

ABSTRAK

PT Kereta Api (Persero) merupakan salah satu penyedia jasa transportasi darat. Salah satu layanan kereta api yang dioperasikan untuk jalur Bandung-Jakarta dan sebaliknya adalah KA Parahyangan Kelas Eksekutif. Permasalahan yang dihadapi adalah beberapa waktu belakangan ini dengan semakin banyaknya muncul layanan travel serta dibukanya jalan tol Cipularang pada tanggal 26 April 2005 yang memungkinkan perjalanan dapat ditempuh dengan waktu yang lebih singkat, terjadi peralihan di mana kereta api tidak lagi menjadi layanan transportasi yang banyak digunakan. Salah satu indikatornya adalah dengan terjadinya penurunan jumlah penumpang termasuk jumlah penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif. Dengan adanya kondisi seperti ini, PT Kereta Api (Persero) menginginkan untuk meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat memiliki kemampuan bersaing di bidang layanan transportasi darat.

Untuk menyelesaikan permasalahan ini dilakukan suatu pengukuran untuk mengetahui bagaimana kepuasan penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif saat ini dengan melakukan pemetaan *Zone Of Tolerance* (ZOT). ZOT adalah daerah di antara layanan harapan (*desired service*) dan layanan minimal (*adequate service*), yaitu daerah di mana pelayanan masih dapat diterima oleh konsumen.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa seluruh variabel layanan memiliki nilai *Measure of Service Adequacy* (MSA) positif yang berarti bahwa layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif saat ini masih berada di atas batas toleransi yang dimiliki penumpang. Sementara itu nilai *Measure of Service Superiority* (MSS) bernilai negatif, yang berarti bahwa layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif saat ini masih berada di bawah layanan yang diharapkan oleh penumpang. Jika nilai MSA positif dan nilai MSS negatif, artinya layanan sekarang berada di dalam *Zone of Tolerance* (ZOT). Penumpang merasa tidak puas terhadap layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif tapi masih dapat menerima atau mentoleransi kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui pengaruh tiap variabel layanan dalam membentuk kepuasan konsumen, dilakukan *Multiple Linear Regression* di mana variabel independen adalah 31 (tiga puluh satu) variabel layanan sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penumpang secara keseluruhan. Dari besar koefisien regresi variabel-variabel tersebut diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dimulai dari yang memiliki pengaruh terbesar hingga terkecil adalah "Kecepatan perbaikan jika terjadi kerusakan pada kereta api", "Kebersihan gerbong kereta api", "Keramahan pegawai kereta api dalam menyapa penumpang saat penumpang menuruni gerbong", "Kebersihan *snack* yang diberikan kepada penumpang" dan "Kesesuaian hidangan makanan dengan yang diutarakan oleh pegawai". Koefisien korelasi sebesar 0,735 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara variabel-variabel layanan tersebut dengan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Penulis memberi usulan untuk melakukan perbaikan pada seluruh variabel yang ada karena seluruh variabel masih berada di bawah harapan konsumen dan mendekati batas layanan minimal (*adequate service*). Perbaikan dapat dilakukan dengan memprioritaskan mulai dari variabel yang memiliki posisi ZOT terendah.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas	2-1
2.2 Jasa	2-2
2.3 Karakteristik Jasa	2-3
2.4 Kualitas Jasa	2-4
2.5 Pemasaran Jasa	2-4
2.6 Harapan Pelanggan terhadap Jasa.....	2-5
2.7 Kepuasan Pelanggan	2-5
2.8 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa	2-7
2.9 Pengukuran Kualitas Jasa.....	2-8
2.10 Tingkat Kepentingan Pelanggan	2-8
2.11 <i>Zone Of Tolerance</i>	2-10
2.12 <i>Zone Of ToleranceCharts</i>	2-13
2.13 Analisis Multivariat	2-15
2.14 Tipe-tipe Analisis Multivariat	2-16
	2-16

2.15 Regresi	
2.15.1 Variabel Dependen dan Variabel Independen.....	2-17
2.16 Regresi Linear Sederhana	2-18
2.17 <i>Multiple Linear Regression</i>	2-19
2.17.1 Pengujian Kelinearan Model	2-21
2.17.2 Hipotesis dan pengujian Koefisien Regresi Parsial.....	2-22
2.17.3 Koefisien dan Pengujian Korelasi	2-23
2.17.4 Pengujian Model	2-24
2.17.4.1 Homoskedastisitas	2-24
2.17.4.2 Nonautokorelasi	2-25
2.17.4.3 Nonmultikolinearitas	2-26
2.17.4.4 Normalitas	2-27
2.18 Populasi dan Sampel	2-28
2.18.1 Populasi	2-28
2.18.2 Sampel	2-28
2.19 Skala	2-28
2.20 Validitas dan Reliabilitas	2-30
2.20.1 Validitas	2-30
2.20.2 Reliabilitas	2-30
2.21 Transportasi Darat	2-32
2.21.1 Peranan Angkutan	2-32
2.21.2 Pengertian Transportasi	2-33
2.21.3 Pembagian Fungsi Transportasi	2-33
2.21.4 Angkutan Darat	2-33
2.21.5 Pengelompokan Transportasi Darat	2-34

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Mulai	3-4
3.2 Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.3 Identifikasi Masalah.....	3-5
3.4 Pembatasan Masalah.....	3-5
3.5 Perumusan Masalah	3-5

3.6 Tujuan Penelitian	
3.8 Penentuan Teknik Pengumpulan Data	3-7
3.9 Penentuan Teknik Sampling dan Jumlah Sampel	3-7
3.10 Penentuan Variabel Penelitian	3-7
3.11 Pembuatan Kuesioner	3-11
3.12 Uji Validitas Konstruksi	3-12
3.13 Penyebaran Kuesioner Awal	3-13
3.14 Pengumpulan Hasil Kuesioner Awal	3-13
3.15 Uji Validitas	3-13
3.16 Uji Reliabilitas	3-14
3.17 Penyebaran Kuesioner yang Tersisa	3-14
3.18 Pengumpulan Hasil Kuesioner yang Tersisa	3-14
3.19 Pengolahan Data dengan <i>Zone Of Tolerance</i>	3-15
3.20 Pengolahan Data dengan <i>Multiple Linear Regression</i>	3-16
3.21 Analisis	3-17
3.22 Kesimpulan dan Saran	3-17
3.23 Selesai	3-17

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Perkeretaapian Indonesia	4-1
4.1.2 Layanan Angkutan KA	4-3
4.1.3 Tujuan & Sasaran Perusahaan	4-5
4.1.4 Visi & Misi Perusahaan	4-5
4.1.5 Struktur Organisasi PT. KA (Persero)	4-6
4.1.6 Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api (Persero)	4-7
4.1.7 KA Parahyangan	4-7
4.2 Penentuan Teknik Sampling dan Jumlah Sampel	4-8
4.3 Penentuan Variabel Penelitian	4-9
4.4 Pembuatan Kuesioner dan Uji Validitas Konstruksi.....	4-12
4.5 Pembuatan Kuesioner dan Uji Validitas Konstruksi.....	4-12
4.4.1 Skala Pengukuran	4-13
	4-14

4.6 Penyebaran Kuesioner Awal	
-------------------------------------	--

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Uji Validitas	5-1
5.2 Uji Reliabilitas	5-12
5.3 Data Layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif Saat Ini	5-14
5.3.1 Statistika Deskriptif	5-14
5.3.2 Grafik Layanan	5-15
5.4 Data Layanan Harapan KA Parahyangan Kelas Eksekutif.....	5-17
5.4.1 Statistika Deskriptif	5-17
5.4.2 Grafik Layanan	5-18
5.5 Data Layanan Minimal KA Parahyangan Kelas Eksekutif.....	5-20
5.5.1 Statistika Deskriptif	5-20
5.5.2 Grafik Layanan	5-21
5.6 <i>Zone Of Tolerance</i>	5-22
5.6.1 Pemetaan <i>Zone Of Tolerance</i> Keseluruhan	5-24
5.6.2 Analisis Posisi <i>Zone Of Tolerance</i> Keseluruhan	5-26
5.6.3 Prioritas Perbaikan	5-46
5.8 <i>Multiple Linear Regression</i>	5-48
5.8.1 Pengujian Hipotesis	5-54
5.8.1.1 Pengujian Koefisien Regresi	5-54
5.8.1.2 Pengujian Kelinearan Model	5-62
5.8.1.3 Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (r).....	5-63
5.8.2 Pengujian Asumsi	5-64
5.8.2.1 Homoskedastisitas	5-65
5.8.2.2 Nonautokorelasi	5-66
5.8.2.3 Nonmultikolinearitas	5-67
5.8.2.4 Normalitas	5-69
5.8.3 Hasil Metode <i>Multiple Linear Regression</i>	5-71
5.8.3.1 Model <i>Multiple Linear Regression</i>	5-71
5.8.3.2 Nilai R dan R^2	5-73

5.9 Usulan Perbaikan	5-75
5.9.1 Usulan Perbaikan Berdasarkan Pemetaan <i>Zone Of Tolerance</i>	
5.9.2 Usulan Perbaikan Berdasarkan Metode <i>Multiple Linear Regression</i>	5-81
	5-84
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-8
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN NARA SUMBER DAN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Volume KA Parahyangan Kelas Eksekutif Tahun 2004-2007	1-2
4.1	Kekuatan SDM PT.KA (Persero)	4-7
4.2	Jadwal KA Parahyangan Bandung - Jakarta	4-8
4.3	Jadwal KA Parahyangan Jakarta - Bandung	4-8
4.4	Perincian Waktu Penyebaran Kuesioner	4-15
5.1	Hasil Uji Validitas Layanan Saat Ini	5-2
5.2	Hasil Uji Validitas Layanan Harapan	5-4
5.3	Hasil Uji Validitas Layanan Minimal	5-6
5.4	Hasil Uji Validitas Layanan Saat Ini Setelah yang Tidak Valid Dibuang	5-9
5.5	Hasil Uji Validitas Layanan Harapan Setelah yang Tidak Valid Dibuang	5-10
5.6	Hasil Uji Validitas Layanan Minimal Setelah yang Tidak Valid Dibuang	5-11
5.7	Hasil Uji Reliabilitas Layanan Saat Ini	5-12
5.8	Hasil Uji Reliabilitas Layanan Harapan	5-13
5.9	Hasil Uji Reliabilitas Layanan Minimal	5-14
5.10	Statistika Deskriptif Layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif Saat Ini	5-14
5.11	Statistika Deskriptif Layanan Harapan KA Parahyangan Kelas Eksekutif	5-17
5.12	Statistika Deskriptif Layanan Minimal KA Parahyangan Kelas Eksekutif	5-20
5.13	MSA, MSS serta Posisi pada <i>Zone Of Tolerance</i> Keseluruhan	5-24
5.14	Rincian Variabel Independen untuk <i>Multiple Linear Regression</i>	5-49

5.15	Output <i>Multiple Linear Regression (Model Summary)</i>	5-51
5.16	Output <i>Multiple Linear Regression (ANOVA)</i>	5-51
5.17	Output <i>Multiple Linear Regression (Coefficients)</i>	5-52
5.18	Output <i>Multiple Linear Regression (Nilai Eigen Value dan Condition Index)</i>	5-52
5.19	Output Uji Linearitas <i>Tangible Multiple Linear Regression (Excluded Variables)</i>	5-53
5.20	Output <i>Multiple Linear Regression 2 (Model Summary)</i>	5-60
5.21	Output <i>Multiple Linear Regression 2 (ANOVA)</i>	5-61
5.22	Output <i>Multiple Linear Regression 2 (Coefficients)</i>	5-61
5.23	Output <i>Multiple Linear Regression (Nilai Eigen Value dan Condition Index)</i>	5-61
5.24	Output Uji Asumsi Homoskedastisitas <i>Multiple Linear Regression (Test of Homogeneity of Variance)</i>	5-65
5.25	Output Uji Asumsi Nonautokorelasi <i>Multiple Linear Regression (Durbin-Watson)</i>	5-66
5.26	Output Uji Asumsi Nonmultikolinearitas <i>Multiple Linear Regression (Collinearity Statistics)</i>	5-68
5.27	Output Uji Asumsi Normalitas <i>Multiple Linear Regression (One Sample Kolmogorov-Smirnov)</i>	5-71
5.28	Output <i>Multiple Linear Regression (Model Summary)</i> untuk Model 1	5-73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
1.1	Grafik Volume KA Parahyangan Kelas Eksekutif Tahun 2004-2007	1-1
2.1	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	2-6
2.2	Diagram Proses Kepuasan Pelanggan	2-6
2.3	Diagram Model Konseptual dari Tingkat Kepentingan Pelanggan	2-9
2.4	Gambar <i>Zone Of Tolerance</i>	2-10
2.5	Contoh <i>Zone Of Tolerance Charts-1</i>	2-14
2.6	Contoh <i>Zone Of Tolerance Charts-2</i>	2-14
2.7	Contoh <i>Zone Of Tolerance Charts-3</i>	2-15
2.8	Contoh Hubungan Variabel Independen - Dependen	2-18
2.9	Tampilan Area Kritis untuk Uji Durbin-Watson	2-25
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero)	4-6
5.1	Grafik Layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif Saat Ini	5-15
5-2	Grafik Layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif Saat Ini untuk Tiap Dimensi Kualitas Jasa	5-15
5.3	Grafik Layanan Harapan KA Parahyangan Kelas Eksekutif	5-18
5-4	Grafik Layanan Harapan KA Parahyangan Kelas Eksekutif untuk Tiap Dimensi Kualitas Jasa	5-18
5.5	Grafik Layanan Minimal KA Parahyangan Kelas Eksekutif	5-21
5-6	Grafik Layanan Minimal KA Parahyangan Kelas Eksekutif untuk Tiap Dimensi Kualitas Jasa	5-21
5-7	Grafik <i>Zone of Tolerance</i> Keseluruhan	5-25
5-8	Posisi <i>Zone of Tolerance</i>	5-26

5-9	Grafik Urutan Prioritas Perbaikan Pernyataan	5-46
5.10	Tampilan Area Kritis untuk uji Durbin-Watson	5-67
5.11	Histogram <i>Regression Unstandardized Residual</i> terhadap <i>Frequency</i>	5-69
5.12	<i>Scatter Plot : Normal Probability Plot Expected Cum Prob.</i> terhadap <i>Observed Cum Prob.</i>	5-70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
1	Kuesioner Sebelum Melakukan Uji Validitas Konstruksi	L1-1
2	Kuesioner Setelah Melakukan Uji Validitas Konstruksi & Komentar / Pengarahan Dosen	L2-1
3	Hasil Kuesioner Awal	L3-1
4	Hasil Uji Validitas	L4-1
5	Hasil Uji Reliabilitas	L5-1
6	Hasil Kuesioner Keseluruhan	L6-1
7	Transformasi Data dengan <i>Method of Successive Interval</i>	L7-1
8	Input Data SPSS <i>Multiple Linear Regression</i>	L8-1
9	Tabel Distribusi Normal	L9-1
10	Nilai-nilai <i>r Product Moment</i>	L10-1
11	Tabel Distribusi <i>t</i>	L11-1
12	Tabel Distribusi <i>F</i>	L12-1

KOMENTAR DOSEN NARA SUMBER

Nama Mahasiswa : Theresia Alfarin Parintak

NRP : 0323148

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen KA Parahyangan Kelas
Eksekutif dengan *Pemetaan Zone Of Tolerance*
(Studi kasus di PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Abstrak :
 - o Cek lagi apakah benar pengaruh dari banyaknya travel? tol? tahun penurunan!
 - o Intisari laporan belum terbaca!
2. Bab 1 :
 - o Iptek $\approx$ aktivitas ?
 - o Penjelasan faktor pendorong penurunan jumlah konsumen belum detail
3. Cek lagi format & tata cara penulisan laporan TA! Lampiran catatan hasil konstruk?
4. Bab 3 :
 - o Penulisan keterangan di gambar jangan terlalu banyak, bedanya dengan penjelasan gambar?
 - o Jangan penulisan nomor untuk penjelasan gambar, gunakan nomor sub bab!
 - o Cek lagi aliran validitas konstruk di gambar dengan penjelasannya, sesuaikan!
 - o Gambar model regresinya dicantumkan juga!
5. Bab 4 :
 - o Cek lagi perhitungan jumlah sampel
 - o Tambahkan data sebaran sampel
 - o Tambahkan penjelasan emngenai lampiran-lampirannya!
 - o Bedakan penjelasan bab 4 dengan bab 3, jangan diulang-ulang!

- o Keterangan variabel Y?
6. Bab 5 :
- o Nomor mana saja yang dibuang? Dari 37 menjadi 31
 - o Jangan terlalu banyak halaman-halaman yang kosong & tabel-tabel yang memotong margin laporan!
 - o Cek lagi kerapihan penulisan angka & gambar + tabel!
 - o Cek lagi analisisnya! aliran penulisan laporan
 - o Untuk regresi linier, sesuaikan dengan model regresinya! 31 pernyataan?
 - o Cek lagi penjelasan usulannya (belum ada di bab 5)
 - o Usulan yang smart.

Rudijanto Muis, ST., MT

Dosen Nara Sumber 1

KOMENTAR DOSEN NARA SUMBER

Nama Mahasiswa : Theresia Alfarin Parintak

NRP : 0323148

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen KA Parahyangan Kelas
Eksekutif dengan *Pemetaan Zone Of Tolerance*
(Studi kasus di PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Abstrak :
 - o Cek istilah monopoli. Apakah penggunaannya tepat?
 - o Hasil dicantumkan di abstrak
2. Perlu pemikiran tentang pemilihan KA Parahyangan Kelas Eksekutif sebagai obyek
3. *Flowchart* penelitian diringkas kalimat-kalimat yang ditulis di tiap kotak
4. Cek lagi format penulisan
5. Perbaiki penyajian tabel 5.11 dsb.
6. Sebagai pertimbangan :
 - o Arti dari mulai mengeluh : masih terima atau tidak?
 - o Usulan ZOT atau MR yang lebih diutamakan?
7. Usulan lebih konkrit

Ir. Christina Wirawan, MT

Dosen Nara Sumber 2

KOMENTAR DOSEN NARA SUMBER

Nama Mahasiswa : Theresia Alfarin Parintak

NRP : 0323148

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen KA Parahyangan Kelas
Eksekutif dengan *Pemetaan Zone Of Tolerance*
(Studi kasus di PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Periksa dan perbaiki kesalahan penulisan
2. Lengkapi abstrak, paparkan semua tahapan penelitian
3. Perbaiki cara pengutipan gambar / tabel
4. Perbaiki *flowchart* penelitian : Urutan dan tindak lanjut uji validitas & reliabilitas
5. Tambahkan dan perbaiki penyajian variabel penelitian. Sumber dari mana? Sebelum / sesudah validitas konstrus, kuesioner awal, hasil validitas & reliabilitas (di bab 3 dan bab 5)
6. Perbaiki penyajian tabel 5.11 dsb.
7. Hasil uji validitas konstruksi harap dilampirkan
8. Perbaiki kesimpulan agar lebih mudah dibaca dan dipahami. Buat lebih singkat.

Hendrik Mansur, ST., MT

Dosen Nara Sumber 3

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Theresia Alfarin Parintak

NRP : 0323148

Tanggal USTA : 9 Juni 2008

Judul Tugas Akhir : Analisa Kepuasan Konsumen KA Parahyangan Kelas

Eksekutif dengan *Pemetaan Zone Of Tolerance*

(Studi kasus di PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung

Komentar dan Saran :

1. Abstrak : Paragraf 2 jangan terlalu banyak / panjang, pecah jadi beberapa paragraf
2. Tambahkan keterangan no. mana yang dibuang dan alasannya apa
3. ZOT & Regresi hubungannya apa – pengaruh ke usulannya apa?
4. ZOT masih ada kelemahan – apakah nilai yang digunakan selalu 'mean'?
5. Var. 18 hubungannya 'negatif' – pengaruh ke usulan?
6. Good luck

Rudijanto Muis, ST., MT

Dosen Penguji 1

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Theresia Alfarin Parintak

NRP : 0323148

Tanggal USTA : 9 Juni 2008

Judul Tugas Akhir : Analisa Kepuasan Konsumen KA Parahyangan Kelas

Eksekutif dengan *Pemetaan Zone Of Tolerance*

(Studi kasus di PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Perbaiki salah-salah ketik dan redaksional
2. Cek lagi gambar metodologi penelitian
3. Perlu menganalisis hasil regresi yang minus
4. Untuk pengembangan, pikirkan apakah memang pendapat tentang keluhan bisa dipakai untuk mengukur dapat diterima

Good job, success!!

Ir. Christina Wirawan, MT

Dosen Penguji 2

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Theresia Alfarin Parintak

NRP : 0323148

Tanggal USTA : 9 Juni 2008

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen KA Parahyangan Kelas
Eksekutif dengan *Pemetaan Zone Of Tolerance*
(Studi kasus di PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung)

Komentar dan Saran :

1. Periksa dan perbaiki penulisan
2. Tambahkan analisis untuk regresi

Hendrik Mansur, ST., MT

Dosen Penguji 3

DATA PENULIS

Nama : Theresia Alfarin Parintak
Alamat di Bandung : Jl.Suria Sumantri No 60 B, Bandung
Alamat Asal : Jl. Gading II No.1 Kelapa Gading Barat Jakarta Utara
No. Telp Asal : 021-4529405
No.Handphone : 08561261851
Alamat Email : alfarin_genesis@yahoo.com
Pendidikan : SMU Kristen Barana'
Universitas Kristen Maranatha Jurusan Teknik Industri
Nilai Tugas Akhir : 3,64 (A)
Tanggal USTA : 9 Juni 2008