	0.563	0.773	0.781	0.639	0.677	0.701	0.566	0.566	0.667	0.531	0.536

Tabel L8 - 3 Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi (Lanjutan)

	Item Pertanyaan																			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
Rata-Rata	3.096	3.330	3.522	2.974	3.191	3.148	3.461	3.417	3.374	3.400	3.417	3.278	2.922	2.922	2.757	2.904	3.313	3.165	3.400	
Std.Deviasi	0.607	0.659	0.552	0.668	0.771	0.851	0.611	0.635	0.719	0.604	0.607	0.656	0.580	0.623	0.683	0.649	0.730	0.847	0.646	

Tabel L8 -4 Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

	Item Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Rata-Rata	3.487	3.243	3.313	3.278	3.191	3.357	3.217	3.4	3.409	3.583	3.357	3.383	3.374	3.278	3.513	3.296	3.435	3.522	3.504	3.470
Std.Deviasi	0.502	0.601	0.466	0.522	0.417	0.516	0.543	0.492	0.494	0.495	0.516	0.539	0.486	0.539	0.502	0.529	0.498	0.552	0.502	0.535

Tabel L8 -4 Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan (Lanjutan)

	Item Pertanyaan																			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
Rata-Rata	3.339	3.496	3.357	3.270	3.130	3.339	3.357	3.357	3.270	3.330	3.296	3.313	3.339	3.278	3.226	3.200	3.157	3.296	3.217	
Std.Deviasi	0.544	0.502	0.499	0.518	0.614	0.544	0.481	0.499	0.501	0.542	0.477	0.466	0.475	0.488	0.497	0.481	0.451	0.495	0.492	

Tabel L8 -5 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Tangibles	1	3.530	3.190	0.344
	2	3.357		
	3	3.383		
	4	3.330		
	5	3.270		
	6	2.496		
	7	2.513		
	8	3.313		
	9	2.870		
	10	3.348		
	11	3.348		
	12	2.783		
	13	3.452		
	14	3.435		
	15	3.417		
Reliability	16	3.148	3.309	0.197
	17	3.452		
	18	3.313		
	19	3.426		
	20	3.522		
	21	3.096		
	22	3.330		
	23	3.522		
	24	2.974		
Responsiveness	25	3.191	3.170	0.031
	26	3.148		
Assurance	27	3.461	3.274	0.224
	28	3.417		
	29	3.374		
	30	3.400		
	31	3.417		
	32	3.278		
	33	2.922		
	34	2.922		

Tabel L8 -5 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi (Lanjutan)

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Emphaty	35	2.757	3.108	0.272
	36	2.904		
	37	3.313		
	38	3.165		
	39	3.400		

Tabel L8 -6 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Tangibles	1	3.487	3.359	0.111
	2	3.243		
	3	3.313		
	4	3.278		
	5	3.191		
	6	3.357		
	7	3.217		
	8	3.400		
	9	3.409		
	10	3.583		
	11	3.357		
	12	3.383		
	13	3.374		
	14	3.278		
	15	3.513		
Reliability	16	3.296	3.410	0.096
	17	3.435		
	18	3.522		
	19	3.504		
	20	3.470		
	21	3.339		
	22	3.496		
	23	3.357		
	24	3.270		
Responsiveness	25	3.130	3.235	0.148
	26	3.339		

Tabel L8 -6 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan (Lanjutan)

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Assurance	27	3.357	3.317	0.034
	28	3.357		
	29	3.270		
	30	3.330		
	31	3.296		
	32	3.313		
	33	3.339		
	34	3.278		
Emphaty	35	3.226	3.219	0.050
	36	3.200		
	37	3.157		
	38	3.296		
	39	3.217		

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan															Resp	Item Pernyataan											
	Tangibles																	Reliability										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23	24			
1	Pi	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	1	Pi	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
	Ei	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4		Ei	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
	Si	-1	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-1	1	-1	-1	0	-1		Si	1	1	1	0	-1	-1	0	0	1	
2	Pi	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	1	2	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
	Ei	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3		Ei	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
	Si	0	0	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	-2	-1	-1	0	-2		Si	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	
3	Pi	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	1	4	2	4	1	3	Pi	3	3	3	3	3	3	4	2	2	
	Ei	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3		Ei	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
	Si	1	0	-1	-1	-1	-3	1	0	-1	-1	-2	1	-1	1	-2		Si	-1	-1	-1	0	0	0	1	-2	-1	
4	Pi	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pi	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
	Ei	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
	Si	1	2	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1		Si	1	1	-1	0	1	1	0	1	0	
5	Pi	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	Pi	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
	Ei	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4		Ei	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
	Si	0	0	-1	1	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	0	0	1		Si	-1	0	-1	0	-1	1	0	1	0	
6	Pi	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	6	Pi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	Ei	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3		Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	Si	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	1	0	0	0	0		Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Pi	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	7	Pi	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
	Ei	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3		Ei	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
	Si	0	1	-1	-1	-2	0	0	1	-1	-1	-2	-1	0	1	1		Si	-1	0	1	0	0	0	0	-1	-1	
8	Pi	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	8	Pi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3		Ei	3	3	2	3	3	2	4	3	3	
	Si	1	0	-1	1	0	0	0	-1	0	0	-1	0	1	0	0		Si	0	0	1	1	1	2	0	1	1	
9	Pi	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	9	Pi	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		Ei	3	3	3	3	2	3	4	2	3	
	Si	1	1	-1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0		Si	1	1	1	0	2	0	-1	1	1	
10	Pi	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	10	Pi	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
	Ei	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3		Ei	3	4	3	3	2	3	4	4	3	
	Si	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	1	1	0	1	0	0		Si	0	-1	0	1	2	0	0	-1	1	
11	Pi	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	11	Pi	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
	Ei	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		Ei	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
	Si	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1		Si	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	
12	Pi	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	12	Pi	4	3	3	3	4	4	4	2	3	
	Ei	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	Si	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-2	-1	-2	0	0	0		Si	0	-1	-1	0	0	0	-2	0	0	
13	Pi	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	13	Pi	4	2	3	4	3	2	2	3	4	
	Ei	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4		Ei	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
	Si	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1		Si	0	-2	-1	0	-1	-1	-2	-1	1	
14	Pi	3	3	2	3	3	1	2	4	2	2	3	4	3	3	3	14	Pi	3	3	3	4	4	4	2	4	2	
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		Ei	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
	Si	-1	-1	-2	-1	-1	-3	-2	1	-2	-2	-1	0	-1	0	-1		Si	0	-1	-1	1	0	1	-2	0	-1	
15	Pi	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	15	Pi	3	3	4	4	3	3	2	4	3	
	Ei	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4		Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
	Si	0	0	0	-2	-1	-1	-2	0	0	0	0	0	-1	0	0		Si	0	0	0	0	0	-1	-2	0	-1	
16	Pi	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	16	Pi	3	2	3	3	3	2	2	3	2	
	Ei	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4		Ei	2	3	3	4	4	3	3	3	3	
	Si	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1		Si	1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	
17	Pi	3	3	2	2	1	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	17	Pi	3	4	2	3	3	2	2	3	3	
	Ei	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
	Si	-1	0	-1	-1	-2	1	-1	-1	-1	0	1	-1	0	0	0		Si	0	1	-1	-1	0	-2	-1	0	0	

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan															Resp	Item Pernyataan									
	<i>Tangibles</i>																	<i>Reliability</i>								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23	24	
18	Pi	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	18	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-3		Si	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1
19	Pi	4	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	19	Pi	3	4	3	3	4	4	4	3	3
	Ei	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3		Ei	4	4	3	3	4	2	4	4	4
	Si	0	-1	0	1	0	-1	-1	-2	1	0	0	-1	0	1		Si	-1	0	0	0	0	2	-1	-1	-1
20	Pi	4	2	2	2	3	4	1	4	3	4	3	3	3	2	20	Pi	2	3	3	4	3	2	3	2	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3		Ei	3	3	3	3	4	3	4	3	3
	Si	1	-1	-1	-1	0	1	-2	1	-1	0	1	-1	0	-1		Si	-1	0	0	1	-1	-1	-1	0	0
21	Pi	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	21	Pi	3	3	3	4	3	4	3	4	4
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		Ei	4	4	4	3	3	3	4	3	3
	Si	0	-1	0	-3	-1	-1	-1	0	0	1	-2	-2	-2	-1		Si	-1	-1	-1	1	0	1	-1	1	1
22	Pi	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	22	Pi	4	4	4	3	3	4	2	3	2
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	-1	1	-1	-1	0		Si	1	0	1	0	0	1	-1	0	-1
23	Pi	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	23	Pi	3	2	2	3	3	3	2	4	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Si	1	0	1	-1	0	-1	0	0	0	1	0	1	0	-1		Si	0	-1	-1	0	0	0	-2	1	1
24	Pi	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	24	Pi	2	2	2	2	2	2	2	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3		Ei	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	Si	0	0	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-3	-1	0	-2	0		Si	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	-1	-1
25	Pi	4	2	2	2	2	1	3	4	1	4	1	2	2	2	25	Pi	2	3	2	3	3	2	3	3	4
	Ei	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4		Ei	3	4	3	4	4	4	3	3	3
	Si	1	-2	-2	-2	-1	-3	0	0	-3	0	-3	-2	-1	-1		Si	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	1	1
26	Pi	4	2	2	3	1	3	2	3	1	3	4	3	4	3	26	Pi	4	3	1	3	4	3	2	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4		Ei	4	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	1	-1	-1	0	-2	0	0	0	-3	0	1	0	1	0		Si	0	0	-2	0	0	0	-1	0	1
27	Pi	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	27	Pi	4	3	2	3	2	3	2	3	2
	Ei	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3		Ei	3	4	2	4	3	2	3	4	3
	Si	-2	0	0	-2	-2	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	-1		Si	1	-1	0	-1	-1	1	-1	-1	-1
28	Pi	3	2	1	3	3	1	3	4	3	3	1	4	4	3	28	Pi	3	4	3	3	4	4	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3		Ei	3	3	4	4	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	0	0	-2	-1	0	-1	0	-2	0	0	0		Si	0	1	-1	0	1	-1	-1	-1	-1
29	Pi	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	29	Pi	3	3	2	3	3	3	2	2	2
	Ei	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4		Ei	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	Si	-2	-2	-1	0	-1	-2	0	-1	-1	-1	-2	-3	0	-1		Si	0	0	-1	0	0	0	-1	-2	-1
30	Pi	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	30	Pi	3	3	2	4	3	3	3	4	3
	Ei	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4		Ei	3	4	4	4	3	3	4	4	4
	Si	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1	0	0	-1	0	-1		Si	0	-1	-2	0	0	0	-1	0	-1
31	Pi	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	31	Pi	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4		Ei	3	4	4	3	4	4	3	4	3
	Si	-1	1	1	1	-1	-1	-1	-1	1	0	-1	0	-1	0		Si	0	0	-1	0	0	-1	1	-1	-1
32	Pi	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	Pi	2	3	3	3	3	4	3	4	3
	Ei	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4		Ei	3	3	4	4	3	4	3	3	3
	Si	-1	0	1	1	0	0	1	-1	-1	0	0	-1	1	-1		Si	-1	0	-1	-1	0	0	0	1	0
33	Pi	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	33	Pi	3	3	4	4	4	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4		Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	1	0	0	0	0	1	0	-1	-1	0	0	-1	1	-1		Si	0	0	1	1	1	0	0	0	0
34	Pi	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	2	3	4	34	Pi	3	4	3	3	4	3	4	3	4
	Ei	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Ei	3	3	4	4	4	3	4	3	2
	Si	1	0	1	2	1	-2	-1	1	1	0	1	-1	-1	0		Si	0	1	-1	-1	0	0	0	0	2

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan															Resp	Item Pernyataan									
	<i>Tangibles</i>																	<i>Reliability</i>								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23	24	
35	Pi	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	35	Pi	4	3	3	3	4	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3		Ei	4	3	4	3	4	4	4	4	3
	Si	0	0	0	1	1	0	-1	1	0	0	0	-2	1	0		Si	0	0	-1	0	0	-1	-1	0	0
36	Pi	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	36	Pi	3	3	4	3	4	3	3	4	3
	Ei	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3		Ei	3	4	3	3	3	4	3	3	3
	Si	-1	1	0	1	1	-1	0	0	0	-1	1	-1	1	-1		Si	0	-1	1	0	1	-1	0	1	0
37	Pi	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	37	Pi	2	4	3	3	4	3	3	3	2
	Ei	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4		Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	4
	Si	0	1	1	0	0	-1	-1	0	0	0	1	0	0	0		Si	-1	0	0	0	1	0	0	0	-2
38	Pi	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	38	Pi	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4		Ei	3	4	4	4	3	4	3	3	3
	Si	0	0	1	0	0	0	-1	-1	0	-1	0	1	0	0		Si	0	0	0	-1	-1	0	-1	0	0
39	Pi	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	39	Pi	3	4	4	4	3	4	4	4	3
	Ei	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4		Ei	3	3	3	4	4	4	4	3	3
	Si	1	1	0	1	0	-1	-2	0	0	1	0	0	0	-1		Si	0	1	1	0	-1	0	0	1	0
40	Pi	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	3	2	4	3	40	Pi	3	3	3	3	3	3	4	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3		Ei	3	3	3	3	4	3	4	3	3
	Si	0	1	0	0	0	-2	0	0	0	1	-1	-2	0	0		Si	0	0	0	0	-1	0	0	0	1
41	Pi	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	41	Pi	4	4	4	3	4	3	4	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3		Ei	4	3	3	3	3	2	4	3	3
	Si	1	-1	1	0	1	0	0	0	0	-1	0	-1	1	0		Si	0	1	1	0	1	1	0	0	0
42	Pi	4	3	4	3	4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	42	Pi	3	3	3	3	4	3	3	4	2
	Ei	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3		Ei	3	4	4	3	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	0	-1	0	1	1	1		Si	0	-1	-1	0	1	0	0	0	-1
43	Pi	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	43	Pi	3	4	4	4	4	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3		Ei	3	4	3	4	3	4	3	3	
	Si	0	0	1	0	0	-1	-1	0	0	-1	1	0	1	1		Si	0	0	1	0	1	-1	0	0	-1
44	Pi	3	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	44	Pi	3	3	4	3	3	3	4	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3		Ei	4	3	3	3	4	4	3	3	3
	Si	-1	0	1	1	0	0	-2	0	0	-1	1	-1	1	0		Si	-1	0	1	0	-1	-1	1	0	0
45	Pi	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	45	Pi	4	3	2	3	3	3	3	4	4
	Ei	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3		Ei	4	3	3	3	3	4	4	3	3
	Si	0	0	0	-1	1	-1	0	0	-1	-1	1	-1	0	-1		Si	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	1
46	Pi	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	1	4	3	46	Pi	3	4	3	3	4	4	4	3	4
	Ei	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3		Ei	3	3	3	3	4	4	4	3	2
	Si	1	1	0	0	0	-2	-1	0	-1	1	0	-2	0	0		Si	0	1	0	0	0	0	-1	1	2
47	Pi	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	47	Pi	3	4	4	4	4	3	4	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3		Ei	3	4	4	4	4	3	4	4	3
	Si	1	1	1	0	0	-2	-1	-1	0	0	0	0	-1	1		Si	0	0	0	0	0	0	-1	0	0
48	Pi	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	48	Pi	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Ei	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4		Ei	4	3	3	3	4	3	4	4	3
	Si	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-2	0	-1		Si	-1	1	0	0	0	0	-1	0	0
49	Pi	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	49	Pi	3	4	2	4	4	4	4	3	2
	Ei	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	1	-1	1	1		Si	0	1	-1	1	1	1	-1	-1	-1
50	Pi	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	50	Pi	3	4	3	4	4	2	4	3	3
	Ei	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3		Ei	3	3	3	3	4	3	3	4	4
	Si	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	-2	0	1	0		Si	0	1	0	1	0	-1	1	-1	-1
51	Pi	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	51	Pi	4	3	2	4	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Ei	3	4	3	4	4	4	3	4	3
	Si	1	0	1	0	0	0	1	0	0	-1	0	-1	1	1		Si	1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan															Resp	Item Pernyataan									
	<i>Tangibles</i>																	<i>Reliability</i>								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23	24	
52	Pi	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	52	Pi	3	3	4	4	4	3	3	4	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4		Ei	4	4	3	3	3	3	3	4	3
	Si	1	1	1	1	1	-1	0	0	0	-1	1	1	-1	0		Si	-1	-1	1	1	1	0	0	0	0
53	Pi	4	4	3	4	4	1	2	3	1	4	3	3	4	4	53	Pi	2	4	4	4	3	2	3	4	2
	Ei	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3		Ei	3	3	4	3	4	3	4	4	3
	Si	1	2	-1	1	1	-3	-1	-3	0	0	0	1	1	0		Si	-1	1	0	1	-1	-1	0	-1	-1
54	Pi	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	3	1	4	4	54	Pi	3	4	4	4	3	4	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3		Ei	3	3	3	3	4	4	4	4	3
	Si	-1	1	1	0	0	-1	-1	0	0	1	0	-3	1	1		Si	0	1	1	1	-1	0	-1	0	0
55	Pi	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	55	Pi	3	3	4	3	4	3	4	4	2
	Ei	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3		Ei	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	Si	1	2	0	0	-1	0	-1	1	0	1	-1	-1	1	0		Si	0	-1	1	-1	1	0	0	1	-2
56	Pi	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	56	Pi	3	3	3	4	4	3	3	4	3
	Ei	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	4	3	4	4	4	3	4	3	3
	Si	0	1	0	0	0	-1	0	0	-1	0	1	1	1	0		Si	-1	0	-1	0	0	0	-1	1	0
57	Pi	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	57	Pi	4	4	4	4	4	2	3	4	4
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3		Ei	4	3	4	4	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	1	1	0	-1	0	0	0	0	0	1	1		Si	0	1	0	0	1	-1	0	1	1
58	Pi	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	58	Pi	3	4	4	4	4	3	3	4	3
	Ei	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3		Ei	4	3	3	3	3	3	4	4	3
	Si	-1	0	0	0	1	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	1		Si	-1	1	1	1	0	-1	0	0	0
59	Pi	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	59	Pi	3	4	4	3	3	3	4	4	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3		Ei	3	4	4	4	4	3	3	4	3
	Si	0	0	1	1	1	-2	-1	0	-1	0	0	-1	1	0		Si	0	0	0	-1	-1	0	1	1	-1
60	Pi	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	60	Pi	4	3	3	3	3	4	4	3	2
	Ei	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4		Ei	3	3	4	4	4	4	4	3	3
	Si	1	1	1	1	0	-2	-1	0	0	0	1	1	1	-1		Si	1	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1
61	Pi	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	61	Pi	3	3	3	4	3	3	4	4	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3		Ei	3	3	4	3	4	3	3	3	3
	Si	1	0	1	0	0	-1	0	1	1	0	1	0	1	1		Si	0	0	-1	1	-1	0	1	1	0
62	Pi	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	62	Pi	2	4	4	3	3	2	4	4	3
	Ei	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4		Ei	3	4	4	4	4	3	3	3	3
	Si	1	1	1	1	1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-1		Si	-1	0	0	-1	-1	-1	1	1	0
63	Pi	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	4	2	3	4	63	Pi	3	4	4	3	4	3	4	4	2
	Ei	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		Ei	4	4	3	4	3	3	4	3	4
	Si	-1	1	0	0	1	-1	-2	-1	0	0	1	-2	0	1		Si	-1	0	1	-1	1	0	0	1	-2
64	Pi	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	2	4	4	3	64	Pi	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	1	0	0	-2	-1	-1	0	0	0	-1	1	1	0		Si	0	1	0	0	-1	0	0	-1	0
65	Pi	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	65	Pi	3	4	3	4	3	3	4	4	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3		Ei	3	3	4	4	4	3	3	3	3
	Si	0	-1	1	0	1	0	-1	0	1	1	-1	1	1	1		Si	0	1	-1	0	-1	0	1	1	-1
66	Pi	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	66	Pi	4	4	4	3	3	4	3	4	4
	Ei	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3		Ei	3	4	4	3	3	3	4	3	4
	Si	-1	2	1	0	1	-2	-1	1	-1	-1	0	1	-2	1		Si	1	0	0	0	0	1	-1	1	0
67	Pi	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	67	Pi	3	3	4	3	4	3	3	4	3
	Ei	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3		Ei	3	4	3	4	3	4	3	4	3
	Si	0	1	-1	1	0	0	0	0	-1	0	1	-2	1	1		Si	0	-1	1	-1	1	-1	0	0	0
68	Pi	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	68	Pi	3	4	4	3	3	2	4	4	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3		Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	3
	Si	0	0	0	0	0	-2	0	0	-1	0	-1	0	1	1		Si	-1	0	1	-1	-1	-1	1	1	0

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan															Resp	Item Pernyataan									
	<i>Tangibles</i>																	<i>Reliability</i>								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23	24	
69	Pi	4	4	4	4	3	1	2	4	3	3	4	2	3	3	69	Pi	3	3	4	4	4	3	3	4	2
	Ei	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		Ei	4	4	4	3	3	3	4	3	3
	Si	1	0	1	0	0	-2	-1	1	0	0	1	-1	-1	-1		Si	-1	-1	0	1	1	0	-1	1	-1
70	Pi	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	70	Pi	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		Ei	3	3	4	4	3	3	4	3	2
	Si	0	1	1	0	0	-1	1	0	1	-1	1	-1	0	0		Si	0	0	-1	-1	1	0	-1	0	1
71	Pi	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	71	Pi	3	4	3	3	4	4	4	4	3
	Ei	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2		Ei	3	3	4	4	4	3	4	3	3
	Si	1	1	1	0	1	-1	0	-1	0	-1	1	-2	0	2		Si	0	1	-1	-1	0	1	0	0	0
72	Pi	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	72	Pi	4	3	4	3	4	3	4	4	3
	Ei	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3		Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	3
	Si	0	2	0	1	0	1	-2	-1	0	-1	1	-1	0	1		Si	1	0	0	0	1	-1	0	0	0
73	Pi	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	73	Pi	3	3	3	4	3	2	4	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Ei	4	4	3	4	3	3	3	4	3
	Si	1	0	1	0	0	0	-1	1	-2	0	1	0	0	-1		Si	-1	-1	0	0	0	-1	1	-1	1
74	Pi	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	74	Pi	3	3	3	4	4	3	4	3	2
	Ei	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3		Ei	3	3	4	3	4	3	3	4	4
	Si	0	-1	0	1	-1	0	-2	0	0	0	0	0	0	0		Si	0	0	-1	1	0	0	1	-1	-2
75	Pi	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	75	Pi	2	4	3	4	4	3	4	4	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3		Ei	3	3	4	4	3	3	4	3	3
	Si	0	1	0	1	0	-2	0	0	-1	-1	1	0	1	0		Si	-1	1	-1	0	1	0	0	1	0
76	Pi	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	76	Pi	3	4	4	3	3	3	4	4	2
	Ei	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4		Ei	4	3	4	3	4	3	3	3	3
	Si	0	-1	1	1	0	0	-1	0	0	0	1	-1	1	1		Si	-1	1	0	0	-1	-1	1	1	-1
77	Pi	3	3	3	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	77	Pi	4	4	3	3	4	4	4	4	3
	Ei	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3		Ei	2	4	3	4	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	0	0	0	0	-3	0	-1	0	1	0	0	1		Si	2	0	0	-1	1	1	1	1	0
78	Pi	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	4	4	78	Pi	3	4	3	3	3	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3		Ei	3	4	4	4	3	3	4	4	3
	Si	0	1	0	-1	1	-1	1	-1	0	-1	0	-1	0	0		Si	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	0
79	Pi	3	4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	79	Pi	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	4	4	3	3	4	3	3	3	3
	Si	-1	1	1	0	1	-1	-1	1	-1	1	0	-1	1	1		Si	-1	0	0	0	0	0	0	1	0
80	Pi	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	80	Pi	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3		Ei	3	4	4	4	3	3	3	3	3
	Si	0	0	1	1	1	-1	0	-1	-1	1	-1	-1	1	1		Si	1	-1	0	0	1	1	1	1	0
81	Pi	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	81	Pi	3	3	4	3	4	3	4	4	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3		Ei	3	4	3	3	3	4	4	3	4
	Si	1	0	0	1	1	-1	-1	0	0	0	1	-1	0	1		Si	0	-1	1	0	1	-1	0	1	0
82	Pi	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	82	Pi	3	3	3	3	4	3	3	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3		Ei	4	3	4	4	4	3	3	3	3
	Si	1	1	0	1	1	0	-2	0	-2	1	-1	1	0	-1		Si	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	1
83	Pi	3	4	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	83	Pi	4	3	3	3	4	4	4	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3		Ei	2	4	4	4	3	3	3	3	3
	Si	-1	1	1	1	0	-1	-2	0	-1	1	0	0	0	-1		Si	2	-1	-1	-1	1	1	1	0	0
84	Pi	3	4	3	4	3	2	1	3	4	4	4	3	2	4	84	Pi	3	4	4	3	4	3	3	4	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3		Ei	3	3	4	3	4	3	4	4	2
	Si	0	0	0	1	0	-2	-2	-1	1	0	-1	-2	1	0		Si	0	1	0	0	0	0	-1	0	1
85	Pi	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	85	Pi	3	4	3	3	3	2	3	3	2
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3		Ei	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	0	0	-2	-2	-1	0	0	-1	-1	0	0		Si	0	1	-1	-1	0	-1	0	0	-1

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan															Resp	Item Pernyataan										
	<i>Tangibles</i>																	<i>Reliability</i>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23	24		
86	Pi	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	86	Pi	3	4	4	3	3	3	4	3	2
	Ei	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3		Ei	4	3	4	4	4	4	3	3	3
	Si	0	0	1	0	1	0	0	1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0		Si	-1	1	0	-1	-1	-1	1	0	-1
87	Pi	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	87	Pi	3	3	4	3	3	2	4	4	2
	Ei	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4		Ei	3	3	4	4	4	4	3	3	3
	Si	1	0	-1	0	1	0	-1	1	-1	0	-1	-1	1	0	0		Si	0	0	0	-1	-1	-2	0	1	-1
88	Pi	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	88	Pi	4	4	4	2	4	4	3	4	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Ei	3	4	3	3	3	4	3	4	4
	Si	0	0	1	1	1	-1	1	0	0	0	1	0	1	-1	0		Si	1	0	1	-1	1	0	0	0	-1
89	Pi	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	89	Pi	4	3	3	4	3	3	4	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4		Ei	3	3	4	3	4	3	4	4	4
	Si	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	-1	0	1	0		Si	1	0	-1	1	-1	-1	1	-1	-1
90	Pi	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	90	Pi	3	4	3	3	4	3	3	3	2
	Ei	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3		Ei	4	3	3	4	3	3	3	3	4
	Si	1	-1	1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	1	0	1		Si	-1	1	0	-1	1	0	0	0	-2
91	Pi	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	91	Pi	3	3	3	4	4	3	3	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3		Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	3
	Si	0	-1	1	-1	1	-2	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	0		Si	0	0	-1	0	1	-1	0	-1	-1
92	Pi	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	92	Pi	3	3	3	3	4	4	4	3	2
	Ei	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Ei	3	4	4	4	4	3	3	3	3
	Si	0	0	-1	1	0	0	-1	0	0	-1	0	1	1	1	1		Si	0	-1	-1	-1	0	1	1	0	-1
93	Pi	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	93	Pi	3	4	4	3	3	3	4	4	4
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3		Ei	4	3	4	3	3	4	4	3	4
	Si	1	-1	0	1	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	1	0	1		Si	-1	1	0	0	0	-1	0	1	0
94	Pi	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Pi	3	3	3	3	4	3	3	4	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3		Ei	3	3	4	4	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	1	1	-1	0	1	0	1	0	-2	0	0	1		Si	0	0	-1	-1	1	0	0	1	-1
95	Pi	4	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	95	Pi	3	3	4	4	4	4	4	4	3
	Ei	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3		Ei	3	3	3	4	4	3	3	4	4
	Si	0	-1	1	2	0	1	-1	0	0	-1	1	-1	0	1	0		Si	0	0	1	1	0	0	1	1	-1
96	Pi	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3	96	Pi	4	3	4	3	4	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3		Ei	2	4	4	4	3	3	3	4	3
	Si	0	0	1	0	-1	0	-2	0	0	0	1	0	0	0	0		Si	2	-1	0	-1	1	0	0	0	0
97	Pi	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	97	Pi	3	4	4	4	3	2	3	3	2
	Ei	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3	4	4	3	4
	Si	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	1	1	0		Si	0	1	1	1	0	-2	-1	0	-2
98	Pi	3	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	98	Pi	4	4	4	4	4	3	4	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4		Ei	4	3	3	4	4	3	3	4	4
	Si	0	0	0	-1	1	-1	-2	0	0	1	0	0	0	1	1		Si	0	1	1	0	0	1	0	-1	-1
99	Pi	4	2	4	4	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	99	Pi	2	4	4	4	3	3	4	3	3
	Ei	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		Ei	3	4	4	3	3	4	3	3	3
	Si	0	-1	0	0	0	-2	1	0	-2	-1	0	0	0	0	0		Si	-1	0	0	1	0	-1	1	0	0
100	Pi	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	4	4	100	Pi	3	4	3	4	4	3	4	4	3
	Ei	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4		Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	0	0	-1	0	-2	0	0	0	-1	1	-2	0	0	0		Si	0	1	-1	0	1	-1	0	1	-1
101	Pi	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	1	3	4	101	Pi	3	3	4	4	3	3	4	4	3
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4		Ei	3	3	4	3	4	3	3	3	4
	Si	0	0	0	1	1	-1	-1	1	0	1	0	-2	0	1	0		Si	0	0	0	1	-1	0	1	1	-1
102	Pi	4	4	4	4	3	2	4	4	1	3	3	3	3	4	4	102	Pi	2	4	3	4	3	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3		Ei	4	4	3	4	3	3	3	3	4
	Si	0	1	1	1	0	-1	0	0	-3	-1	0	0	0	1	-1		Si	-2	0	0	0	0	0	1	0	-1

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan															Resp	Item Pernyataan									
	<i>Tangibles</i>																	<i>Reliability</i>								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23	24	
103	Pi	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	103	Pi	3	3	3	3	4	3	3	4	4
	Ei	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Ei	4	4	4	3	4	3	3	3	4
	Si	0	1	1	1	0	0	-1	1	-1	0	1	0	0	0		Si	-1	-1	-1	0	0	0	0	1	0
104	Pi	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	104	Pi	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3		Ei	4	3	3	4	3	3	3	4	3
	Si	0	1	0	1	1	-1	0	1	0	0	0	-1	-1	1		Si	-1	0	0	0	0	0	0	-1	0
105	Pi	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	105	Pi	4	3	4	3	3	3	3	4	3
	Ei	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4		Ei	3	3	4	3	3	3	4	3	3
	Si	0	1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	1	-1	-1	1	0		Si	1	0	0	0	0	0	-1	1	0
106	Pi	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	106	Pi	3	4	4	4	3	4	4	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3		Ei	3	3	4	3	4	3	3	3	4
	Si	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		Si	0	1	0	1	-1	1	1	0	-1
107	Pi	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	107	Pi	3	3	4	4	4	3	3	4	3
	Ei	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3		Ei	3	3	4	4	3	4	3	3	3
	Si	0	2	0	0	-1	-1	1	-1	-1	-1	0	0	1	1		Si	0	0	0	0	1	-1	0	1	0
108	Pi	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	108	Pi	4	3	4	4	3	3	4	4	2
	Ei	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4		Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	1	1	0	1	-1	0	0	1	1	0	-1	1	-1		Si	1	0	1	1	0	0	1	1	-1
109	Pi	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	109	Pi	3	3	3	4	4	3	4	4	3
	Ei	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3		Ei	4	4	3	3	4	3	4	4	3
	Si	0	0	0	1	0	0	-2	1	0	-1	0	-2	0	0		Si	-1	-1	0	1	0	0	0	0	0
110	Pi	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	110	Pi	4	3	3	4	4	3	4	3	3
	Ei	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4		Ei	3	3	4	4	3	4	3	3	
	Si	0	-1	0	0	0	1	-1	0	-1	-1	1	-1	1	1		Si	1	0	-1	0	1	-1	1	0	-1
111	Pi	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	111	Pi	3	3	4	4	4	3	4	4	2
	Ei	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		Ei	3	3	4	4	3	3	3	3	
	Si	0	-1	0	0	0	-1	0	1	-1	1	0	0	0	0		Si	0	0	0	0	1	0	1	1	-1
112	Pi	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	112	Pi	3	4	3	4	4	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4		Ei	4	3	4	3	4	4	4	3	3
	Si	0	-1	0	1	1	-1	0	0	-2	0	-1	0	1	0		Si	-1	1	-1	1	0	-1	-1	0	0
113	Pi	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	2	4	3	113	Pi	2	4	4	4	4	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3		Ei	3	3	3	4	3	4	3	4	
	Si	0	0	1	1	0	-1	0	0	-1	0	1	-2	1	0		Si	-1	1	1	0	1	-1	0	-1	0
114	Pi	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4	4	3	4	4	114	Pi	3	4	4	4	4	3	3	4	4
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		Ei	3	4	4	3	4	4	3	3	3
	Si	1	1	1	0	1	-2	-1	1	-1	1	1	0	1	0		Si	0	0	0	1	-1	-1	1	1	1
115	Pi	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4	115	Pi	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	Ei	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3		Ei	4	3	4	3	3	4	4	3	4
	Si	0	1	1	-1	1	0	-2	0	1	1	-1	-1	-1	1		Si	-1	1	0	0	1	0	0	1	-1

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan		Resp	Item Pernyataan								Resp	Item Pernyataan					
	<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>									<i>Emphaty</i>					
	25	26		27	28	29	30	31	32	33	34		35	36	37	38	39	
1	Pi	4	4	1	Pi	4	3	3	3	3	3	1	Pi	3	3	3	1	2
	Ei	4	4		Ei	4	3	3	3	4	4		Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	0		Si	0	0	0	0	-1	-1		Si	0	0	0	-3	-1
2	Pi	2	2	2	Pi	3	3	3	2	3	3	2	Pi	2	3	3	2	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	4	2	4	4		Ei	4	4	3	3	2
	Si	-1	-1		Si	0	0	-1	0	-1	-1		Si	-2	-1	0	-1	1
3	Pi	3	4	3	Pi	3	3	4	2	3	3	3	Pi	2	3	3	1	2
	Ei	2	3		Ei	4	3	3	3	3	4		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	1		Si	-1	0	1	-1	0	-1		Si	-1	0	0	-2	-1
4	Pi	4	3	4	Pi	3	3	3	3	3	4	4	Pi	3	3	4	4	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	4		Ei	3	2	3	3	2
	Si	1	0		Si	0	0	0	0	0	1		Si	0	1	1	1	1
5	Pi	4	2	5	Pi	4	4	4	3	3	4	5	Pi	3	3	1	3	3
	Ei	4	4		Ei	3	4	4	4	3	4		Ei	4	3	4	3	4
	Si	0	-2		Si	1	0	0	-1	0	0		Si	-1	0	-3	0	-1
6	Pi	4	4	6	Pi	4	4	4	3	3	4	6	Pi	3	4	3	3	4
	Ei	2	4		Ei	4	4	3	4	3	3		Ei	3	4	4	4	4
	Si	2	0		Si	0	0	1	-1	1	-1		Si	0	0	-1	-1	0
7	Pi	3	3	7	Pi	4	4	3	3	3	3	7	Pi	3	3	1	4	4
	Ei	4	4		Ei	3	4	4	2	4	4		Ei	3	3	3	3	4
	Si	-1	-1		Si	1	0	-1	1	-1	0		Si	0	0	-2	1	0
8	Pi	3	3	8	Pi	4	3	3	2	4	3	8	Pi	3	2	3	3	4
	Ei	2	2		Ei	3	3	3	2	3	3		Ei	3	3	3	3	2
	Si	1	1		Si	1	0	0	1	-1	1		Si	0	-1	0	0	2
9	Pi	4	4	9	Pi	4	4	4	3	3	3	9	Pi	3	3	4	4	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	2	3	3		Ei	3	3	4	3	2
	Si	1	1		Si	1	1	1	1	0	0		Si	0	0	0	1	2
10	Pi	4	4	10	Pi	4	4	3	4	3	3	10	Pi	4	3	3	4	3
	Ei	3	3		Ei	3	4	3	4	3	3		Ei	3	3	3	3	4
	Si	1	1		Si	1	0	0	0	0	0		Si	1	0	0	1	-1
11	Pi	4	4	11	Pi	4	3	4	4	4	3	11	Pi	4	4	3	3	3
	Ei	4	4		Ei	4	4	3	4	4	4		Ei	3	4	4	4	3
	Si	0	0		Si	0	-1	1	0	0	0		Si	1	0	-1	-1	0
12	Pi	3	3	12	Pi	3	3	3	3	3	2	12	Pi	3	3	3	2	2
	Ei	4	3		Ei	4	4	4	3	3	3		Ei	3	4	4	4	3
	Si	-1	0		Si	-1	-1	-1	0	0	0		Si	0	-1	-1	-2	-1
13	Pi	3	3	13	Pi	4	4	3	3	3	2	13	Pi	3	3	3	2	3
	Ei	3	3		Ei	4	4	4	4	4	4		Ei	3	4	3	4	4
	Si	0	0		Si	0	0	-1	-1	-1	-2		Si	0	-1	0	-2	-1
14	Pi	3	1	14	Pi	3	2	1	3	2	3	14	Pi	3	2	1	1	3
	Ei	3	4		Ei	4	4	3	4	4	4		Ei	3	4	4	4	4
	Si	0	-3		Si	-1	-2	-2	-1	-2	-1		Si	0	-2	-3	-3	-1
15	Pi	3	4	15	Pi	4	3	3	3	4	2	15	Pi	3	4	3	3	3
	Ei	4	4		Ei	4	4	4	4	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	-1	0		Si	0	-1	-1	1	1	-2		Si	0	1	0	0	0
16	Pi	1	1	16	Pi	3	3	2	2	3	2	16	Pi	2	3	2	2	3
	Ei	3	3		Ei	4	4	3	3	3	4		Ei	3	4	4	3	3
	Si	-2	-2		Si	-1	-1	-1	0	-2	-1		Si	-1	-1	-2	-1	0
17	Pi	4	2	17	Pi	3	3	1	2	2	3	17	Pi	2	2	1	1	2
	Ei	4	4		Ei	3	3	4	4	3	4		Ei	3	3	3	3	4
	Si	0	-2		Si	0	0	-3	-2	-1	-2		Si	-1	-1	-2	-2	-2

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan		Resp	Item Pernyataan							Resp	Item Pernyataan								
	<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>								<i>Emphaty</i>								
	25	26		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39				
18	Pi	1	1	18	Pi	3	2	4	3	2	2	2	3	18	Pi	3	2	3	2	2
	Ei	4	4		Ei	4	4	4	4	4	4	4	4		Ei	4	2	4	4	4
	Si	-3	-3		Si	-1	-2	0	-1	-2	-2	-2	-1		Si	-1	0	-1	-2	-2
19	Pi	4	2	19	Pi	3	4	3	4	4	4	3	3	19	Pi	4	4	4	3	3
	Ei	2	4		Ei	3	3	4	4	3	3	4	3		Ei	4	3	3	3	4
	Si	2	-2		Si	0	1	-1	0	1	1	-1	0		Si	0	1	1	0	-1
20	Pi	4	1	20	Pi	4	3	2	2	2	2	2	3	20	Pi	2	2	3	4	3
	Ei	3	3		Ei	3	4	3	3	4	4	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	-2		Si	1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	0		Si	-1	-1	0	1	0
21	Pi	3	4	21	Pi	3	4	4	4	4	4	4	2	21	Pi	4	4	3	3	2
	Ei	3	3		Ei	4	4	3	4	3	3	3	3		Ei	3	4	4	4	4
	Si	0	1		Si	-1	0	1	0	1	1	1	-1		Si	1	0	-1	-1	-2
22	Pi	4	3	22	Pi	3	3	3	3	3	3	2	3	22	Pi	3	3	3	3	2
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	4		Ei	3	4	4	3	3
	Si	1	0		Si	0	0	0	0	0	0	-1	-1		Si	0	-1	-1	0	-1
23	Pi	3	2	23	Pi	1	3	1	3	4	2	2	2	23	Pi	3	4	3	4	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	2	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	-1		Si	-2	0	-1	0	1	-1	-1	-1		Si	0	1	0	1	0
24	Pi	2	2	24	Pi	3	2	1	3	2	2	3	2	24	Pi	3	2	2	1	3
	Ei	4	4		Ei	3	3	3	3	4	4	4	3		Ei	3	3	3	3	4
	Si	-2	-2		Si	0	-1	-2	0	-2	-2	-1	-1		Si	0	-1	-1	-2	-1
25	Pi	4	3	25	Pi	2	2	4	3	2	2	1	1	25	Pi	3	2	2	1	2
	Ei	4	3		Ei	4	4	3	4	4	3	4	3		Ei	4	4	4	4	3
	Si	0	0		Si	-2	-2	1	-1	-2	-1	-3	-2		Si	-1	-2	-2	-3	-1
26	Pi	3	4	26	Pi	3	2	4	3	4	3	3	2	26	Pi	3	4	4	3	4
	Ei	3	3		Ei	4	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	1		Si	-1	-1	1	0	1	0	0	-1		Si	0	1	1	-1	1
27	Pi	2	1	27	Pi	2	3	2	2	3	1	3	2	27	Pi	2	3	2	2	2
	Ei	2	3		Ei	3	4	3	3	2	3	3	2		Ei	2	3	3	4	3
	Si	0	-2		Si	-1	-1	-1	-1	1	-2	0	0		Si	0	0	-1	-2	-1
28	Pi	4	3	28	Pi	2	3	3	3	4	3	3	3	28	Pi	3	4	3	1	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	4	3	3	4	3	3		Ei	3	3	4	3	4
	Si	1	0		Si	-1	0	-1	0	1	-1	0	0		Si	0	1	-1	-2	0
29	Pi	1	3	29	Pi	2	1	2	3	3	3	3	2	29	Pi	3	3	2	1	3
	Ei	3	3		Ei	4	2	4	4	4	4	4	4		Ei	4	4	3	4	3
	Si	-2	0		Si	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2		Si	-1	-1	-1	-3	0
30	Pi	3	1	30	Pi	3	3	4	4	3	2	2	2	30	Pi	4	3	2	3	4
	Ei	4	4		Ei	3	3	4	3	4	4	4	4		Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	-3		Si	0	0	0	1	-1	-2	-2	-2		Si	0	-1	-2	0	1
31	Pi	3	2	31	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	4	3		Ei	4	3	4	3	4	3	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	-1	-1		Si	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0		Si	0	0	0	0	0
32	Pi	2	3	32	Pi	4	4	4	3	4	3	3	3	32	Pi	2	2	3	4	4
	Ei	3	2		Ei	4	3	4	4	3	4	3	3		Ei	3	4	3	3	4
	Si	-1	1		Si	0	1	0	-1	1	-1	0	0		Si	-1	-2	0	1	0
33	Pi	3	2	33	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	33	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	2	3		Ei	4	4	3	3	3	3	3	3		Ei	4	3	3	3	3
	Si	1	-1		Si	-1	-1	0	0	0	0	0	0		Si	-1	0	0	0	0
34	Pi	4	3	34	Pi	3	3	3	3	4	3	4	4	34	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	4		Ei	4	3	3	4	3
	Si	1	0		Si	0	0	0	0	1	0	1	0		Si	-1	0	0	0	1

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan		Resp	Item Pernyataan								Resp	Item Pernyataan					
	<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>									<i>Emphaty</i>					
	25	26		27	28	29	30	31	32	33	34		35	36	37	38	39	
35	Pi	3	4	35	Pi	4	4	3	3	3	3	35	Pi	4	2	4	4	3
	Ei	2	4		Ei	3	3	3	3	3	4		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	0		Si	1	1	0	0	0	-1		Si	1	-1	1	1	0
36	Pi	3	2	36	Pi	3	4	3	4	4	3	36	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		Ei	4	4	4	4	4	4		Ei	3	3	3	3	4
	Si	0	-1		Si	-1	0	-1	0	0	-1		Si	0	0	0	0	-1
37	Pi	3	3	37	Pi	3	4	4	3	4	3	37	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	3		Ei	3	4	3	3	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	0		Si	0	0	1	0	0	0		Si	0	0	0	1	1
38	Pi	3	2	38	Pi	3	4	3	4	4	3	38	Pi	2	4	4	3	4
	Ei	4	3		Ei	3	4	3	3	3	3		Ei	4	3	3	4	3
	Si	-1	-1		Si	0	0	0	0	1	1		Si	-2	1	1	-1	1
39	Pi	4	3	39	Pi	3	4	4	4	3	4	39	Pi	2	3	4	3	4
	Ei	3	3		Ei	4	4	3	4	3	3		Ei	3	4	3	4	3
	Si	1	0		Si	-1	0	1	0	0	1		Si	-1	-1	1	-1	1
40	Pi	4	3	40	Pi	4	3	4	4	3	4	40	Pi	2	3	4	4	4
	Ei	3	4		Ei	3	3	4	3	3	4		Ei	3	3	2	4	4
	Si	1	-1		Si	1	0	0	1	0	0		Si	-1	0	2	0	0
41	Pi	3	3	41	Pi	4	3	4	4	4	3	41	Pi	3	3	4	4	4
	Ei	4	3		Ei	3	3	3	3	3	3		Ei	3	2	3	3	4
	Si	-1	0		Si	1	0	1	1	1	0		Si	0	1	1	1	0
42	Pi	2	3	42	Pi	4	3	4	4	3	4	42	Pi	3	2	4	4	4
	Ei	3	3		Ei	4	4	3	2	3	3		Ei	4	3	3	3	4
	Si	-1	0		Si	0	-1	1	2	0	0		Si	-1	-1	1	1	0
43	Pi	3	4	43	Pi	3	4	3	3	4	4	43	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	4		Ei	4	4	3	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	0		Si	-1	0	0	0	1	1		Si	0	0	0	1	1
44	Pi	3	4	44	Pi	3	4	3	4	4	3	44	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	2	3		Ei	3	4	4	3	3	4		Ei	3	4	3	3	3
	Si	1	1		Si	0	0	-1	0	1	0		Si	0	-1	0	1	0
45	Pi	3	4	45	Pi	3	3	4	3	4	3	45	Pi	2	3	4	3	2
	Ei	3	3		Ei	3	4	4	3	4	3		Ei	3	3	3	4	4
	Si	0	1		Si	0	-1	0	0	0	0		Si	-1	0	1	-1	-2
46	Pi	2	3	46	Pi	3	3	3	3	4	3	46	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	4	3	3	3		Ei	3	3	3	4	4
	Si	-1	0		Si	0	0	-1	0	1	0		Si	0	0	0	-1	-1
47	Pi	3	2	47	Pi	3	4	4	4	3	3	47	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	4		Ei	4	3	3	4	3	4		Ei	3	3	4	4	3
	Si	0	-2		Si	-1	1	1	0	1	-1		Si	0	0	-1	0	0
48	Pi	3	3	48	Pi	3	4	3	3	3	3	48	Pi	3	4	4	3	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3		Ei	4	3	3	4	3
	Si	0	0		Si	0	1	0	0	0	0		Si	-1	1	1	-1	1
49	Pi	4	4	49	Pi	4	3	3	3	3	3	49	Pi	2	3	4	3	4
	Ei	3	3		Ei	3	4	3	3	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	1		Si	1	-1	0	0	-1	0		Si	-1	0	1	0	1
50	Pi	3	3	50	Pi	4	4	3	4	4	2	50	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	4		Ei	3	3	4	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	-1		Si	1	1	-1	1	1	-1		Si	0	0	0	1	1
51	Pi	3	3	51	Pi	4	4	4	4	3	3	51	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	4		Ei	4	3	3	3	3	4		Ei	4	4	2	3	3
	Si	0	-1		Si	0	1	1	1	0	-1		Si	-1	-1	1	1	1

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan		Resp	Item Pernyataan							Resp	Item Pernyataan								
	<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>								<i>Emphaty</i>								
	25	26		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39				
52	Pi	2	4	52	Pi	4	3	4	3	3	3	2	3	52	Pi	1	3	4	3	4
	Ei	2	4		Ei	3	3	3	4	3	3	3	4		Ei	4	3	3	3	3
	Si	0	0		Si	1	0	1	-1	0	0	-1	-1		Si	-3	0	1	0	1
53	Pi	3	3	53	Pi	4	3	4	4	2	2	2	3	53	Pi	3	4	3	4	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	4		Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	0		Si	1	0	1	1	1	-1	-1	-1		Si	0	1	0	0	0
54	Pi	4	4	54	Pi	3	4	4	3	3	3	3	4	54	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	4	4	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	1		Si	0	1	1	-1	-1	0	0	1		Si	0	0	0	0	0
55	Pi	4	4	55	Pi	3	3	4	4	3	3	3	3	55	Pi	2	3	3	3	4
	Ei	3	4		Ei	4	3	3	4	3	4	3	3		Ei	4	3	3	3	4
	Si	1	0		Si	-1	0	1	0	0	-1	0	0		Si	-2	0	0	0	0
56	Pi	3	3	56	Pi	3	3	3	4	4	4	2	3	56	Pi	3	2	4	3	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	4	3	3	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	0		Si	0	0	0	0	1	1	-2	0		Si	0	-1	1	0	0
57	Pi	2	4	57	Pi	4	4	3	4	3	4	3	2	57	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	3		Ei	3	4	3	3	4	3	4	3		Ei	3	4	3	4	3
	Si	-1	1		Si	1	0	0	1	-1	1	-1	-1		Si	0	-1	0	0	0
58	Pi	3	3	58	Pi	3	4	3	3	4	4	3	3	58	Pi	1	3	4	3	4
	Ei	4	4		Ei	3	4	4	3	4	3	3	4		Ei	3	3	2	4	3
	Si	-1	-1		Si	0	0	-1	0	0	1	0	-1		Si	-2	0	2	-1	1
59	Pi	3	3	59	Pi	4	4	4	3	4	3	3	3	59	Pi	3	3	4	3	4
	Ei	3	4		Ei	3	4	3	4	3	4	3	3		Ei	4	3	3	4	3
	Si	0	-1		Si	1	0	1	-1	1	-1	0	0		Si	-1	0	1	-1	1
60	Pi	4	4	60	Pi	4	4	4	3	4	3	3	4	60	Pi	3	1	3	4	4
	Ei	3	4		Ei	4	4	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	4	3
	Si	1	0		Si	0	0	1	0	1	0	0	1		Si	0	-2	0	0	1
61	Pi	3	4	61	Pi	4	3	4	4	4	4	3	3	61	Pi	2	3	4	4	4
	Ei	2	3		Ei	3	4	3	3	3	3	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	1		Si	1	-1	1	1	1	1	-1	0		Si	-1	0	1	1	1
62	Pi	2	3	62	Pi	3	4	4	4	4	3	3	3	62	Pi	2	3	3	4	4
	Ei	3	4		Ei	3	3	2	4	4	3	3	3		Ei	3	4	4	4	3
	Si	-1	-1		Si	0	1	2	0	0	0	0	0		Si	-1	-1	-1	0	1
63	Pi	3	3	63	Pi	4	3	4	4	4	4	3	3	63	Pi	3	4	4	3	3
	Ei	3	4		Ei	3	3	3	3	3	4	3	4		Ei	4	3	3	4	4
	Si	0	-1		Si	1	0	1	1	1	0	0	-1		Si	-1	1	1	-1	-1
64	Pi	3	4	64	Pi	3	4	4	3	4	4	4	4	64	Pi	3	3	4	2	4
	Ei	3	3		Ei	4	3	3	3	3	3	3	3		Ei	4	3	3	4	3
	Si	0	1		Si	-1	1	1	0	1	1	1	1		Si	-1	0	1	-2	1
65	Pi	4	3	65	Pi	3	4	4	3	3	3	3	3	65	Pi	2	3	4	3	4
	Ei	3	4		Ei	3	3	4	3	3	3	3	3		Ei	4	3	3	3	3
	Si	1	-1		Si	0	1	0	0	0	0	0	0		Si	-2	0	1	0	1
66	Pi	3	3	66	Pi	4	4	3	3	4	3	4	3	66	Pi	3	2	3	4	4
	Ei	3	4		Ei	3	4	3	3	4	3	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	-1		Si	1	0	0	0	-1	1	-1	0		Si	0	-1	0	1	1
67	Pi	2	2	67	Pi	3	3	3	4	3	3	3	2	67	Pi	1	2	3	4	4
	Ei	3	3		Ei	4	3	3	3	4	3	3	4		Ei	4	3	3	3	3
	Si	-1	-1		Si	-1	0	0	1	-1	0	0	-2		Si	-3	-1	0	1	1
68	Pi	3	3	68	Pi	3	3	3	4	3	4	2	3	68	Pi	4	3	3	4	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	4	4	3	3	3		Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	0		Si	0	0	0	0	-1	1	-1	0		Si	1	-1	0	1	0

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan		Resp	Item Pernyataan							Resp	Item Pernyataan								
	<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>								<i>Emphaty</i>								
	25	26		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39				
69	Pi	4	4	69	Pi	4	4	4	4	3	4	3	3	69	Pi	3	3	4	3	4
	Ei	2	3		Ei	3	3	3	4	3	3	3	3		Ei	4	3	3	3	3
	Si	2	1		Si	1	1	1	0	0	1	0	0		Si	-1	0	1	0	1
70	Pi	4	4	70	Pi	4	4	3	4	4	4	3	3	70	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	2	4		Ei	4	4	4	4	3	3	3	4		Ei	3	3	3	3	3
	Si	2	0		Si	0	0	-1	0	1	1	0	-1		Si	0	0	0	0	1
71	Pi	4	4	71	Pi	3	4	3	4	4	3	3	4	71	Pi	3	3	4	4	4
	Ei	4	4		Ei	3	3	3	3	3	4	4	3		Ei	3	4	3	3	3
	Si	0	0		Si	0	1	0	1	1	-1	-1	1		Si	0	-1	1	1	1
72	Pi	4	4	72	Pi	4	4	4	3	4	3	3	3	72	Pi	2	2	4	3	3
	Ei	4	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	2	3	3
	Si	0	1		Si	1	1	1	0	1	0	0	0		Si	-1	-1	2	0	0
73	Pi	3	3	73	Pi	3	4	4	3	3	4	2	2	73	Pi	3	2	3	3	3
	Ei	2	3		Ei	4	3	3	4	3	3	3	3		Ei	4	3	3	3	4
	Si	1	0		Si	-1	1	1	-1	0	1	-1	-1		Si	-1	-1	0	0	-1
74	Pi	3	3	74	Pi	3	3	4	4	3	3	4	2	74	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	2	3		Ei	3	3	4	4	3	3	3	4		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	0		Si	0	0	0	0	0	0	1	-2		Si	0	0	0	1	1
75	Pi	4	2	75	Pi	4	4	4	3	3	3	3	3	75	Pi	4	3	4	4	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	4	3	3	4	3		Ei	3	4	3	3	3
	Si	1	-1		Si	1	1	1	-1	0	0	-1	0		Si	1	-1	1	1	1
76	Pi	3	3	76	Pi	4	4	3	3	4	4	3	3	76	Pi	3	3	4	4	4
	Ei	3	3		Ei	4	3	3	4	3	3	3	3		Ei	3	3	4	2	3
	Si	0	0		Si	0	1	0	-1	1	1	0	0		Si	0	0	0	2	1
77	Pi	4	4	77	Pi	4	3	3	3	3	3	4	3	77	Pi	2	1	4	4	3
	Ei	2	4		Ei	3	3	3	3	3	4	3	3		Ei	2	3	3	3	3
	Si	2	0		Si	1	0	0	0	0	-1	1	0		Si	0	-2	1	1	0
78	Pi	4	4	78	Pi	4	2	3	4	4	3	3	4	78	Pi	3	3	4	4	3
	Ei	3	2		Ei	3	3	4	4	3	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	2		Si	1	-1	-1	0	1	0	0	1		Si	0	0	1	1	0
79	Pi	3	4	79	Pi	3	4	4	3	4	3	3	3	79	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		Ei	4	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	1		Si	-1	1	1	0	1	0	0	0		Si	0	0	0	0	0
80	Pi	2	3	80	Pi	3	3	3	4	4	4	2	3	80	Pi	2	2	4	3	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	4		Ei	2	3	3	3	4
	Si	-1	0		Si	0	0	0	1	1	1	-1	-1		Si	0	-1	1	0	-1
81	Pi	3	4	81	Pi	4	3	4	4	4	3	3	3	81	Pi	2	2	4	3	3
	Ei	4	3		Ei	3	3	3	4	3	4	3	3		Ei	3	4	3	3	3
	Si	-1	1		Si	1	0	1	0	1	-1	0	0		Si	-1	-2	1	0	0
82	Pi	2	3	82	Pi	4	4	4	4	4	3	3	3	82	Pi	3	4	4	4	4
	Ei	4	4		Ei	4	3	3	3	4	4	4	3		Ei	3	3	4	3	3
	Si	-2	-1		Si	0	1	1	1	0	-1	-1	0		Si	0	1	0	1	1
83	Pi	2	2	83	Pi	4	3	4	3	4	3	3	3	83	Pi	3	3	4	3	4
	Ei	4	3		Ei	3	3	4	3	3	3	3	3		Ei	4	2	3	4	3
	Si	-2	-1		Si	1	0	0	1	0	1	0	0		Si	-1	1	1	-1	1
84	Pi	3	3	84	Pi	3	3	3	4	3	4	3	3	84	Pi	3	3	4	3	4
	Ei	3	4		Ei	3	4	3	4	3	3	4	3		Ei	4	3	3	3	3
	Si	0	-1		Si	0	-1	0	0	0	1	-1	0		Si	-1	0	1	0	1
85	Pi	2	4	85	Pi	3	4	3	3	4	4	3	4	85	Pi	3	2	4	2	3
	Ei	3	3		Ei	4	3	2	3	3	4	4	4		Ei	3	3	3	3	3
	Si	-1	1		Si	-1	1	1	0	1	0	-1	0		Si	0	-1	1	-1	0

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan		Resp	Item Pernyataan								Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>									<i>Emphaty</i>							
	25	26		27	28	29	30	31	32	33	34		35	36	37	38	39			
86	Pi	4	4	86	Pi	4	3	4	4	4	4	2	3	86	Pi	2	2	4	3	4
	Ei	3	4		Ei	3	3	3	3	3	3	3	4		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	0		Si	1	0	1	1	1	1	-1	-1		Si	-1	-1	1	0	1
87	Pi	4	3	87	Pi	4	4	4	4	4	3	3	3	87	Pi	1	3	4	3	3
	Ei	4	3		Ei	3	3	3	3	4	3	3	3		Ei	3	4	3	3	3
	Si	0	0		Si	1	1	1	1	0	0	0	0		Si	-2	-1	1	0	0
88	Pi	1	1	88	Pi	4	4	4	4	3	3	4	3	88	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		Ei	4	4	3	4	4	3	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	-2	-2		Si	0	0	1	0	-1	0	0	0		Si	0	0	0	0	0
89	Pi	3	3	89	Pi	4	4	4	4	3	4	3	3	89	Pi	3	4	4	3	3
	Ei	3	3		Ei	3	4	3	3	4	3	4	3		Ei	4	3	3	3	4
	Si	0	0		Si	1	0	1	1	-1	1	-1	0		Si	-1	1	1	0	-1
90	Pi	4	4	90	Pi	3	4	3	4	4	3	3	3	90	Pi	2	3	4	4	3
	Ei	3	4		Ei	3	4	4	3	3	4	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	0		Si	0	0	-1	1	1	-1	0	0		Si	-1	0	1	1	0
91	Pi	3	3	91	Pi	4	4	3	4	3	3	3	3	91	Pi	3	3	4	3	4
	Ei	4	3		Ei	4	3	3	4	3	3	3	4		Ei	3	3	4	3	3
	Si	-1	0		Si	0	1	0	0	0	0	0	-1		Si	0	0	0	0	1
92	Pi	2	3	92	Pi	4	4	4	4	3	3	3	4	92	Pi	4	2	3	3	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	4	3		Ei	2	3	3	3	3
	Si	-1	0		Si	1	1	1	1	0	0	-1	1		Si	2	-1	0	0	1
93	Pi	4	4	93	Pi	4	3	3	3	4	4	3	4	93	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	4	3	4	3
	Si	1	1		Si	1	0	0	0	1	1	0	1		Si	0	-1	0	-1	1
94	Pi	4	4	94	Pi	4	4	3	3	4	4	3	4	94	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	4	4		Ei	4	4	3	3	3	4	3	3		Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	0		Si	0	0	0	0	1	0	0	1		Si	0	0	0	-1	1
95	Pi	4	4	95	Pi	3	3	3	4	4	3	2	3	95	Pi	3	3	4	3	4
	Ei	3	2		Ei	3	3	3	3	4	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	2		Si	0	0	0	1	0	0	-1	0		Si	0	0	1	0	1
96	Pi	3	3	96	Pi	4	4	4	4	3	4	3	3	96	Pi	1	2	3	3	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	4	3	3	3	4	3		Ei	4	3	3	3	4
	Si	0	0		Si	1	1	0	1	0	1	-1	0		Si	-3	-1	0	0	-1
97	Pi	4	4	97	Pi	3	4	4	4	4	3	3	3	97	Pi	3	3	4	3	4
	Ei	4	3		Ei	4	3	3	3	3	3	3	4		Ei	3	3	4	3	3
	Si	0	1		Si	-1	1	1	1	1	0	0	-1		Si	0	0	0	0	1
98	Pi	4	4	98	Pi	4	4	4	4	4	3	3	3	98	Pi	3	4	4	4	4
	Ei	3	4		Ei	3	3	4	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	0		Si	1	1	1	0	1	0	0	0		Si	0	1	1	1	1
99	Pi	3	3	99	Pi	4	4	3	3	3	3	3	3	99	Pi	2	3	3	2	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	4	3	3	4	3	3		Ei	3	4	3	3	3
	Si	0	0		Si	1	1	-1	0	0	-1	0	0		Si	-1	-1	0	-1	0
100	Pi	4	3	100	Pi	4	3	3	4	3	3	3	2	100	Pi	3	3	4	4	3
	Ei	4	4		Ei	4	4	4	3	3	3	3	3		Ei	4	3	3	4	4
	Si	0	-1		Si	0	-1	-1	1	0	0	0	-1		Si	-1	0	1	0	-1
101	Pi	3	4	101	Pi	4	3	4	3	4	4	3	2	101	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	4	4	3	3	3	3		Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	1		Si	1	0	0	-1	1	1	0	-1		Si	0	0	0	-1	0
102	Pi	4	4	102	Pi	4	3	3	3	4	3	2	3	102	Pi	4	2	3	3	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	4	4	4	3		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	1		Si	1	0	0	0	0	-1	-2	0		Si	1	-1	0	0	0

Tabel L8 -1 Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles* (Lanjutan)

Resp	Item Pernyataan		Resp	Item Pernyataan								Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>									<i>Emphaty</i>							
	25	26		27	28	29	30	31	32	33	34		35	36	37	38	39			
103	Pi	4	3	103	Pi	3	4	3	4	4	3	3	3	103	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	4	3	3
	Si	1	0		Si	0	1	0	1	1	0	0	0		Si	0	0	-1	1	0
104	Pi	3	2	104	Pi	3	4	3	4	4	4	4	3	104	Pi	2	4	4	4	4
	Ei	4	4		Ei	3	4	3	3	3	3	3	3		Ei	4	3	4	3	3
	Si	-1	-2		Si	0	0	0	1	1	1	1	0		Si	-2	1	0	1	1
105	Pi	3	4	105	Pi	3	4	4	4	3	4	3	3	105	Pi	3	3	4	4	4
	Ei	3	4		Ei	3	3	3	4	3	3	3	4		Ei	3	4	4	3	3
	Si	0	0		Si	0	1	1	0	0	1	0	-1		Si	0	-1	0	1	1
106	Pi	1	2	106	Pi	4	3	3	4	3	4	3	4	106	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	4		Ei	4	3	4	4	4	4	3	3		Ei	3	3	3	4	3
	Si	-2	-2		Si	0	0	-1	0	-1	0	0	1		Si	0	0	0	-1	0
107	Pi	3	3	107	Pi	4	3	3	3	3	4	3	3	107	Pi	3	2	4	4	4
	Ei	4	3		Ei	3	4	3	4	3	3	4	4		Ei	3	3	3	3	4
	Si	-1	0		Si	1	-1	0	-1	0	1	-1	-1		Si	0	-1	1	1	0
108	Pi	3	3	108	Pi	4	4	4	2	4	3	3	3	108	Pi	1	3	4	3	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	4		Ei	4	3	3	3	3
	Si	0	0		Si	1	1	1	-1	1	0	0	-1		Si	-3	0	1	0	1
109	Pi	4	3	109	Pi	4	3	4	4	4	3	3	3	109	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	3	4		Ei	3	3	4	3	4	3	4	4		Ei	3	3	3	3	3
	Si	1	-1		Si	1	0	0	1	0	0	-1	-1		Si	0	0	0	0	1
110	Pi	3	3	110	Pi	3	4	4	3	4	3	3	3	110	Pi	3	4	4	4	3
	Ei	4	3		Ei	4	3	3	4	3	3	3	3		Ei	3	4	3	4	3
	Si	-1	0		Si	-1	1	1	-1	1	0	0	0		Si	0	0	1	0	0
111	Pi	4	4	111	Pi	4	3	3	4	3	4	2	3	111	Pi	2	3	4	4	3
	Ei	3	3		Ei	3	3	3	3	3	3	3	3		Ei	3	3	3	2	3
	Si	1	1		Si	1	0	0	1	0	1	-1	0		Si	-1	0	1	2	0
112	Pi	4	2	112	Pi	3	4	4	4	3	3	3	3	112	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	4	4		Ei	3	4	3	4	3	3	4	4		Ei	4	3	3	3	3
	Si	0	-2		Si	0	0	1	0	1	0	-1	-1		Si	-1	0	0	0	0
113	Pi	3	4	113	Pi	4	3	4	4	3	4	4	3	113	Pi	3	2	4	3	4
	Ei	3	3		Ei	3	3	4	3	3	4	3	4		Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	1		Si	1	0	0	1	0	0	1	-1		Si	0	-1	1	0	1
114	Pi	4	4	114	Pi	4	3	3	4	3	4	3	3	114	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	4		Ei	4	3	3	3	4	3	3	4		Ei	3	3	3	3	4
	Si	1	0		Si	0	0	0	1	-1	1	0	-1		Si	0	0	0	1	-1
115	Pi	4	4	115	Pi	4	3	4	3	3	4	3	4	115	Pi	2	3	3	4	4
	Ei	4	3		Ei	3	4	3	3	4	3	4	3		Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	1		Si	1	-1	1	0	-1	1	-1	1		Si	-1	0	0	0	1

Keterangan: Pi = Persepsi

Ei = Harapan

Si = Pi - Ei = Persepsi - Harapan

LAMPIRAN 9

- Pengolahan Data Gap 1

Tabel L9 - 2 Perhitungan Rata-Rata Servqual Persepsi Manajemen untuk Dimensi *Tangibles*

Resp.	Item Pernyataan															Ski	wi	Sq <i>i</i>			
	<i>Tangibles</i>																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.800	25	0.950			
2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3.600	15	0.540			
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3.800	15	0.570			
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3.667	20	0.733			
5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.867	30	1.160			
															Rata-Rata	0.791					
															Std. Deviasi	0.263					

Tabel L9 - 3 Perhitungan Rata-Rata Servqual Persepsi Manajemen untuk Dimensi *Reliability*

Resp.	Item Pernyataan										Ski	wi	Sq <i>i</i>			
	<i>Reliability</i>															
	16	17	18	19	20	21	22	23	24							
1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3.667	25	0.917				
2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3.556	20	0.711				
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3.444	25	0.861				
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3.444	25	0.861				
5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3.333	15	0.500				
										Rata-Rata	0.770					
										Std. Deviasi	0.169					

Tabel L9 - 4 Perhitungan Rata-Rata Servqual Persepsi Manajemen untuk Dimensi *Responsiveness*

Resp.	Item Pernyataan		Ski	wi	Sq <i>i</i>			
	<i>Responsiveness</i>							
	25	26						
1	4	4	4.000	15	0.600			
2	4	4	4.000	25	1.000			
3	3	3	3.000	20	0.600			
4	3	3	3.000	20	0.600			
5	3	3	3.000	20	0.600			
		Rata-Rata	0.680					
		Std. Deviasi	0.179					

Tabel L9 - 5 Perhitungan Rata-Rata Servqual Persepsi Manajemen untuk Dimensi Assurance

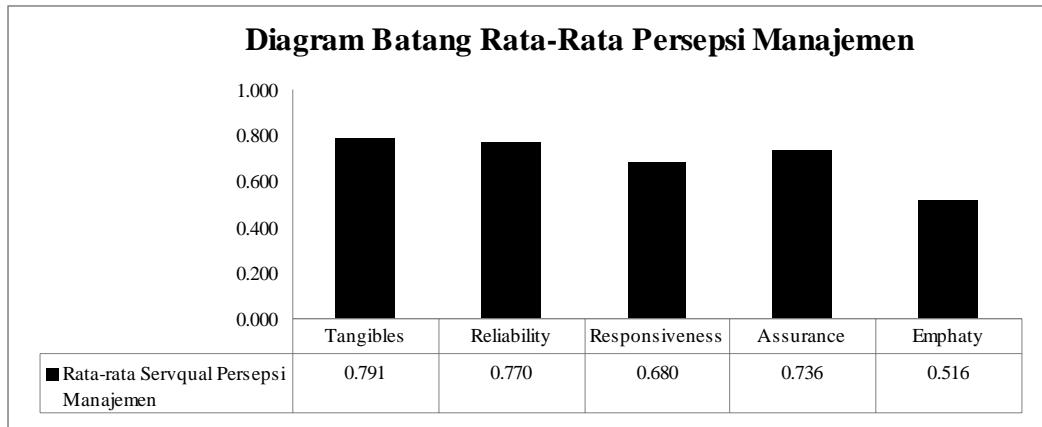
Resp.	Item Pernyataan									Ski	wi	Sqi			
	Assurance														
	27	28	29	30	31	32	33	34							
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	25	1.000				
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3.250	20	0.650				
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3.750	25	0.938				
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3.125	20	0.625				
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3.125	15	0.469				
									Rata-Rata	0.736					
									Std. Deviasi	0.224					

Tabel L9 - 6 Perhitungan Rata-Rata Servqual Persepsi Manajemen untuk Dimensi Empathy

Resp.	Item Pernyataan					Ski	wi	Sqi				
	Emphaty											
	35	36	37	38	39							
1	3	3	4	3	4	3.400	10	0.340				
2	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640				
3	3	3	3	3	4	3.200	15	0.480				
4	3	3	3	3	4	3.200	15	0.480				
5	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640				
									Rata-Rata	0.516		
									Std. Deviasi	0.127		

Tabel L9 - 7 Rata-Rata Servqual Persepsi Manajemen

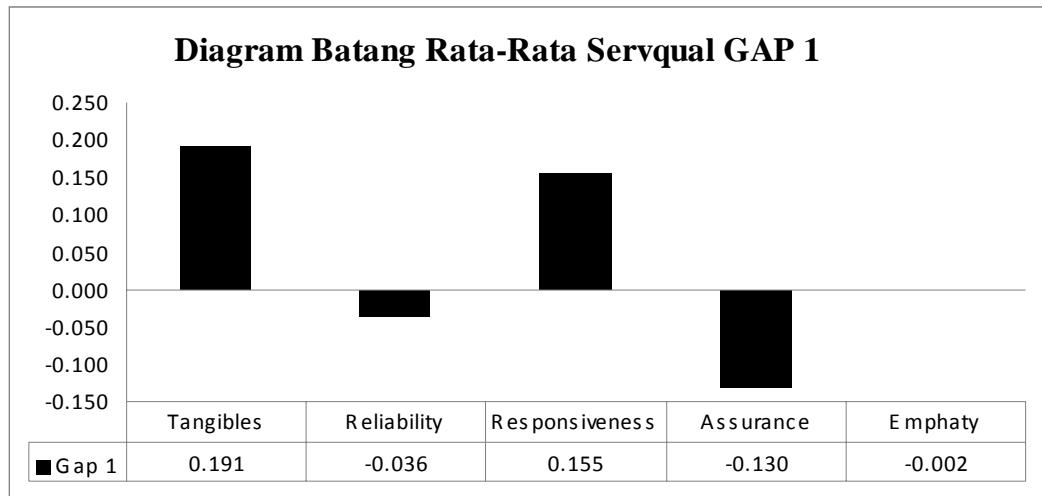
Dimensi	Rata-rata Servqual Persepsi Manajemen
<i>Tangibles</i>	0.791
<i>Reliability</i>	0.770
<i>Responsiveness</i>	0.680
<i>Assurance</i>	0.736
<i>Emphaty</i>	0.516
TSQ	3.493
Rata-rata	0.699



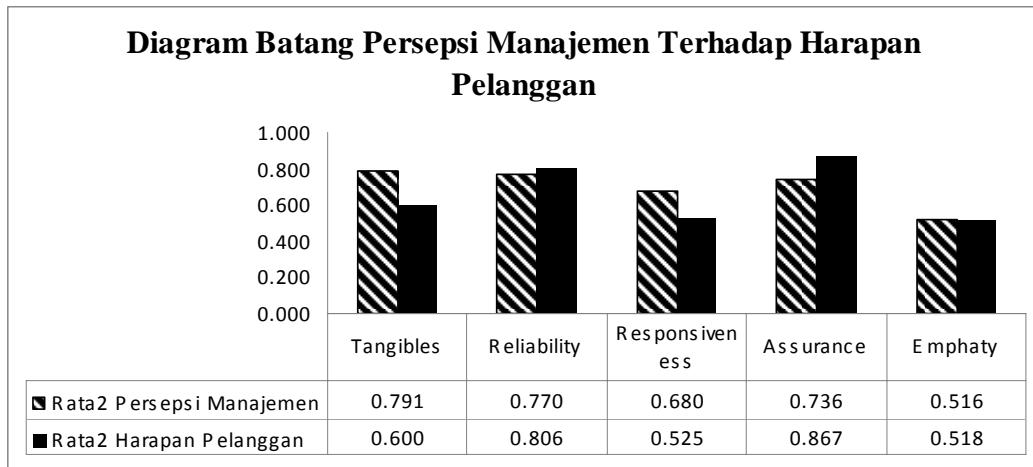
Gambar 1
Diagram Batang Rata-Rata Servqual Persepsi Manajemen

Tabel L9 – 8 Rata-Rata Servqual GAP 1

Dimensi	Rata2 Persepsi Manajemen	Rata2 Harapan Pelanggan	Gap 1
<i>Tangibles</i>	0.791	0.600	0.191
<i>Reliability</i>	0.770	0.806	-0.036
<i>Responsiveness</i>	0.680	0.525	0.155
<i>Assurance</i>	0.736	0.867	-0.130
<i>Emphaty</i>	0.516	0.518	-0.002
TSQ	3.493	3.316	0.177
Rata-rata	0.699	0.663	0.035



Gambar - 2
Diagram Batang Rata-Rata Servqual GAP 1



Gambar - 3

Diagram Batang Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Pelanggan

Tabel L9 -9 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen

Responden	Pernyataan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Pimpinan Perusahaan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Adm. & Keuangan	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Manajer HRD	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Manajer Pemasaran	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Manajer Operasional	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Rata – Rata	4.0	3.4	4.0	4.0	3.4	3.4	3.8	4.0	3.6	4.0	3.6	4.0	3.6
Standar Deviasi	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3	0.2	0.0	0.3	0.0	0.3	0.0	0.3

Tabel L9 -9 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen (Lanjutan)

Responden	Pernyataan												
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Pimpinan Perusahaan	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Manajer Adm. & Keuangan	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
Manajer HRD	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
Manajer Pemasaran	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Manajer Operasional	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
Rata - Rata	3.6	3.8	3.0	3.8	3.8	3.2	4.0	3.4	3.6	3.0	3.6	3.4	3.4
Standar Deviasi	0.3	0.2	0.0	0.2	0.2	0.2	0.0	0.3	0.3	0.0	0.3	0.3	0.3

**Tabel L9 -9 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi
Manajemen (Lanjutan)**

Responden													
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Pimpinan Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
Manajer Adm. & Keuangan	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Manajer HRD	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Manajer Pemasaran	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Manajer Operasional	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Rata - Rata	3.4	3.4	3.4	3.4	3.2	3.2	4.0	3.6	3.0	3.0	3.2	3.0	4.0
Standar Deviasi	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.0	0.3	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0

**Tabel L9 - 10 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi
Manajemen Per Dimensi**

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Tangibles	1	4.0	3.747	0.245
	2	3.4		
	3	4.0		
	4	4.0		
	5	3.4		
	6	3.4		
	7	3.8		
	8	4.0		
	9	3.6		
	10	4.0		
	11	3.6		
	12	4.0		
	13	3.6		
	14	3.6		
	15	3.8		
Reliability	16	3.0	3.489	0.362
	17	3.8		
	18	3.8		
	19	3.2		
	20	4.0		
	21	3.4		
	22	3.6		
	23	3.0		
	24	3.6		

**Tabel L9 - 10 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi
Manajemen Per Dimensi (Lanjutan)**

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata2	Std. deviasi
Responsiveness	25	3.4	3.400	0.000
	26	3.4		
Assurance	27	3.4	3.450	0.256
	28	3.4		
	29	3.4		
	30	3.4		
	31	3.2		
	32	3.2		
	33	4.0		
	34	3.6		
Emphaty	35	3.0	3.240	0.434
	36	3.0		
	37	3.2		
	38	3.0		
	39	4.0		

Tabel L9 - 11 Perhitungan Rata-Rata Penyebab GAP 1

Responden	Data Penyebab Gap 1								
	1 (+)	2 (-)	3 (+)	4 (-)	5 (+)	6 (-)	7 (+)	8 (-)	9 (-)
Pimpinan Perusahaan	2	1	2	2	2	1	2	1	1
Manajer Adm. & Keuangan	2	1	2	2	2	1	2	1	1
Manajer HRD	2	1	1	2	2	1	2	1	1
Manajer Pemasaran	2	1	2	1	2	1	2	1	1
Manajer Operasional	2	1	2	2	2	1	2	1	1
Rata - Rata	2.00	1.00	1.80	1.80	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan

Resp.	Item Pernyataan															Ski	wi	SqI			
	Tangibles																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3,467	15	0,520			
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3,733	15	0,560			
3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3,333	10	0,333			
4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,867	15	0,430			
5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,600	20	0,720			
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3,667	15	0,550			
7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3,667	20	0,733			
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3,200	20	0,640			
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3,000	20	0,600			
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3,267	15	0,490			
11	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,800	20	0,760			
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,800	10	0,380			
13	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3,667	20	0,733			
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3,867	10	0,387			
15	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3,667	20	0,733			
16	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3,533	30	1,060			
17	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3,200	15	0,480			
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,933	10	0,393			
19	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3,467	25	0,867			
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3,133	10	0,313			
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,867	25	0,967			
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3,200	20	0,640			
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,067	50	1,533			
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3,200	25	0,800			
25	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,667	25	0,917			
26	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3,067	25	0,767			
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3,133	20	0,627		
28	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3,400	15	0,510			
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3,533	10	0,353			
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3,733	15	0,560			
31	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3,467	10	0,347			
32	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3,467	15	0,520			
33	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3,333	10	0,333			
34	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3,200	15	0,480			
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3,200	20	0,640			
36	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3,200	30	0,960			
37	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3,400	5	0,170			
38	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3,400	20	0,680			
39	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3,267	15	0,490			
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3,333	20	0,667			
41	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3,200	20	0,640			
42	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3,467	10	0,347			
43	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,267	10	0,327			
44	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3,467	20	0,693			
45	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3,467	25	0,867			
46	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3,400	25	0,850			
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3,267	10	0,327			
48	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3,667	15	0,550			
49	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3,400	10	0,340			
50	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3,400	25	0,850			

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Resp.	Item Pernyataan															Ski	wi	SqI			
	Tangibles																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,200	10	0,320			
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3,200	20	0,640			
53	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3,267	5	0,163			
54	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3,200	20	0,640			
55	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3,267	20	0,653			
56	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,133	20	0,627			
57	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3,267	25	0,817			
58	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3,467	20	0,693			
59	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3,400	10	0,340			
60	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3,267	20	0,653			
61	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,200	10	0,320			
62	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3,267	25	0,817		
63	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,200	10	0,320			
64	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,267	15	0,490			
65	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3,267	20	0,653			
66	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3,267	25	0,817			
67	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3,400	20	0,680			
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3,267	10	0,327			
69	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,333	10	0,333			
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3,200	25	0,800			
71	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3,200	25	0,800			
72	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3,267	15	0,490			
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3,200	25	0,800			
74	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3,467	25	0,867			
75	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3,267	25	0,817			
76	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3,333	20	0,667			
77	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,333	15	0,500			
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3,467	10	0,347			
79	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,200	15	0,480			
80	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3,267	25	0,817			
81	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3,400	20	0,680			
82	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3,333	25	0,833			
83	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3,267	20	0,653			
84	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3,467	10	0,347			
85	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3,267	15	0,490			
86	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3,467	20	0,693			
87	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3,333	10	0,333			
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,267	20	0,653			
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3,333	20	0,667			
90	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3,333	10	0,333			
91	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3,467	20	0,693			
92	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,200	20	0,640			
93	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3,267	25	0,817			
94	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3,333	25	0,833			
95	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,133	15	0,470			
96	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,267	30	0,980			
97	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3,400	20	0,680			
98	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3,333	15	0,500			
99	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3,333	10	0,333			
100	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3,467	20	0,693			

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Resp.	Item Pernyataan															Ski	wi	SqI			
	<i>Tangibles</i>																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
101	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3,333	15	0,500			
102	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3,467	20	0,693			
103	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3,333	15	0,500			
104	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,267	20	0,653			
105	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3,467	25	0,867			
106	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3,333	15	0,500			
107	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,400	10	0,340			
108	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3,267	20	0,653			
109	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3,467	15	0,520			
110	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3,333	10	0,333			
111	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3,267	25	0,817			
112	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3,400	15	0,510			
113	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3,333	10	0,333			
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,200	25	0,800			
115	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3,400	15	0,510			

Rata-rata 0,600

St.Deviasi 0,215

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Resp.	Item Pernyataan										Ski	wi	SqI	Resp.	Item Pernyataan		Ski	wi	SqI							
	Reliability															Responsiveness										
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					26	25	26									
1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3,44	20	0,689	1	4	4	4,00	20	0,800								
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,78	30	1,133	2	3	3	3,00	15	0,450								
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3,44	20	0,689	3	2	3	2,50	20	0,500								
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3,11	35	1,089	4	3	3	3,00	15	0,450								
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3,78	30	1,133	5	4	4	4,00	10	0,400								
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89	20	0,778	6	2	4	3,00	15	0,450								
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3,78	30	1,133	7	4	4	4,00	15	0,600								
8	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2,89	30	0,867	8	2	2	2,00	10	0,200								
9	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2,89	25	0,722	9	3	3	3,00	15	0,450								
10	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3,22	25	0,806	10	3	3	3,00	15	0,450								
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89	30	1,167	11	4	4	4,00	10	0,400								
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	20	0,778	12	4	3	3,50	10	0,350								
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,78	20	0,756	13	3	3	3,00	20	0,600								
14	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3,56	25	0,889	14	3	4	3,50	25	0,875								
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67	20	0,733	15	4	4	4,00	20	0,800								
16	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3,11	40	1,244	16	3	3	3,00	10	0,300								
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,22	20	0,644	17	4	4	4,00	20	0,800								
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	20	0,800	18	4	4	4,00	20	0,800								
19	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3,56	30	1,067	19	2	4	3,00	15	0,450								
20	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3,22	25	0,806	20	3	3	3,00	20	0,600								
21	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3,44	15	0,517	21	3	3	3,00	25	0,750								
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3,11	20	0,622	22	3	3	3,00	20	0,600								
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,11	25	0,778	23	3	3	3,00	15	0,450								
24	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3,44	20	0,689	24	4	4	4,00	20	0,800								
25	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3,44	10	0,344	25	4	3	3,50	10	0,350								
26	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3,22	30	0,967	26	3	3	3,00	15	0,450								
27	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3,11	25	0,778	27	2	3	2,50	15	0,375								
28	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3,67	30	1,100	28	3	3	3,00	15	0,450								
29	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,22	20	0,644	29	3	3	3,00	20	0,600								
30	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3,67	35	1,283	30	4	4	4,00	15	0,600								
31	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3,67	30	1,100	31	4	3	3,50	10	0,350								
32	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3,33	30	1,000	32	3	2	2,50	15	0,375								
33	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3,33	20	0,667	33	2	3	2,50	20	0,500								
34	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3,33	35	1,167	34	3	3	3,00	15	0,450								
35	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3,67	30	1,100	35	2	4	3,00	10	0,300								
36	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22	20	0,644	36	3	3	3,00	20	0,600								
37	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3,22	10	0,322	37	3	3	3,00	20	0,600								
38	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3,56	20	0,711	38	4	3	3,50	20	0,700								
39	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3,44	20	0,689	39	3	3	3,00	20	0,600								
40	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3,22	20	0,644	40	3	4	3,50	20	0,700								
41	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3,11	25	0,778	41	4	3	3,50	15	0,525								
42	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3,33	30	1,000	42	3	3	3,00	10	0,300								
43	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3,44	30	1,033	43	3	4	3,50	20	0,700								
44	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3,33	30	1,000	44	2	3	2,50	10	0,250								
45	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3,33	30	1,000	45	3	3	3,00	15	0,450								
46	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3,22	10	0,322	46	3	3	3,00	10	0,300								
47	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3,67	20	0,733	47	3	4	3,50	10	0,350								
48	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3,44	25	0,861	48	3	3	3,00	15	0,450								
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,11	20	0,622	49	3	3	3,00	25	0,750								
50	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3,33	30	1,000	50	3	4	3,50	15	0,525								

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Resp.	Item Pernyataan										Ski	wi	SqI	Resp.	Item Pernyataan		Ski	wi	SqI								
	Reliability															Responsiveness											
	16	17	18	19	20	21	22	23	24						25	26											
51	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3,56	30	1,067	51	3	4	3,50	20	0,700									
52	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3,33	30	1,000	52	2	4	3,00	10	0,300									
53	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3,44	5	0,172	53	3	3	3,00	20	0,600									
54	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3,44	20	0,689	54	3	3	3,00	20	0,600									
55	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3,44	20	0,689	55	3	4	3,50	20	0,700									
56	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3,56	20	0,711	56	3	3	3,00	20	0,600									
57	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3,33	15	0,500	57	3	3	3,00	25	0,750									
58	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3,33	30	1,000	58	4	4	4,00	10	0,400									
59	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,56	30	1,067	59	3	4	3,50	20	0,700									
60	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3,56	20	0,711	60	3	4	3,50	20	0,700									
61	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3,22	20	0,644	61	2	3	2,50	20	0,500									
62	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3,44	15	0,517	62	3	4	3,50	25	0,875									
63	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3,56	20	0,711	63	3	4	3,50	20	0,700									
64	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3,22	25	0,806	64	3	3	3,00	15	0,450									
65	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3,33	20	0,667	65	3	4	3,50	20	0,700									
66	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3,44	15	0,517	66	3	4	3,50	25	0,875									
67	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3,44	30	1,033	67	3	3	3,00	10	0,300									
68	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3,44	30	1,033	68	3	3	3,00	20	0,600									
69	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3,44	30	1,033	69	2	3	2,50	10	0,250									
70	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3,22	10	0,322	70	2	4	3,00	10	0,300									
71	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3,44	10	0,344	71	4	4	4,00	10	0,400									
72	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3,44	25	0,861	72	4	3	3,50	15	0,525									
73	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3,44	10	0,344	73	2	3	2,50	10	0,250									
74	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3,44	10	0,344	74	2	3	2,50	10	0,250									
75	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3,33	30	1,000	75	3	3	3,00	15	0,450									
76	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3,44	25	0,861	76	3	3	3,00	15	0,450									
77	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3,11	30	0,933	77	2	4	3,00	15	0,450									
78	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3,56	20	0,711	78	3	2	2,50	20	0,500									
79	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3,33	35	1,167	79	3	3	3,00	15	0,450									
80	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3,33	30	1,000	80	3	3	3,00	15	0,450									
81	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3,44	20	0,689	81	4	3	3,50	20	0,700									
82	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3,44	10	0,344	82	4	4	4,00	10	0,400									
83	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3,22	25	0,806	83	4	3	3,50	15	0,525									
84	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3,33	30	1,000	84	3	4	3,50	10	0,350									
85	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3,22	30	0,967	85	3	3	3,00	15	0,450									
86	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3,56	30	1,067	86	3	4	3,50	10	0,350									
87	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3,56	30	1,067	87	4	3	3,50	20	0,700									
88	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3,44	25	0,861	88	3	3	3,00	15	0,450									
89	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3,56	30	1,067	89	3	3	3,00	10	0,300									
90	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3,33	30	1,000	90	3	4	3,50	20	0,700									
91	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3,56	30	1,067	91	4	3	3,50	10	0,350									
92	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3,44	20	0,689	92	3	3	3,00	20	0,600									
93	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,56	15	0,533	93	3	3	3,00	25	0,750									
94	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3,33	10	0,333	94	4	4	4,00	10	0,400									
95	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3,33	20	0,667	95	3	2	2,50	20	0,500									
96	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3,33	10	0,333	96	3	3	3,00	15	0,450									
97	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3,33	25	0,833	97	4	3	3,50	15	0,525									
98	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3,44	25	0,861	98	3	4	3,50	15	0,525									
99	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3,33	30	1,000	99	3	3	3,00	20	0,600									
100	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,56	20	0,711	100	4	4	4,00	20	0,800									

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Resp.	Item Pernyataan										Ski	wi	SqI	Resp.	Item Pernyataan		Ski	wi	SqI							
	Reliability															Responsiveness										
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					26	25	26									
101	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3,33	35	1,167	101	3	3	3,00	15	0,450								
102	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3,44	30	1,033	102	3	3	3,00	10	0,300								
103	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3,56	20	0,711	103	3	3	3,00	15	0,450								
104	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3,33	25	0,833	104	4	4	4,00	15	0,600								
105	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3,22	10	0,322	105	3	4	3,50	10	0,350								
106	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3,33	20	0,667	106	3	4	3,50	20	0,700								
107	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3,33	30	1,000	107	4	3	3,50	20	0,700								
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	25	0,750	108	3	3	3,00	15	0,450								
109	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3,56	25	0,889	109	3	4	3,50	15	0,525								
110	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3,44	30	1,033	110	4	3	3,50	20	0,700								
111	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3,22	30	0,967	111	3	3	3,00	15	0,450								
112	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3,56	25	0,889	112	4	4	4,00	15	0,600								
113	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3,33	25	0,833	113	3	3	3,00	20	0,600								
114	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3,44	10	0,344	114	3	4	3,50	10	0,350								
115	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,56	25	0,889	115	4	3	3,50	30	1,050								

Rata-rata **0,806**

St.Deviasi **0,247**

Rata-rata **0,525**

St.Deviasi **0,170**

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Resp.	Item Pernyataan								Ski	wi	SqI	Resp.	Item Pernyataan					Ski	wi	SqI							
	Assurance													Emphaty													
	27	28	29	30	31	32	33	34					35	36	37	38	39										
1	4	3	3	3	4	4	3	3	3,38	25	0,844		1	3	3	3	4	3	3,20	20	0,640						
2	3	3	4	2	4	4	4	3	3,38	25	0,844		2	4	4	3	3	2	3,20	15	0,480						
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3,25	30	0,975		3	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600						
4	3	3	3	3	3	3	4	2	3,00	25	0,750		4	3	2	3	3	2	2,60	10	0,260						
5	3	4	4	4	3	4	4	4	3,75	30	1,125		5	4	3	4	3	4	3,60	10	0,360						
6	4	4	3	4	3	3	3	4	3,50	25	0,875		6	3	4	4	4	4	3,80	25	0,950						
7	3	4	4	2	4	4	3	3	3,38	30	1,013		7	3	3	3	3	4	3,20	5	0,160						
8	3	3	3	3	4	3	3	3	3,13	30	0,938		8	3	3	3	3	2	2,80	10	0,280						
9	3	3	3	2	3	3	3	4	3,00	25	0,750		9	3	3	4	3	2	3,00	15	0,450						
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3,38	30	1,013		10	3	3	3	3	4	3,20	15	0,480						
11	4	4	3	4	4	4	4	3	3,75	30	1,125		11	3	4	4	4	3	3,60	10	0,360						
12	4	4	4	3	3	3	3	3	3,38	50	1,688		12	3	4	4	4	3	3,60	10	0,360						
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	25	1,000		13	3	4	3	4	4	3,60	15	0,540						
14	4	4	3	4	4	4	4	3	3,75	30	1,125		14	3	4	4	4	4	3,80	10	0,380						
15	4	4	4	4	3	3	4	4	3,75	20	0,750		15	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600						
16	4	4	3	3	3	4	3	3	3,38	10	0,338		16	3	4	4	3	3	3,40	10	0,340						
17	3	3	4	4	3	4	3	4	3,50	25	0,875		17	3	3	3	3	4	3,20	20	0,640						
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	35	1,400		18	4	2	4	4	4	3,60	15	0,540						
19	3	3	4	4	3	3	4	3	3,38	20	0,675		19	4	3	3	3	4	3,40	10	0,340						
20	3	4	3	3	4	4	4	3	3,50	30	1,050		20	3	3	3	3	3	3,00	15	0,450						
21	4	4	3	4	3	3	3	3	3,38	20	0,675		21	3	4	4	4	4	3,80	15	0,570						
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3,13	20	0,625		22	3	4	4	3	3	3,40	20	0,680						
23	3	3	2	3	3	3	3	3	2,88	5	0,144		23	3	3	3	3	3	3,00	5	0,150						
24	3	3	3	3	4	4	4	3	3,38	30	1,013		24	3	3	3	3	4	3,20	5	0,160						
25	4	4	3	4	4	3	4	3	3,63	30	1,088		25	4	4	4	4	3	3,80	25	0,950						
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3,13	20	0,625		26	3	3	3	4	3	3,20	10	0,320						
27	3	4	3	3	2	3	3	2	2,88	20	0,575		27	2	3	3	4	3	3,00	20	0,600						
28	3	3	4	3	3	4	3	3	3,25	25	0,813		28	3	3	4	3	4	3,40	15	0,510						
29	4	2	4	4	4	4	4	4	3,75	30	1,125		29	4	4	3	4	3	3,60	20	0,720						
30	3	3	4	3	4	4	4	4	3,63	25	0,906		30	4	4	4	3	3	3,60	10	0,360						
31	4	3	4	3	4	3	4	3	3,50	40	1,400		31	3	3	3	3	3	3,00	10	0,300						
32	4	3	4	4	3	4	3	3	3,50	25	0,875		32	3	4	3	3	4	3,40	15	0,510						
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3,25	30	0,975		33	4	3	3	3	3	3,20	20	0,640						
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3,13	25	0,781		34	4	3	3	4	3	3,40	10	0,340						
35	3	3	3	3	3	3	4	4	3,25	30	0,975		35	3	3	3	3	3	3,00	10	0,300						
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	20	0,800		36	3	3	3	3	4	3,20	10	0,320						
37	3	4	3	3	4	3	3	3	3,25	35	1,138		37	3	3	3	3	3	3,00	30	0,900						
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3,13	20	0,625		38	4	3	3	4	3	3,40	20	0,680						
39	4	4	3	4	3	3	3	3	3,38	25	0,844		39	3	4	3	4	3	3,40	20	0,680						
40	3	3	4	3	3	4	4	3	3,38	20	0,675		40	3	3	2	4	4	3,20	20	0,640						
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3,13	20	0,625		41	3	2	3	3	4	3,00	20	0,600						
42	4	4	3	2	3	3	3	4	3,25	40	1,300		42	4	3	3	3	4	3,40	10	0,340						
43	4	4	3	3	3	3	3	3	3,25	30	0,975		43	3	3	3	3	3	3,00	10	0,300						
44	3	4	4	3	3	4	4	3	3,50	30	1,050		44	3	4	3	3	3	3,20	10	0,320						
45	3	4	4	3	4	3	3	3	3,38	20	0,675		45	3	3	3	4	4	3,40	10	0,340						
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3,13	30	0,938		46	3	3	3	4	4	3,40	25	0,850						
47	4	3	3	4	3	4	3	3	3,38	50	1,688		47	3	3	4	4	3	3,40	10	0,340						
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	30	0,900		48	4	3	3	4	3	3,40	15	0,510						
49	3	4	3	3	4	3	3	3	3,25	25	0,813		49	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600						
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3,13	20	0,625		50	3	3	3	3	3	3,00	10	0,300						

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Resp.	Item Pernyataan								Ski	wi	SqI		Item Pernyataan					Ski	wi	SqI							
	Assurance													Emphaty													
	27	28	29	30	31	32	33	34					35	36	37	38	39										
51	4	3	3	3	3	4	4	3	3,38	30	1,013			51	4	4	2	3	3	3,20	10	0,320					
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3,25	30	0,975			52	4	3	3	3	3	3,20	10	0,320					
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3,13	40	1,250			53	3	3	3	4	3	3,20	30	0,960					
54	3	3	3	4	4	3	3	3	3,25	20	0,650			54	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600					
55	4	3	3	4	3	4	3	3	3,38	25	0,844			55	4	3	3	3	4	3,40	15	0,510					
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3,25	20	0,650			56	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600					
57	3	4	3	3	4	3	4	3	3,38	20	0,675			57	3	4	3	4	3	3,40	15	0,510					
58	3	4	4	3	4	3	3	4	3,50	30	1,050			58	3	3	2	4	3	3,00	10	0,300					
59	3	4	3	4	3	4	3	3	3,38	20	0,675			59	4	3	3	4	3	3,40	20	0,680					
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3,25	20	0,650			60	3	3	3	4	3	3,20	20	0,640					
61	3	4	3	3	3	3	4	3	3,25	30	0,975			61	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600					
62	3	3	2	4	4	3	3	3	3,13	20	0,625			62	3	4	4	4	3	3,60	15	0,540					
63	3	3	3	3	3	4	3	4	3,25	35	1,138			63	4	3	3	4	4	3,60	15	0,540					
64	4	3	3	3	3	3	3	3	3,13	25	0,781			64	4	3	3	4	3	3,40	20	0,680					
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3,13	20	0,625			65	4	3	3	3	3	3,20	20	0,640					
66	3	4	3	3	4	3	4	3	3,38	20	0,675			66	3	3	3	3	3	3,00	15	0,450					
67	4	3	3	3	4	3	3	4	3,38	30	1,013			67	4	3	3	3	3	3,20	10	0,320					
68	3	3	3	4	4	3	3	3	3,25	20	0,650			68	3	4	3	3	4	3,40	20	0,680					
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3,13	40	1,250			69	4	3	3	3	3	3,20	10	0,320					
70	4	4	4	4	3	3	3	4	3,63	30	1,088			70	3	3	3	3	3	3,00	25	0,750					
71	3	3	3	3	3	4	4	3	3,25	30	0,975			71	3	4	3	3	3	3,20	25	0,800					
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	25	0,750			72	3	3	2	3	3	2,80	20	0,560					
73	4	3	3	4	3	3	3	3	3,25	30	0,975			73	4	3	3	3	4	3,40	25	0,850					
74	3	3	4	4	3	3	3	4	3,38	30	1,013			74	3	3	3	3	3	3,00	25	0,750					
75	3	3	3	4	3	3	4	3	3,25	20	0,650			75	3	4	3	3	3	3,20	10	0,320					
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3,25	20	0,650			76	3	3	4	2	3	3,00	20	0,600					
77	3	3	3	3	3	4	3	3	3,13	25	0,781			77	2	3	3	3	3	2,80	15	0,420					
78	3	3	4	4	3	3	3	3	3,25	30	0,975			78	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600					
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3,13	25	0,781			79	3	3	3	3	3	3,00	10	0,300					
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3,13	20	0,625			80	2	3	3	3	4	3,00	10	0,300					
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3,25	20	0,650			81	3	4	3	3	3	3,20	20	0,640					
82	4	3	3	3	4	4	4	3	3,50	30	1,050			82	3	3	4	3	3	3,20	25	0,800					
83	3	3	4	3	3	3	3	3	3,13	20	0,625			83	4	2	3	4	3	3,20	20	0,640					
84	3	4	3	4	3	3	4	3	3,38	40	1,350			84	4	3	3	3	3	3,20	10	0,320					
85	4	3	2	3	3	4	4	4	3,38	25	0,844			85	3	3	3	3	3	3,00	15	0,450					
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3,13	30	0,938			86	3	3	3	3	3	3,00	10	0,300					
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3,13	30	0,938			87	3	4	3	3	3	3,20	10	0,320					
88	4	4	3	4	4	3	4	3	3,63	20	0,725			88	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600					
89	3	4	3	3	4	3	4	3	3,38	30	1,013			89	4	3	3	3	4	3,40	10	0,340					
90	3	4	4	3	3	4	3	3	3,38	20	0,675			90	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600					
91	4	3	3	4	3	3	3	4	3,38	30	1,013			91	3	3	4	3	3	3,20	10	0,320					
92	3	3	3	3	3	3	4	3	3,13	20	0,625			92	2	3	3	3	3	2,80	20	0,560					
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600			93	3	4	3	4	3	3,40	15	0,510					
94	4	4	3	3	3	4	3	3	3,38	30	1,013			94	3	3	3	4	3	3,20	25	0,800					
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3,13	25	0,781			95	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600					
96	3	3	4	3	3	3	4	3	3,25	20	0,650			96	4	3	3	3	4	3,40	15	0,510					
97	4	3	3	3	3	3	3	4	3,25	20	0,650			97	3	3	4	3	3	3,20	20	0,640					
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3,13	25	0,781			98	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600					
99	3	3	4	3	3	4	3	3	3,25	30	0,975			99	3	4	3	3	3	3,20	10	0,320					
100	4	4	4	3	3	3	3	3	3,38	20	0,675			100	4	3	3	4	4	3,60	20	0,720					

Tabel L9 -1 Perhitungan Rata-Rata Servqual Harapan Pelanggan (Lanjutan)

Resp.	Item Pernyataan									Ski	wi	SqI			
	Assurance														
	27	28	29	30	31	32	33	34							
101	3	3	4	4	3	3	3	3	3,25	25	0,813				
102	3	3	3	3	4	4	4	3	3,38	30	1,013				
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	25	0,750				
104	3	4	3	3	3	3	3	3	3,13	25	0,781				
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3,25	30	0,975				
106	4	3	4	4	4	4	3	3	3,63	25	0,906				
107	3	4	3	4	3	3	4	4	3,50	20	0,700				
108	3	3	3	3	3	3	3	4	3,13	20	0,625				
109	3	3	4	3	4	3	4	4	3,50	25	0,875				
110	4	3	3	4	3	3	3	3	3,25	30	0,975				
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600				
112	3	4	3	4	3	3	4	4	3,50	25	0,875				
113	3	3	4	3	3	4	3	4	3,38	30	1,013				
114	4	3	3	3	4	3	3	4	3,38	30	1,013				
115	3	4	3	3	4	3	4	3	3,38	10	0,338				

Rata-rata **0,867**

St.Deviasi **0,241**

Resp.	Item Pernyataan					Ski	wi	SqI			
	Emphaty										
	35	36	37	38	39						
101	3	3	3	4	3	3,20	10	0,320			
102	3	3	3	3	3	3,00	10	0,300			
103	3	3	4	3	3	3,20	25	0,800			
104	4	3	4	3	3	3,40	15	0,510			
105	3	4	4	3	3	3,40	25	0,850			
106	3	3	3	4	3	3,20	20	0,640			
107	3	3	3	3	4	3,20	20	0,640			
108	4	3	3	3	3	3,20	20	0,640			
109	3	3	3	3	3	3,00	20	0,600			
110	3	4	3	4	3	3,40	10	0,340			
111	3	3	3	2	3	2,80	10	0,280			
112	4	3	3	3	3	3,20	20	0,640			
113	3	3	3	3	3	3,00	15	0,450			
114	3	3	3	3	4	3,20	25	0,800			
115	3	3	3	4	3	3,20	20	0,640			

Rata-rata **0,518**

St.Deviasi **0,188**

LAMPIRAN 10

- Pengolahan Data Gap 2

**Tabel L10 - 1 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi
Manajemen Per Dimensi**

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Tangibles	1	4.0	3.747	0.245
	2	3.4		
	3	4.0		
	4	4.0		
	5	3.4		
	6	3.4		
	7	3.8		
	8	4.0		
	9	3.6		
	10	4.0		
	11	3.6		
	12	4.0		
	13	3.6		
	14	3.6		
	15	3.8		
Reliability	16	3.0	3.489	0.362
	17	3.8		
	18	3.8		
	19	3.2		
	20	4.0		
	21	3.4		
	22	3.6		
	23	3.0		
	24	3.6		
Responsiveness	25	3.4	3.400	0.000
	26	3.4		
Assurance	27	3.4	3.450	0.256
	28	3.4		
	29	3.4		
	30	3.4		
	31	3.2		
	32	3.2		
	33	4.0		
	34	3.6		

**Tabel L10 - 1 Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi
Manajemen Per Dimensi (Lanjutan)**

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata2	Std. deviasi
Emphaty	35	3.0	3.240	0.434
	36	3.0		
	37	3.2		
	38	3.0		
	39	4.0		

**Tabel L10 - 2 Perhitungan Rata-Rata Manajemen Terhadap Spesifikasi
Standar Perusahaan**

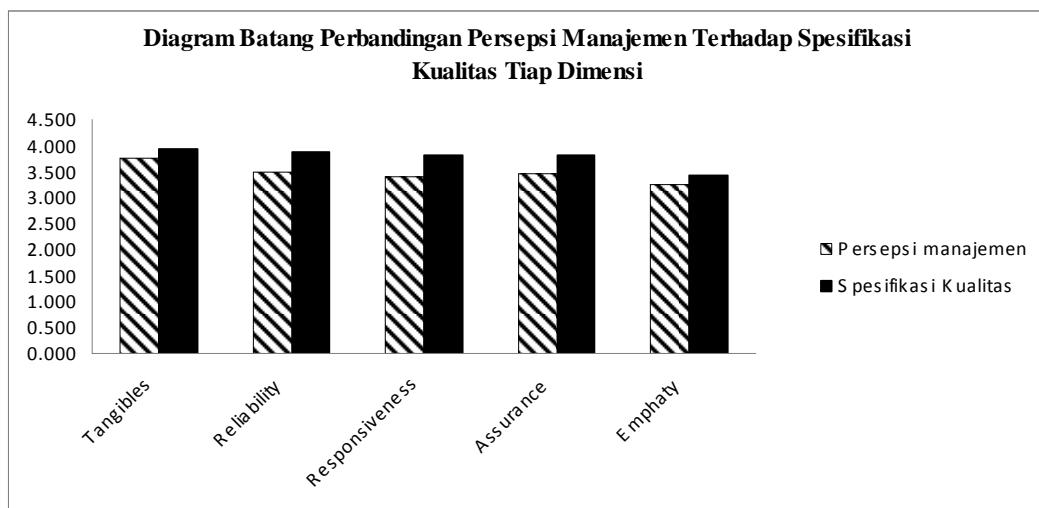
Item	Pimpinan Perusahaan	Manajer Adm. & Keuangan	Manajer HRD	Manajer Pemasaran	Manajer Operasional	Rata-Rata	Dimensi	Rata-Rata per Dimensi
1	4	4	4	4	4	4	Tangibles	3.920
2	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	4	4	4		
7	4	4	3	4	3	3.6		
8	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	4		
12	3	4	3	4	4	3.6		
13	4	4	3	4	4	3.8		
14	4	4	4	4	4	4		
15	3	4	4	4	4	3.8		
16	4	4	4	3	4	3.8	Reliability	3.889
17	3	4	4	4	4	3.8		
18	4	4	4	4	4	4		
19	3	4	4	4	4	3.8		
20	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	4	4	4	4		
22	3	4	4	4	4	3.8		
23	3	4	4	4	4	3.8	Responsiveness	3.800
24	4	4	4	4	4	4		
25	3	4	4	4	4	3.8		
26	3	4	4	4	4	3.8		

**Tabel L10 - 2 Perhitungan Rata-Rata Manajemen Terhadap Spesifikasi
Standar Perusahaan (Lanjutan)**

Item	Pimpinan Perusahaan	Manajer Adm. & Keuangan	Manajer HRD	Manajer Pemasaran	Manajer Operasional	Rata-Rata	Dimensi	Rata-Rata per Dimensi
27	4	3	4	4	4	3.8	Assurance	3.825
28	4	4	4	4	4	4		
29	4	4	4	4	4	4		
30	4	4	4	4	4	4		
31	4	4	4	4	4	4		
32	4	3	4	4	3	3.6		
33	4	3	4	4	3	3.6		
34	4	3	4	4	3	3.6		
35	3	3	3	1	3	2.6	Emphaty	3.440
36	3	3	3	1	3	2.6		
37	4	4	4	4	4	4		
38	4	4	4	4	4	4		
39	4	4	4	4	4	4		

**Tabel L10 - 3 Rata-Rata Persepsi Manajemen Terhadap Spesifikasi Kualitas
Perusahaan Tiap Dimensi**

Dimensi	Persepsi manajemen		Spesifikasi Kualitas	
	Nilai	Arti	Nilai	Arti
<i>Tangibles</i>	3.747	Sangat Penting	3.920	Tulisan & sudah dikomunikasikan
<i>Reliability</i>	3.489	Penting	3.889	Tulisan & sudah dikomunikasikan
<i>Responsiveness</i>	3.400	Penting	3.800	Tulisan & sudah dikomunikasikan
<i>Assurance</i>	3.450	Penting	3.825	Tulisan & sudah dikomunikasikan
<i>Emphaty</i>	3.240	Penting	3.440	Tulisan & sudah dikomunikasikan



Gambar L10 – 1

Diagram Batang Perbandingan Persepsi Manajemen Terhadap Spesifikasi Kualitas Tiap Dimensi

Tabel L10 - 4 Perhitungan Rata-Rata Kejelasan Standar

Responden	NO	Pernyataan												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Beautician	1	4	4	4	4				4	4	4	4		4
	2	4	4	4	4				4	4	4	4		4
Administrasi	3								4					
	4								4					
	5								4					
Petugas Kebersihan	6	4			4	4	4	4	4				4	
Satpam	7								4					
Rata - Rata		4.00												

Tabel L10 - 4 Perhitungan Rata-Rata Kejelasan Standar (Lanjutan)

Responden	NO	Pernyataan												
		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Beautician	1			4	3	4	4				3	3	4	4
	2			4	3	4	4				3	3	4	4
Administrasi	3	4						4	4	4				
	4	4						4	4	4				
	5	4						4	4	4				
Petugas Kebersihan	6													
Satpam	7		4											
Rata - Rata		4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00

Tabel L10 - 4 Perhitungan Rata-Rata Kejelasan Standar (Lanjutan)

Responden	NO	Pernyataan												
		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Beautician	1	3	3	3	3	4	4			3	3			
	2	3	3	3	3	4	4			3	3			
Administrasi	3								3	3			3	4
	4								3	3			3	4
	5								3	3			3	4
Petugas Kebersihan	6													
Satpam	7							3	3			4		
Rata - Rata		3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00

Tabel L10 -5 Perhitungan Rata-Rata Penyebab GAP 2

Responden	Data Penyebab Gap 2										
	10 (-)	11 (+)	12 (+)	13 (-)	14 (+)	15 (+)	16 (+)	17 (+)	18 (+)	19 (-)	20 (+)
Pimpinan Perusahaan	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Manajer Adm. & Keuangan	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2
Manajer HRD	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
Manajer Pemasaran	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
Manajer Operasional	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
	1.20	2.00	1.40	1.00	2.00	1.60	1.60	2.00	1.60	2.00	1.60

LAMPIRAN 11

- Pengolahan Data Gap 3

Tabel L11 - 1 Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan oleh Manajemen

Responden	Pernyataan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Pimpinan Perusahaan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Adm. & Keuangan	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
Manajer HRD	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Manajer Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Manajer Operasional	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
Rata - Rata	3.8	3.8	3.8	4	4	3.6	3.8	3.6	3.6	3.8	3.6	3.8	4
Standar Deviasi	0.4	0.4	0.4	0	0	0.5	0.4	0.5	0.5	0.4	0.5	0.4	0

Tabel L11 - 1 Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan oleh Manajemen (Lanjutan)

Responden	Penyataan												
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Pimpinan Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Manajer Adm. & Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer HRD	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Manajer Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Operasional	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Rata - Rata	4	4	4	4	4	4	3.8	3.6	4	3.8	3.8	3.8	4
Standar Deviasi	0	0	0	0	0	0	0.4	0.5	0	0.4	0.4	0.4	0

Tabel L11 - 1 Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan oleh Manajemen (Lanjutan)

Responden	Pernyataan												
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Pimpinan Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Adm. & Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer HRD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Pemasaran	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Manajer Operasional	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Rata - Rata	3.8	4	3.6	4	3.8	4	4	3.8	4	4	4	4	4
Standar Deviasi	0.4	0	0.5	0	0.4	0	0	0.4	0	0	0	0	0

Tabel L11 - 2 Perhitungan Rata-Rata Konsistensi Kerja Karyawan

Responden	NO	Pernyataan												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Beautician	1	4	4	4	4				4	4	4	4		4
	2	4	4	4	4				4	4	4	4		4
Administrasi	3								4					
	4								4					
	5								4					
Petugas Kebersihan	6	4			4	4	3	4	4					3
Satpam	7								4					
Rata - Rata		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00

Tabel L11 - 2 Perhitungan Rata-Rata Konsistensi Kerja Karyawan (Lanjutan)

**Tabel L11 - 2 Perhitungan Rata-Rata Konsistensi Kerja Karyawan
(Lanjutan)**

Tabel L11 - 3 Rata-rata Penyebab Gap 3

Responden	NO	Pernyataan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Beautician	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
Administrasi	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Petugas Kebersihan	6	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
Satpam	7	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
Rata - Rata		2.00	2.00	2.00	2.00	1.71	2.00	1.57	2.00	1.29	1.29	1.00	1.00

Tabel L11 - 3 Rata-rata Penyebab Gap 3 (Lanjutan)

Responden	NO	Pernyataan											
		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Beautician	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1
	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1
Administrasi	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1
	4	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
	5	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
Petugas Kebersihan	6	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1
Satpam	7	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1
Rata - Rata		1.57	2.00	1.29	1.14	1.29	1.57	1.57	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00

LAMPIRAN 12

- Pengolahan Data Gap 4

Tabel L12 - 1 Persepsi Pelanggan terhadap Janji yang Diberikan

Responden	Rata-rata Persepsi Pelanggan						
1	4	30	3	59	3	88	3
2	2	31	3	60	2	89	3
3	2	32	3	61	3	90	2
4	3	33	3	62	3	91	2
5	4	34	4	63	2	92	2
6	4	35	3	64	3	93	4
7	3	36	3	65	2	94	3
8	4	37	2	66	4	95	3
9	4	38	3	67	3	96	3
10	4	39	3	68	3	97	2
11	4	40	4	69	2	98	3
12	3	41	3	70	3	99	3
13	4	42	2	71	3	100	3
14	2	43	3	72	3	101	3
15	3	44	3	73	4	102	3
16	2	45	4	74	2	103	4
17	3	46	4	75	3	104	3
18	3	47	3	76	2	105	3
19	3	48	3	77	3	106	3
20	3	49	2	78	3	107	3
21	4	50	3	79	3	108	2
22	2	51	3	80	3	109	3
23	4	52	3	81	4	110	3
24	3	53	2	82	4	111	2
25	4	54	3	83	3	112	3
26	4	55	2	84	3	113	3
27	2	56	3	85	2	114	4
28	3	57	4	86	2	115	3
29	2	58	3	87	2		
						Rata-rata	2.97

Tabel L12-2 Konsistensi Pemimpin Perusahaan dalam Memenuhi Janji

Pemimpin Perusahaan	Nilai
1	4
Rata-rata	4

Tabel L12 - 3 Rata-rata Penyebab Gap 4

Responden	Data Penyebab Gap 4			
	25 (+)	26 (+)	27 (-)	28 (+)
Pimpinan Perusahaan	2	1	2	1

Tabel L12-4 Kesimpulan Konsistensi Pemimpin Perusahaan dan Persepsi Pelanggan terhadap Janji

Item Pernyataan	Penyampaian Jasa		Persepsi Pelanggan		Selisih Persepsi Pelanggan dan Penyampaian Jasa	Kesimpulan
	Nilai	Artinya	Nilai	Artinya		
Kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak beautician, contohnya promo memberikan janji potongan harga pada periode-periode tertentu	4	Konsisten	2.97	Baik	-1.03	Janji belum terpenuhi

LAMPIRAN 13

- Tabel r *Product Moment*
- Tabel Distribusi Normal (Z)

LAMPIRAN 14

- Tabel Bilangan Random

LAMPIRAN 15

- Tabel Faktor Alasan Konsumen Menjawab Kuesioner

Tabel 15.1 Faktor Alasan Konsumen Menjawab Kuesioner

Var	Pernyataan	Rata-Rata Harapan	Alasan Menjawab		
			M2M	KP	PML
1	Kebersihan ruang praktek dalam klinik	3.49	T.S.	T.S.	T.S.
2	Kondisi penerangan ruang praktek dalam klinik yang terang	3.24	T.S.	T.S.	T.S.
3	Kesejukan udara didalam ruang praktek dalam klinik	3.31	T.S.	T.S.	T.S.
4	Kerapian tata ruang praktek dalam klinik	3.28	T.S.	T.S.	T.S.
5	Kebersihan ruang tunggu dalam klinik	3.19	T.S.	T.S.	T.S.
6	Ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi	3.36	T.S.	T.S.	T.S.
7	Kenyamanan kursi tunggu	3.22	Sig. 6.2%	T.S.	T.S.
8	Kerapian pakaian karyawan	3.40	Sig. 3.7%	T.S.	T.S.
9	Kelengkapan alat klinik yang digunakan	3.41	T.S.	T.S.	T.S.
10	Kehigienisan alat klinik yang digunakan	3.58	T.S.	T.S.	T.S.
11	Kecukupan alat klinik yang tersedia	3.36	T.S.	T.S.	T.S.
12	Kebersihan toilet	3.38	T.S.	Sig. 3.7%	T.S.
13	Ketersediaan <i>beautician</i> setiap saat	3.37	T.S.	T.S.	T.S.
14	Ketersediaan <i>merchant</i> untuk melakukan pembayaran dengan debit ataupun kredit	3.28	T.S.	T.S.	T.S.
15	Ketersediaan tempat parkir yang luas	3.51	T.S.	T.S.	T.S.
16	Kecepatan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan	3.30	T.S.	T.S.	T.S.
17	Keramahan <i>beautician</i> untuk diajak berkonsultasi	3.43	T.S.	T.S.	T.S.
18	Ketepatan <i>beautician</i> dalam menangani masalah pelanggan	3.52	T.S.	T.S.	T.S.
19	Kesiapan alat klinik yang akan digunakan	3.50	T.S.	T.S.	T.S.
20	Kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan	3.47	T.S.	T.S.	T.S.
21	Kemudahan dalam transaksi/pembayaran	3.34	T.S.	T.S.	T.S.
22	Ketepatan perhitungan saat transaksi/pembayaran	3.50	T.S.	T.S.	T.S.
23	Kejelasan pemberitahuan solusi terbaik kepada pelanggan dari pihak <i>beautician</i>	3.36	T.S.	T.S.	T.S.
24	Kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak <i>beautician</i>	3.27	T.S.	T.S.	T.S.
25	Ketanggapan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan	3.13	T.S.	T.S.	T.S.
26	Kesigapan <i>beautician</i> dalam menyambut pelanggan	3.34	T.S.	T.S.	T.S.
27	Pengetahuan <i>beautician</i> mengenai alat klinik yang digunakan	3.36	T.S.	T.S.	T.S.
28	Ketrampilan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan	3.36	T.S.	T.S.	T.S.
29	Keramahan <i>beautician</i> dalam melayani pelanggan	3.27	T.S.	Sig. 3.8%	T.S.
30	Kepedulian <i>beautician</i> terhadap masalah pelanggan	3.33	T.S.	T.S.	T.S.

Tabel 15.1 Faktor Alasan Konsumen Menjawab Kuesioner

Var	Pernyataan	Rata-Rata Harapan	Alasan Menjawab		
			M2M	KP	PML
31	Kejujuran <i>beautician</i> dalam menyampaikan masalah pelanggan	3.30	T.S.	T.S.	T.S.
32	Kejujuran <i>beautician</i> dalam memberitahukan solusi yang tebaik	3.31	T.S.	T.S.	Sig. 6.2%
33	Keamanan kendaraan di tempat parkir	3.34	T.S.	T.S.	T.S.
34	Keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran	3.28	T.S.	T.S.	T.S.
35	Kemudahan dalam membuat janji	3.23	T.S.	T.S.	T.S.
36	Kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone	3.20	T.S.	T.S.	T.S.
37	Kemudahan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum untuk ke tempat lokasi	3.16	T.S.	T.S.	T.S.
38	Ketepatan pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.30	T.S.	T.S.	T.S.
39	Kemampuan klinik dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	3.22	T.S.	T.S.	T.S.

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Jefri Setiadi Tedja

NRP : 0323006

Judul Tugas Akhir : Usulan Perbaikan Kualitas pelayanan di PT. Kangsen Kenko Indonesia Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di PT. Kangsen Kenko Indonesia, Bandung)

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

- Tingkatkan kemampuan analitis
- Analisis lebih detail
- Usulan diperhatikan kembali
- Ok, baik

DATA PENULIS

Nama : Jefri Setiadi Tedja
Alamat di Bandung : Jl. Sukalestari I no. 3, Bandung
Alamat Asal : Jl. Aria Jipang no. 22 E, Cirebon
No. Telp Asal : 0231-244605
No. Handphone : 08172320248
: 081394758324
Alamat email : Jefri_st@yahoo.com
Pendidikan : SMUK I BPK Penabur (2000-2003), Cirebon
Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 16 Agustus 2008