

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan saudara – saudara untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi Anda terhadap kualitas pelayanan PT. Dakota Cargo. Hasil kuesioner akan sangat berguna sebagai masukan dan bahan perbaikan bagi PT. Dakota Cargo dalam memberikan pelayanan di kemudian hari.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan **Terima Kasih**.

Hormat saya,

Rimiyati

Bagian I

Bertujuan untuk mengetahui **Harapan Anda** terhadap suatu perusahaan kargo yang ideal, agar memberikan pelayanan yang memuaskan .

Petunjuk :

Berilah tanda check (\surd) pada kolom **Harapan Anda Terhadap Perusahaan Kargo Ideal** untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut untuk dimiliki oleh sebuah perusahaan kargo ideal menurut anda.

SP : Pernyataan tersebut sangat penting untuk dimiliki oleh perusahaan kargo ideal.

P : Pernyataan tersebut penting untuk dimiliki oleh perusahaan kargo ideal.

TP : Pernyataan tersebut tidak penting untuk dimiliki oleh perusahaan kargo ideal.

STP : Pernyataan tersebut sangat tidak penting untuk dimiliki oleh perusahaan kargo ideal.

Bagian II

Bertujuan untuk mengetahui **pendapat / persepsi** Anda terhadap pelayanan yang telah Anda peroleh dari PT. Dakota Cargo.

Petunjuk :

Berilah tanda check (\checkmark) pada kolom **Pendapat / Persepsi Anda Terhadap PT. Dakota Cargo Pada Saat Ini** untuk menunjukkan seberapa baik pelayanan yang telah Anda terima dari PT. Dakota Cargo

SB : Anda merasa bahwa pelayanan yang diterima dari PT. Dakota Cargo telah sangat baik .

B : Anda merasa bahwa pelayanan yang diterima dari PT. Dakota Cargo telah baik .

TB : Anda merasa bahwa pelayanan yang diterima dari PT. Dakota Cargo tidak baik .

STB : Anda merasa bahwa pelayanan yang diterima dari PT. Dakota Cargo sangat tidak baik .

TT : Anda tidak tahu seberapa baik pelayanan yang diberikan PT. Dakota Cargo karena Anda belum pernah merasakan.

Harapan terhadap perusahaan kargo ideal				Pernyataan	Pendapat atas pelayanan yang telah diperoleh				
STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	TT
				Bangunan perusahaan kargo menarik dan bagus					
				Area parkir yang luas (untuk bongkar muat barang)					
				Letak kantor berada di tempat yang strategis					
				Karyawan di perusahaan berpakaian rapi					
				Penataan counter rapi					
				Tersedianya daftar harga pengiriman barang					
				Tersedianya katalog tujuan pengiriman barang					
				Counter sejuk (sirkulasi udara lancar)					
				Counter memiliki penerangan yang baik					
				Counter bersih					
				Perusahaan menepati janji untuk mengirim tepat pada waktunya					

Harapan terhadap perusahaan kargo ideal				Pernyataan	Pendapat atas pelayanan yang telah diperoleh				
STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	TT
				Perusahaan memiliki jadwal pengiriman barang untuk setiap harinya					
				Perusahaan memiliki rute pengiriman barang yang luas					
				Perusahaan menepati untuk mengganti rugi kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan (keterlambatan penerimaan barang)					
				Kuli angkut selalu ada pada saat yang dibutuhkan					
				Pencatatan data (nama, alamat, berat) dilakukan secara tepat					
				Karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam menjawab pertanyaan					
				Karyawan tidak terlalu sibuk untuk merespon keinginan konsumen					
				Prosedur penerimaan barang cepat					
				Karyawan memiliki ketangkasan dalam mencatat secara tepat sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama					
				Perusahaan dapat mengirimkan jenis barang yang bervariasi					
				Barang yang dikirim diterima dalam keadaan baik					
				Karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen					
				Karyawan perusahaan ramah dalam melayani					
				Karyawan perusahaan sopan dalam melayani					
				Adanya jaminan bahwa supir dan kenek dapat dipercaya terhadap barang yang dikirimkan selama dalam perjalanan					
				Kuli angkut memiliki kemauan untuk mengangkat barang secara hati - hati					
				Perusahaan mempunyai bagian marketing yang memperhatikan kebutuhan konsumen secara spesifik					
				Perusahaan mempunyai jam operasi yang memudahkan dalam pengiriman					
				Perusahaan memiliki jaringan telepon yang selalu bisa dihubungi					

Bagian III

Di bawah ini terdapat **lima dimensi pelayanan perusahaan kargo ideal dan pelayanan yang telah diberikan**. Saya ingin mengetahui seberapa penting dimensi tersebut menurut anda. Untuk itu **berilah bobot untuk setiap dimensi yang ada**, semakin penting dimensi tersebut menurut Anda semakin besar bobot yang Anda berikan, **dengan keseluruhan bobot adalah 100**.

No	Dimensi	Bobot
1	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana yang terdapat di perusahaan	
2	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan para karyawan yang ada di perusahaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan yang ada di perusahaan	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan (komunikasi yang baik) antara perusahaan dan konsumen	
Total Bobot		100

Terima Kasih! X

Kepada Yang Terhormat,

Bapak / Ibu Kepala Operasional dan Kepala Keuangan PT. Dakota Cargo

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap harapan konsumen dan mengetahui standar apa saja yang telah diterapkan di dalam PT. Dakota Cargo.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan **Terima Kasih**.

Hormat saya,

Rimiyati

Bagian I (Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen)

Petunjuk :

Berilah tanda check (\surd) pada kolom **Konsumen Akan Merasa Pernyataan ini.. Bagi Perusahaan Kargo Ideal**, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi konsumen di perusahaan kargo, menurut persepsi Bapak/Ibu.

SP : Anda menganggap konsumen akan merasa pernyataan tersebut sangat penting untuk dimiliki oleh perusahaan kargo ideal.

P : Anda menganggap konsumen akan merasa pernyataan tersebut penting untuk dimiliki oleh perusahaan kargo ideal.

TP : Anda menganggap konsumen akan merasa pernyataan tersebut tidak penting untuk dimiliki oleh perusahaan kargo ideal.

STP : Anda menganggap konsumen akan merasa pernyataan tersebut sangat tidak penting untuk dimiliki oleh perusahaan kargo ideal.

Pernyataan	Konsumen Akan Merasa Pernyataan Ini...Bagi Perusahaan Kargo Ideal			
	STP	TP	P	SP
Bangunan perusahaan kargo menarik dan bagus				
Area parkir yang luas (untuk bongkar muat barang)				
Letak kantor berada di tempat yang strategis				
Karyawan di perusahaan berpakaian rapi				

Penataan counter rapi				
Tersedianya daftar harga pengiriman barang				
Tersedianya katalog tujuan pengiriman barang				
Counter sejuk (sirkulasi udara lancar)				
Counter memiliki penerangan yang baik				
Counter bersih				
Perusahaan menepati janji untuk mengirim tepat pada waktunya				
Perusahaan memiliki jadwal pengiriman barang untuk setiap harinya				
Perusahaan memiliki rute pengiriman barang yang luas				
Perusahaan menepati untuk mengganti rugi kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan (keterlambatan penerimaan barang)				
Kuli angkut selalu ada pada saat yang dibutuhkan				
Pencatatan data (nama, alamat, berat) dilakukan secara tepat				
Karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam menjawab pertanyaan				
Karyawan tidak terlalu sibuk untuk merespon keinginan konsumen				
Prosedur penerimaan barang cepat				
Karyawan memiliki ketangkasan dalam mencatat secara tepat sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama				
Perusahaan dapat mengirimkan jenis barang yang bervariasi				
Barang yang dikirim diterima dalam keadaan baik				
Karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen				
Karyawan perusahaan ramah dalam melayani				
Karyawan perusahaan sopan dalam melayani				
Adanya jaminan bahwa supir dan kenek dapat dipercaya terhadap barang yang dikirimkan selama dalam perjalanan				
Kuli angkut memiliki kemauan untuk mengangkat barang secara hati - hati				

Pernyataan	Konsumen Akan Merasa Pernyataan Ini...Bagi Perusahaan Kargo Ideal			
	STP	TP	P	SP
Perusahaan mempunyai bagian marketing yang memperhatikan kebutuhan konsumen secara spesifik				
Perusahaan mempunyai jam operasi yang memudahkan dalam				

pengiriman				
Perusahaan memiliki jaringan telepon yang selalu bisa dihubungi				

Bagian II (Kuesioner Tentang Persepsi Manajemen Terhadap Perusahaan Kargo)

Bertujuan untuk mengukur persepsi manajemen terhadap perusahaan kargo.

SS : Anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

S : Anda setuju dengan pernyataan tersebut.

TS : Anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

STS : Anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan konsumen				
2	Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan konsumen				
3	Kami berinteraksi dengan konsumen				
4	Kami berinteraksi dengan karyawan				
5	Kami ikut bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi				
6	Kami memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan				
7	Kami memiliki standar kerja yang baku				
8	Perusahaan memberi penghargaan apabila manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan				
9	Sarana komunikasi antara manajemen dan karyawan adalah melalui jaringan telepon				
10	Perusahaan tidak memiliki tingkatan yang terlalu banyak antara manajemen dan karyawan				
11	Perusahaan memiliki sumber daya yang cukup dalam memenuhi kebutuhan konsumen				
12	Kami meminta saran kepada karyawan dalam upaya peningkatan pelayanan				

Bagian III (Kuesioner Tentang Performansi Standar)

Bertujuan untuk mengetahui standar yang ada di dalam PT. Dakota Cargo, apakah standar tersebut telah ada dan dilaksanakan, ada namun tidak dilaksanakan atau bahkan belum ada dan akan dibuat suatu standar.

TTTB : Tidak terdapat standar tulisan di perusahaan dan standar tulisan tidak

akan dibuat.

TTAB : Tidak terdapat standar tulisan di perusahaan dan standar tulisan akan dibuat.

STBL : Terdapat standar tulisan di perusahaan dan belum dilaksanakan.

STL : Terdapat standar tulisan di perusahaan dan telah dilaksanakan.

Pernyataan	TTTB	TTAB	STBL	STL
Perusahaan memiliki standar bahwa bangunan perusahaan harus menarik dan bagus				
Perusahaan memiliki standar tentang area parkir yang luas				
Perusahaan memiliki standar tentang letak kantor berada di tempat yang strategis				
Perusahaan memiliki standar tentang karyawan di perusahaan berpakaian rapi				
Perusahaan memiliki standar tentang penataan counter yang rapi				
Perusahaan memiliki standar tentang tersedianya daftar harga pengiriman barang				
Perusahaan memiliki standar tentang tersedianya katalog tujuan pengiriman barang				
Perusahaan memiliki standar tentang counter yang sejuk (sirkulasi udara lancar)				
Perusahaan memiliki standar tentang counter yang memiliki penerangan yang baik				
Perusahaan memiliki standar tentang counter yang bersih				
Perusahaan memiliki standar dalam menepati janji untuk mengirim tepat pada waktunya				
Perusahaan memiliki standar dalam jadwal pengiriman barang untuk setiap harinya				
Perusahaan memiliki standar dalam rute pengiriman barang yang luas				
Perusahaan memiliki standar dalam mengganti rugi kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan				
Perusahaan memiliki standar bahwa kuli angkut selalu ada pada saat yang dibutuhkan				
Perusahaan memiliki standar dalam pencatatan data (nama, alamat, berat) dilakukan secara tepat				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan harus selalu bersungguh - sungguh dalam menjawab pertanyaan				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan harus tidak terlalu sibuk untuk merespon keinginan konsumen				
Pernyataan	TTTB	TTAB	STBL	STL
Perusahaan memiliki standar dalam prosedur penerimaan barang yang cepat				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan harus memiliki ketangkasan dalam mencatat secara tepat sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama				
Perusahaan memiliki standar bahwa perusahaan dapat mengirimkan jenis barang yang bervariasi				

Perusahaan memiliki standar bahwa barang yang dikirimkan akan diterima dalam keadaan baik				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan harus berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan perusahaan harus ramah dalam melayani				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan perusahaan harus sopan dalam melayani				
Perusahaan memiliki standar jaminan bahwa supir dan kenek dapat dipercaya terhadap barang yang dikirimkan selama dalam perjalanan				
Perusahaan memiliki standar bahwa kuli angkut harus memiliki kemauan untuk mengangkat barang secara hati - hati				
Perusahaan memiliki standar bahwa bagian marketing harus dapat memperhatikan kebutuhan konsumen secara spesifik				
Perusahaan memiliki standar tentang adanya jam operasi yang dapat memudahkan dalam pengiriman				
Perusahaan memiliki standar tentang adanya jaringan telepon yang selalu bisa dihubungi				

Bagian IV (Kuesioner Tentang Kualitas Pelayanan Jasa)

Bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di perusahaan apakah telah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Berilah tanda check (√) pada pilihan jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling mewakili keadaan yang ada di PT. Dakota Cargo.

STMS : Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo sangat tidak memenuhi standar.

TMS : Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo tidak memenuhi standar.

MS : Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo memenuhi standar.

SMS : Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo sangat memenuhi standar.

Pernyataan	STMS	TMS	MS	SMS
Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana yang terdapat di perusahaan				
Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan				
Keinginan para karyawan yang ada di perusahaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap				
Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan yang ada di perusahaan				
Kemudahan dalam melakukan hubungan (komunikasi yang baik) antara perusahaan dan konsumen				

Pernyataan	STMS	TMS	MS	SMS
Bangunan perusahaan kargo menarik dan bagus				
Area parkir yang luas (untuk bongkar muat barang)				
Letak kantor berada di tempat yang strategis				
Karyawan di perusahaan berpakaian rapi				
Penataan counter rapi				
Tersedianya daftar harga pengiriman barang				
Tersedianya katalog tujuan pengiriman barang				
Counter sejuk (sirkulasi udara lancar)				
Counter memiliki penerangan yang baik				
Counter bersih				
Perusahaan menepati janji untuk mengirim tepat pada waktunya				
Perusahaan memiliki jadwal pengiriman barang untuk setiap harinya				
Perusahaan memiliki rute pengiriman barang yang luas				
Perusahaan menepati untuk mengganti rugi kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan (keterlambatan penerimaan barang)				
Kuli angkut selalu ada pada saat yang dibutuhkan				
Pencatatan data (nama, alamat, berat) dilakukan secara tepat				
Karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam menjawab pertanyaan				
Karyawan tidak terlalu sibuk untuk merespon keinginan konsumen				
Prosedur penerimaan barang cepat				
Karyawan memiliki ketangkasan dalam mencatat secara tepat sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama				
Perusahaan dapat mengirimkan jenis barang yang bervariasi				
Barang yang dikirim diterima dalam keadaan baik				
Karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen				
Karyawan perusahaan ramah dalam melayani				
Karyawan perusahaan sopan dalam melayani				
Adanya jaminan bahwa supir dan kenek dapat dipercaya terhadap barang yang dikirimkan selama dalam perjalanan				
Kuli angkut memiliki kemauan untuk mengangkat barang secara hati - hati				
Perusahaan mempunyai bagian marketing yang memperhatikan kebutuhan konsumen secara spesifik				
Perusahaan mempunyai jam operasi yang memudahkan dalam pengiriman				
Perusahaan memiliki jaringan telepon yang selalu bisa dihubungi				

Bagian V

Di bawah ini terdapat **lima dimensi pelayanan perusahaan kargo ideal dan pelayanan yang telah diberikan**. Saya ingin mengetahui seberapa penting dimensi tersebut menurut anda. Untuk itu **berilah bobot untuk setiap dimensi yang ada**, semakin penting dimensi tersebut menurut Anda semakin besar bobot yang Anda berikan, **dengan keseluruhan bobot adalah 100**.

No	Dimensi	Bobot
1	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana yang terdapat di perusahaan	
2	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan para karyawan yang ada di perusahaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan yang ada di perusahaan	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan (komunikasi yang baik) antara perusahaan dan konsumen	
Total Bobot		100

Terima Kasih! X

Kepada Yang Terhormat,

Bapak / Ibu Karyawan PT. Dakota Cargo

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui standar apa saja yang telah diterapkan di dalam PT. Dakota Cargo dan apakah pelayanan kepada konsumen telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan..

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan **Terima Kasih**.

Hormat saya,
Rimiyati

Bagian I (Kuesioner Tentang Performansi Standar)

Bertujuan untuk mengetahui standar yang ada di dalam PT. Dakota Cargo, apakah standar tersebut telah ada dan dilaksanakan, ada namun tidak dilaksanakan atau bahkan belum ada dan akan dibuat suatu standar.

TTTB : Tidak terdapat standar tulisan di perusahaan dan standar tulisan tidak akan dibuat.

TTAB : Tidak terdapat standar tulisan di perusahaan dan standar tulisan akan dibuat.

STBL : Terdapat standar tulisan di perusahaan dan belum dilaksanakan.

STL : Terdapat standar tulisan di perusahaan dan telah dilaksanakan.

Pernyataan	TTTB	TTAB	STBL	STL
Perusahaan memiliki standar bahwa bangunan perusahaan harus menarik dan bagus				
Perusahaan memiliki standar tentang area parkir yang luas				
Perusahaan memiliki standar tentang letak kantor berada di tempat yang strategis				
Perusahaan memiliki standar tentang karyawan di perusahaan berpakaian rapi				
Perusahaan memiliki standar tentang penataan counter yang rapi				
Perusahaan memiliki standar tentang tersedianya daftar harga pengiriman barang				
Perusahaan memiliki standar tentang tersedianya katalog tujuan pengiriman barang				
Perusahaan memiliki standar tentang counter yang sejuk (sirkulasi udara lancar)				

Pernyataan	TTTB	TTAB	STBL	STL
Perusahaan memiliki standar tentang counter yang memiliki penerangan yang baik				

Perusahaan memiliki standar tentang counter yang bersih				
Perusahaan memiliki standar dalam menepati janji untuk mengirim tepat pada waktunya				
Perusahaan memiliki standar dalam jadwal pengiriman barang untuk setiap harinya				
Perusahaan memiliki standar dalam rute pengiriman barang yang luas				
Perusahaan memiliki standar dalam mengganti rugi kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan				
Perusahaan memiliki standar bahwa kuli angkut selalu ada pada saat yang dibutuhkan				
Perusahaan memiliki standar dalam pencatatan data (nama, alamat, berat) dilakukan secara tepat				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan harus selalu bersungguh - sungguh dalam menjawab pertanyaan				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan harus tidak terlalu sibuk untuk merespon keinginan konsumen				
Perusahaan memiliki standar dalam prosedur penerimaan barang yang cepat				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan harus memiliki ketangkasan dalam mencatat secara tepat sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama				
Perusahaan memiliki standar bahwa perusahaan dapat mengirimkan jenis barang yang bervariasi				
Perusahaan memiliki standar bahwa barang yang dikirimkan akan diterima dalam keadaan baik				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan harus berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan perusahaan harus ramah dalam melayani				
Perusahaan memiliki standar bahwa karyawan perusahaan harus sopan dalam melayani				
Perusahaan memiliki standar jaminan bahwa supir dan kenek dapat dipercaya terhadap barang yang dikirimkan selama dalam perjalanan				
Perusahaan memiliki standar bahwa kuli angkut harus memiliki kemauan untuk mengangkat barang secara hati - hati				
Perusahaan memiliki standar bahwa bagian marketing harus dapat memperhatikan kebutuhan konsumen secara spesifik				
Perusahaan memiliki standar tentang adanya jam operasi yang dapat memudahkan dalam pengiriman				
Perusahaan memiliki standar tentang adanya jaringan telepon yang selalu bisa dihubungi				

Bagian II (Kuesioner Tentang Kualitas Pelayanan Jasa)

Bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di perusahaan apakah telah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Berilah tanda check (√) pada pilihan jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling mewakili keadaan yang ada di PT. Dakota Cargo.

STMS : Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo sangat tidak memenuhi standar.

TMS : Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo tidak memenuhi standar.

MS : Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo memenuhi standar.

SMS : Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo sangat memenuhi standar.

Pernyataan	STMS	TMS	MS	SMS
Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana yang terdapat di perusahaan				
Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan				
Keinginan para karyawan yang ada di perusahaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap				
Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan yang ada di perusahaan				
Kemudahan dalam melakukan hubungan (komunikasi yang baik) antara perusahaan dan konsumen				

Pernyataan	STMS	TMS	MS	SMS
Bangunan perusahaan kargo menarik dan bagus				
Area parkir yang luas (untuk bongkar muat barang)				
Letak kantor berada di tempat yang strategis				
Karyawan di perusahaan berpakaian rapi				
Penataan counter rapi				
Tersedianya daftar harga pengiriman barang				
Tersedianya katalog tujuan pengiriman barang				
Counter sejuk (sirkulasi udara lancar)				
Counter memiliki penerangan yang baik				
Counter bersih				
Perusahaan menepati janji untuk mengirim tepat pada waktunya				
Perusahaan memiliki jadwal pengiriman barang untuk setiap harinya				
Perusahaan memiliki rute pengiriman barang yang luas				
Perusahaan menepati untuk mengganti rugi kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan (keterlambatan penerimaan barang)				
Kuli angkut selalu ada pada saat yang dibutuhkan				
Pencatatan data (nama, alamat, berat) dilakukan secara tepat				
Karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam menjawab pertanyaan				
Karyawan tidak terlalu sibuk untuk merespon keinginan konsumen				
Prosedur penerimaan barang cepat				
Karyawan memiliki ketangkasan dalam mencatat secara tepat sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama				
Perusahaan dapat mengirimkan jenis barang yang bervariasi				
Barang yang dikirim diterima dalam keadaan baik				
Karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen				
Karyawan perusahaan ramah dalam melayani				
Karyawan perusahaan sopan dalam melayani				
Adanya jaminan bahwa supir dan kenek dapat dipercaya terhadap barang yang dikirimkan selama dalam perjalanan				
Kuli angkut memiliki kemauan untuk mengangkat barang secara hati - hati				
Perusahaan mempunyai bagian marketing yang memperhatikan kebutuhan konsumen secara spesifik				
Perusahaan mempunyai jam operasi yang memudahkan dalam pengiriman				
Perusahaan memiliki jaringan telepon yang selalu bisa dihubungi				

Bagian III

Di bawah ini terdapat **lima dimensi pelayanan perusahaan kargo ideal dan pelayanan yang telah diberikan**. Saya ingin mengetahui seberapa penting dimensi tersebut menurut anda. Untuk itu **berilah bobot untuk setiap dimensi yang ada**, semakin penting dimensi tersebut menurut Anda semakin besar bobot yang Anda berikan, **dengan keseluruhan bobot adalah 100**.

No	Dimensi	Bobot
1	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana yang terdapat di perusahaan	
2	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan para karyawan yang ada di perusahaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan yang ada di perusahaan	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan (komunikasi yang baik) antara perusahaan dan konsumen	
Total Bobot		100

Terima Kasih! X

Tabel L 2.1
Data Mentah Persepsi Konsumen

Resp	Pertanyaan																														
	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	29	30	
1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	
6	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	
9	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
11	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
13	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	4	2	1	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
14	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
15	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
16	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	
17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
20	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
21	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
22	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	
23	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	
24	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	
26	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
27	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	
28	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
29	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	
30	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3

Tabel L.2.1 (Lanjutan)
Data Mentah Persepsi Konsumen

Resp	Pertanyaan																														
	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	29	30	
31	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3
32	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	
34	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	
35	2	3	1	3	4	2	3	3	1	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	1	4	2	2	2	3	1	
36	1	1	2	3	4	3	2	1	2	3	4	4	3	2	1	2	3	4	2	3	4	2	1	3	4	2	1	2	2	3	
37	1	2	3	4	4	3	2	2	1	4	4	2	1	4	3	2	3	3	3	4	4	2	1	2	3	3	4	4	2	3	
38	2	2	3	3	3	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2	
39	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	
40	1	3	1	4	4	2	1	4	2	4	2	3	2	1	3	2	1	4	2	3	1	4	3	2	4	1	2	2	3	1	
41	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	
44	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	
45	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	4	
46	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	2	
47	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	3	
49	1	2	2	3	2	1	4	2	3	3	1	3	3	1	4	3	3	2	3	1	4	3	2	2	2	3	4	2	3	1	
50	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	1	2	3	1	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	
51	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	2	1	3	4	1	2	3	2	2	2	
52	2	2	3	3	1	3	4	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	
53	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	1	
54	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	3	4	3	2	1	2	3	3	3	4	3	2	3	
55	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	
57	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	
58	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
60	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	
61	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	

Tabel L 2.1 (Lanjutan)
Data Mentah Persepsi Konsumen

Resp	Pertanyaan																													
	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	29	30
62	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
63	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
64	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	1	2	3
65	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
66	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	1	4	2	2	3	3	3
67	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4
69	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
70	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2
71	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
72	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	4	2	3	1	3
73	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
74	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	4	3
75	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3
76	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
77	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
78	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
79	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3
80	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
81	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
82	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	4	2	3	3	3	2	4	3	3
83	3	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	1	2	3	2	3	4	2
84	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	1	2
85	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	1
86	3	2	3	2	3	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3
87	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	1	2	3	2	4
88	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2
89	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3
90	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3
91	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	1	2	3	2	3	2	3
92	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	1	2	3	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2

Tabel L.2.1 (Lanjutan)
Data Mentah Persepsi Konsumen

Resp	Pertanyaan																													
	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	29	30
93	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	4	2	2	2
94	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2
95	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3
96	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
97	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
98	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
99	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
101	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
102	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2
rata	2.5	2.6	2.6	2.8	2.8	2.8	2.7	2.5	2.7	2.7	2.7	2.6	2.7	2.5	2.6	2.6	2.6	2.59	2.6	2.7	2.6	2.7	2.7	2.6	2.6	2.5	2.61	2.7	2.6	2.7

Tabel L 2.2
Data Mentah Harapan Konsumen

Resp	Pertanyaan																													
	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	29	30
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
6	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
12	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	4	4	4	3	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4

Tabel L 2.2 (Lanjutan)
Data Mentah Harapan Konsumen

Resp	Pertanyaan																													
	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	29	30
62	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4
63	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
64	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2
65	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
72	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
74	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
83	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	3	4	2	3
84	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4
86	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	2	1	4	3	2
87	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
88	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4
89	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3
90	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4
91	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3
92	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	1	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4

Tabel L 2.2 (Lanjutan)
Data Mentah Harapan Konsumen

Resp	Pertanyaan																													
	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	29	30
93	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2
94	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3
95	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4
96	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4
98	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2
99	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
101	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3
102	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Rata	3.2	3.3	3.3	3.3	3.3	3.4	3.5	3.2	3.2	3.2	3.4	3.4	3.4	3.3	3.2	3.3	3.2	3.2	3.3	3.3	3.3	3.4	3.4	3.2	3.1	3.5	3.2	3.4	3.2	3.5

Tabel L 2.3
Data Mentah Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen

Resp	Pertanyaan																														
	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	29	30	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Rata	3	3	3.5	3	3	3	3.5	3.5	3.5	3	3.5	4	4	3.5	2.5	3	3	3	3.5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	

Tabel L 2.4
Data Mentah Persepsi Manajemen Terhadap Perusahaan Kargo
(Penyebab Gap 1)

Resp	Pertanyaan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3
Rata	3	3	3	3	3.5	2.5	3	4	2	3	3	3

Tabel L 2.5
Data Mentah Performansi Standar
(Manajemen)

Pertanyaan	Standar		Nilai		Rata - rata
	Resp 1	Resp 2	Resp 1	Resp 2	
1	TTAB	TTAB	2	2	2
2	STBL	STBL	3	3	3
3	STBL	STBL	3	3	3
4	TTAB	STBL	2	3	2.5
5	STBL	STBL	3	3	3
6	STL	STL	4	4	4
7	STL	STL	4	4	4
8	TTAB	TTAB	2	2	2
9	STBL	STBL	3	3	3
10	TTAB	TTAB	2	2	2
11	STL	STL	4	4	4
12	STL	STL	4	4	4
13	STL	STL	4	4	4
14	STL	STL	4	4	4
15	TTAB	TTAB	2	2	2
16	STL	STL	4	4	4
17	STBL	STBL	3	3	3
18	STL	STL	4	4	4
19	STL	STL	4	4	4
20	STBL	STBL	3	3	3
21	STL	STL	4	4	4
22	STL	STL	4	4	4
23	STL	STL	4	4	4
24	STL	STL	4	4	4
25	STBL	STBL	3	3	3
26	STBL	STL	3	4	3.5
27	STL	STBL	4	3	3.5
28	STBL	STL	3	4	3.5
29	STBL	STL	3	4	3.5
30	STBL	STBL	3	3	3

Keterangan :

STL : Terdapat standar dan telah dilaksanakan = 4

STBL : Terdapat standar dan belum dilaksanakan = 3

TTAB : Tidak terdapat standar dan akan dibuat = 2

TTTB : Tidak terdapat standar dan tidak akan dibuat = 1

Tabel L 2.6
 Data Mentah Kualitas Pelayanan Jasa (Per Dimensi)
 (Manajemen)

Dimensi	Nilai		Rata - rata
	Resp 1	Resp 2	
1	3	2	2.5
2	4	3	3.5
3	3	3	3
4	3	3	3
5	3	3	3

Tabel L 2.7
 Data Mentah Kualitas Pelayanan Jasa (Per Item)
 (Manajemen)

Pertanyaan	Nilai		Rata - rata
	Resp 1	Resp 2	
1	1	1	1
2	3	2	2.5
3	3	3	3
4	2	3	2.5
5	3	3	3
6	4	4	4
7	4	4	4
8	2	2	2
9	3	2	2.5
10	2	2	2
11	4	3	3.5
12	4	3	3.5
13	4	4	4
14	4	4	4
15	2	3	2.5
16	3	3	3
17	2	3	2.5
18	2	3	2.5
19	2	3	2.5
20	3	3	3
21	4	4	4
22	4	3	3.5
23	3	3	3
24	3	3	3
25	3	3	3
26	4	4	4
27	3	2	2.5
28	3	3	3
29	2	3	2.5
30	3	3	3

Tabel L 2.8 (Lanjutan)
Data Mentah Performansi Standar (Karyawan)

Pert	Standar																Rata - rata
	Resp 1	Resp 2	Resp 3	Resp 4	Resp 5	Resp 6	Resp 7	Resp 8	Resp 9	Resp 10	Resp 11	Resp 12	Resp 13	Resp 14	Resp 15	Resp 16	
26	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STL=4	STL=4	STBL=3	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	3.75
27	STL=4	STBL=3	STBL=3	STL=4	STBL=3	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	3.813
28	STL=4	STL=4	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	3.813
29	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STBL=3	STBL=3	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	STL=4	3.875
30	STL=4	STL=4	STL=4	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	STBL=3	3.188

Keterangan :

STL : Terdapat standar dan telah dilaksanakan = 4

STBL : Terdapat standar dan belum dilaksanakan = 3

TTAB : Tidak terdapat standar dan akan dibuat = 2

TTTB : Terdapat standar dan belum dilaksanakan = 1

Tabel L 2.9
Data Mentah Kualitas Pelayanan Jasa (Per Dimensi)
Karyawan

Resp	Dimensi				
	1	2	3	4	5
1	2	3	2	3	4
2	2	3	3	3	2
3	2	3	4	3	3
4	2	3	2	2	4
5	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	4
7	2	3	4	3	3
8	2	3	4	3	3
9	2	3	4	3	3
10	2	3	4	3	3
11	2	3	4	3	3
12	2	3	4	3	3
13	2	3	4	3	3
14	2	3	4	3	3
15	2	3	4	3	3
16	2	3	4	3	3
Rata - rata	2.125	3	3.5	2.9375	3.125

Tabel L 2.10
Data Mentah Kualitas Pelayanan Jasa (Per Item)
Karyawan

Resp	Pertanyaan																														
	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	29	30	
1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	
2	1	2	3	2	2	4	4	2	3	2	4	1	2	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2
5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
8	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
9	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
10	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
11	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
12	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
13	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
14	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
15	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
16	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
Rata	1.4	2.8	2.9	2.2	2.3	3.1	2.9	1.6	2.3	2.2	3.1	2.8	2.9	3.6	2.3	3.4	2.8	3.6	2.3	3	2.9	3.1	2.8	2.8	3	3.1	2.9	2.3	3	1.7	

Persepsi Konsumen

***** 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.	PERT1	2.9667	.5561	30.0
2.	PERT2	2.7000	.5960	30.0
3.	PERT3	2.4667	.6814	30.0
4.	PERT4	2.7000	.7497	30.0
5.	PERT5	2.7000	.6513	30.0
6.	PERT6	2.8000	.5509	30.0
7.	PERT7	2.7000	.7022	30.0
8.	PERT8	2.7333	.5833	30.0
9.	PERT9	2.7667	.6789	30.0
10.	PERT10	2.9333	.4498	30.0
11.	PERT11	2.8000	.5509	30.0
12.	PERT12	2.4000	.6747	30.0
13.	PERT13	2.9000	.5477	30.0
14.	PERT14	2.2667	.6915	30.0
15.	PERT15	2.5333	.8604	30.0
16.	PERT16	2.6667	.7581	30.0
17.	PERT17	2.6333	.6149	30.0
18.	PERT18	2.3333	.9589	30.0
19.	PERT19	2.2667	.7849	30.0
20.	PERT20	2.7667	.7739	30.0
21.	PERT21	2.7000	.7497	30.0
22.	PERT22	2.8000	.6103	30.0
23.	PERT23	2.6333	.6687	30.0
24.	PERT24	2.6333	.7184	30.0
25.	PERT25	2.2667	.6915	30.0
26.	PERT26	2.4333	.7279	30.0
27.	PERT27	2.5333	.7761	30.0
28.	PERT28	2.6667	.6609	30.0
29.	PERT29	2.6667	.6609	30.0
30.	PERT30	2.9000	.5477	30.0

* * * Warning * * * Determinant of matrix is zero

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA
are meaningless and printed as .

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

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	2.6422	2.2667	2.9667	.7000	1.3088	.0390

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.4654	.2023	.9195	.7172	4.5455	.0217

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
PERT1	76.3000	144.5621	.4709	.	.9379
PERT2	76.5667	145.2195	.3894	.	.9387
PERT3	76.8000	138.1655	.7826	.	.9345
PERT4	76.5667	141.4264	.5148	.	.9376
PERT5	76.5667	139.9092	.7032	.	.9355
PERT6	76.4667	145.2920	.4196	.	.9384
PERT7	76.5667	142.6678	.4773	.	.9379
PERT8	76.5333	144.3954	.4588	.	.9380
PERT9	76.5000	141.2931	.5833	.	.9368
PERT10	76.3333	146.8506	.3775	.	.9387
PERT11	76.4667	142.8092	.6118	.	.9367
PERT12	76.8667	140.9471	.6096	.	.9365
PERT13	76.3667	144.3782	.4930	.	.9377
PERT14	77.0000	140.2759	.6358	.	.9362
PERT15	76.7333	140.4782	.4878	.	.9382
PERT16	76.6000	141.5586	.5008	.	.9378
PERT17	76.6333	143.9644	.4625	.	.9380
PERT18	76.9333	133.1678	.7718	.	.9343
PERT19	77.0000	135.5172	.8227	.	.9337
PERT20	76.5000	140.1897	.5664	.	.9370
PERT21	76.5667	141.1506	.5308	.	.9374
PERT22	76.4667	142.0506	.6012	.	.9366
PERT23	76.6333	143.6885	.4387	.	.9383
PERT24	76.6333	138.7920	.7006	.	.9354
PERT25	77.0000	138.1379	.7722	.	.9346
PERT26	76.8333	141.3161	.5386	.	.9373
PERT27	76.7333	139.7195	.5912	.	.9367
PERT28	76.6000	141.0069	.6195	.	.9364
PERT29	76.6000	143.1448	.4797	.	.9379
PERT30	76.3667	144.5851	.4770	.	.9379

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 30 items

Alpha = .9389 Standardized item alpha = .9383

Harapan Konsumen

***** 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.	PERT1	3.3667	.6687	30.0
2.	PERT2	3.2667	.6397	30.0
3.	PERT3	3.3000	.5960	30.0
4.	PERT4	3.2333	.6261	30.0
5.	PERT5	3.3333	.5467	30.0
6.	PERT6	3.3667	.5561	30.0
7.	PERT7	3.5000	.5724	30.0
8.	PERT8	3.4000	.6215	30.0
9.	PERT9	3.3000	.7022	30.0
10.	PERT10	3.3667	.5561	30.0
11.	PERT11	3.3000	.5350	30.0
12.	PERT12	3.3000	.7497	30.0
13.	PERT13	3.4333	.5683	30.0
14.	PERT14	3.1667	.5921	30.0
15.	PERT15	3.0667	.6915	30.0
16.	PERT16	3.0333	.6687	30.0
17.	PERT17	3.3333	.4795	30.0
18.	PERT18	3.2333	.6261	30.0
19.	PERT19	3.2000	.5509	30.0
20.	PERT20	3.0000	.5252	30.0
21.	PERT21	3.3667	.5561	30.0
22.	PERT22	3.3667	.5561	30.0
23.	PERT23	3.4000	.4983	30.0
24.	PERT24	3.2667	.5833	30.0
25.	PERT25	3.1000	.6074	30.0
26.	PERT26	3.3000	.5960	30.0
27.	PERT27	3.2000	.5509	30.0
28.	PERT28	3.2667	.4498	30.0
29.	PERT29	3.2667	.6397	30.0
30.	PERT30	3.4667	.5713	30.0

* * * Warning * * * Determinant of matrix is close to zero:
2.890E-47

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA
are meaningless and printed as .

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

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.2833	3.0000	3.5000	.5000	1.1667	.0148

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.3516	.2023	.5621	.3598	2.7784	.0064

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
PERT1	95.1333	113.7747	.3748	.	.9438
PERT2	95.2333	113.0816	.4468	.	.9429
PERT3	95.2000	113.4759	.4519	.	.9427
PERT4	95.2667	111.7195	.5635	.	.9416
PERT5	95.1667	112.9713	.5420	.	.9417
PERT6	95.1333	111.5678	.6548	.	.9407
PERT7	95.0000	114.2069	.4115	.	.9430
PERT8	95.1000	111.6793	.5713	.	.9415
PERT9	95.2000	110.3724	.5899	.	.9414
PERT10	95.1333	114.3264	.4149	.	.9430
PERT11	95.2000	114.8552	.3861	.	.9432
PERT12	95.2000	108.5793	.6674	.	.9405
PERT13	95.0667	111.0299	.6860	.	.9403
PERT14	95.3333	111.4023	.6253	.	.9409
PERT15	95.4333	108.3230	.7481	.	.9394
PERT16	95.4667	109.3609	.6979	.	.9401
PERT17	95.1667	113.5230	.5693	.	.9416
PERT18	95.2667	110.1333	.6882	.	.9402
PERT19	95.3000	110.5621	.7513	.	.9397
PERT20	95.5000	112.1897	.6384	.	.9409
PERT21	95.1333	112.1195	.6064	.	.9411
PERT22	95.1333	111.2230	.6852	.	.9404
PERT23	95.1000	114.0241	.4977	.	.9422
PERT24	95.2333	110.5299	.7093	.	.9401
PERT25	95.4000	110.9379	.6457	.	.9407
PERT26	95.2000	112.7862	.5078	.	.9421
PERT27	95.3000	111.1828	.6958	.	.9403
PERT28	95.2333	113.7023	.5905	.	.9415
PERT29	95.2333	113.4954	.4156	.	.9432
PERT30	95.0333	111.3437	.6551	.	.9406

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 30 items

Alpha = .9432 Standardized item alpha = .9441

Tabel L 4.1
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden																														
		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	29	30	
1	P	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	
	H	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	
	P - H	0	0	0	-1	0	-2	0	-2	1	0	1	-1	-1	0	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	0	1	2	-1	-1	0	-1	0	-1	
2	P	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
	H	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
	P - H	0	1	-1	-1	0	0	0	-2	0	0	0	-1	-2	-1	0	-1	0	0	-1	0	-2	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	
3	P	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
	H	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	P - H	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	-2	1	1	-1	-1	-1	-1	-2	1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	
4	P	3	2	2	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	
	H	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	
	P - H	0	-2	-1	1	1	0	0	-2	-1	1	1	-1	0	0	-1	-1	0	0	-2	1	-2	-2	1	0	-2	-1	0	-1	-1	-2	
5	P	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	
	H	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
	P - H	0	0	-1	0	-1	0	0	-2	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	1	0	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-2	
6	P	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
	H	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	
	P - H	-1	0	0	0	-1	-1	0	-2	0	1	1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-2	-2	0	-2	0	-1	0	-1	1	0	-1	
7	P	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	
	H	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4
	P - H	0	-2	-1	0	0	-1	-1	-2	-1	1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	0	-1	0	-1	-2	-1	0	0	0	-2	
8	P	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
	H	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	
	P - H	-1	-2	-2	0	0	-1	0	-1	-2	1	1	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	1	0	0	1	-1	
9	P	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
	H	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	
	P - H	0	-1	0	0	0	-2	0	-1	-1	1	1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-2	-1	-2	-2	0	0	-1	1	-1	0	1	-2	
10	P	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
	H	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
	P - H	0	-1	0	0	1	-1	0	-2	-1	1	0	-2	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	1	0	

Tabel L 4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden																													
		31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
1	P	3	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	4	3	1	3	2	1	4	3
	H	3	3	4	3	4	1	1	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3
	P - H	0	0	-2	-1	-2	0	0	-1	0	0	-2	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-2	-3	-1	0	-2	0	-1	-3	0	0	-2	1	0
2	P	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2
	H	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	P - H	-1	0	-2	0	0	-1	0	-1	-1	1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	-2	-2	0	-1	-2	0	-1	-2	0	-1	-1	0	-1
3	P	3	3	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
	H	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
	P - H	0	0	-2	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-2	-2	0	-1	0	-2	0	-1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	0	0
4	P	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
	H	3	3	4	2	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
	P - H	1	-1	-2	2	2	0	0	0	-1	1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	0
5	P	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	
	H	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3
	P - H	-2	-1	-2	1	1	2	0	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-3	-2	-2	0	-3	-1	-1	-1	0	1	0	0	0
6	P	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
	H	4	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3
	P - H	-2	-1	-2	0	0	2	-1	-3	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	-3	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1
7	P	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
	H	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
	P - H	-1	0	-1	1	0	-2	-1	-2	-1	-3	-1	-1	1	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-2	-1	-1	0	0	0	0	-2
8	P	2	3	3	3	3	1	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	2	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	1	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	P - H	-1	0	-1	1	-1	-1	-1	0	0	2	0	-1	0	0	-2	-1	-1	0	-2	2	1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	0	0
9	P	3	2	3	2	1	2	1	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3
	P - H	0	-1	-1	-1	-2	-1	-3	1	0	1	1	-1	0	0	-2	-1	1	0	-1	3	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	0
10	P	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2
	H	3	3	4	3	1	2	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3
	P - H	0	0	-2	-1	2	1	0	0	0	0	1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	2	0	-2	-1	-2	-1	-1	0	-2	0	-1

Tabel L 4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden																													
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
1	P	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	4	3	1	2	3	2
	H	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
	P - H	-2	0	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-3	0	0	-1	0	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	1	0	-1	-1	0
2	P	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
	H	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	P - H	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	0	-1	0	-2	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	-2
3	P	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
	P - H	-1	0	0	-2	-2	-1	0	0	-2	0	-1	0	0	-1	0	-2	0	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0
4	P	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2
	H	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4
	P - H	0	-1	0	-1	-2	0	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-2	1	0	-1	0	1	-2	-2
5	P	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	
	H	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	P - H	0	-3	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-2	0	0	0	0	0	-2	0	0	1	-1	0	
6	P	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	
	H	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
	P - H	0	-2	-1	-1	-1	0	-2	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	1	0	1
7	P	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
	H	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
	P - H	0	-1	-2	0	-2	0	-2	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	1	-1	0	0	-1
8	P	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	1	3	3	1	3	3	2	2
	H	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
	P - H	0	0	-2	-1	0	0	1	-1	-2	1	-1	0	0	-1	-2	1	-1	0	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	-3	0	-1	-1	-1
9	P	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3
	H	3	2	4	3	2	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2
	P - H	-1	1	-1	-1	1	0	1	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	1	0	1	-1	0	0	0	-2	-1	-2	-2	0	-2	-2	1
10	P	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	4	3	2	2	4
	H	4	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3
	P - H	-2	0	-1	-1	1	0	1	-1	-3	-1	-1	-1	0	-1	-3	1	0	0	-1	0	-1	1	-1	-2	-1	0	0	0	-1	1

Tabel L.4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden												Rata-rata	Stdr Dev
		91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102		
1	P	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2.46	0.83
	H	2	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3.21	0.72
	P - H	1	-1	-1	-1	0	-1	-2	1	-1	-1	1	0	-0.75	
2	P	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2.57	0.57
	H	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.3	0.58
	P - H	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0.74	
3	P	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2.61	0.6
	H	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.26	0.56
	P - H	0	-1	0	-1	0	0	-1	1	0	-1	-1	-1	-0.66	
4	P	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2.77	0.66
	H	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3.27	0.62
	P - H	0	-2	-1	-1	-1	0	-2	0	2	-1	0	0	-0.5	
5	P	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2.75	0.67
	H	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3.3	0.56
	P - H	-1	0	0	-2	0	-1	-1	0	1	-1	-1	0	-0.55	
6	P	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2.75	0.6
	H	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3.35	0.65
	P - H	-1	0	-2	-1	-1	-2	-2	1	0	-1	0	0	-0.6	
7	P	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2.73	0.6
	H	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3.47	0.56
	P - H	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-0.75	
8	P	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2.55	0.67
	H	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3.21	0.72
	P - H	-1	0	-1	0	-3	-1	-2	-1	-1	-1	0	-2	-0.66	
9	P	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2.66	0.67
	H	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3.16	0.77
	P - H	0	0	1	0	-2	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-0.5	
10	P	2	4	1	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2.68	0.71
	H	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3.21	0.71
	P - H	-1	1	-2	0	-1	-2	0	0	0	-1	-2	-1	-0.53	

Tabel L 4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden																														
		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	29	30	
11	P	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2		
	H	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
	P-H	0	-1	-1	0	1	0	0	-2	-1	1	0	-1	-1	-1	-1	1	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	-2		
12	P	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2		
	H	2	4	4	3	1	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
	P-H	0	-2	-1	0	1	-2	0	-2	0	1	2	-1	-3	-1	-1	-2	0	0	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	
13	P	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	
	H	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
	P-H	0	-1	-1	0	1	0	0	-1	0	1	0	-1	-2	-1	1	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	0	-1	
14	P	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	
	H	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
	P-H	-1	-2	-1	1	1	-1	-1	-2	-1	1	0	-1	-3	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-3	0	-1	
15	P	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	4	2	1	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	
	H	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	P-H	0	-1	-1	1	1	2	-1	-2	0	1	1	-2	-3	-1	-1	0	0	0	-2	0	-1	0	-1	-1	0	0	-2	-2	0	-1	
16	P	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	
	H	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
	P-H	1	-1	0	1	1	0	-1	0	0	1	0	-2	0	0	-1	-1	1	0	-2	0	-1	0	-2	-2	0	0	0	-1	-1	-1	
17	P	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
	P-H	0	0	-2	0	-1	0	-1	0	-1	1	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-3	0	0	0	0	0	-1	-1	
18	P	2	3	2	3	4	1	2	1	2	4	4	3	1	2	2	2	4	3	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
	H	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
	P-H	-1	0	-2	0	2	-2	0	-2	-1	2	1	-1	-3	-1	-1	-1	0	-1	-2	1	-3	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	
19	P	2	2	2	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	
	H	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
	P-H	-1	-1	-1	0	1	-2	-1	-2	-1	1	1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	-2	-1	-2	0	-1	-2	-1	-1	
20	P	3	3	2	3	2	3	2	1	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	
	H	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
	P-H	0	1	-1	0	0	0	-1	-2	-1	1	0	-1	-2	0	0	0	1	0	-2	0	0	0	-2	1	0	0	1	0	0	0	

Tabel L.4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden																														
		31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	
11	P	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1		3	2	3	3	2	3	2	3		
	H	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4	3	3	4	
	P - H	0	0	-2	0	-1	0	0	-2	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	-3	-1	-2	-4	-1	-1	-1	2	-2	0	-1	-1	
12	P	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	1	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	
	H	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
	P - H	-1	0	-1	1	1	0	-1	-1	-2	1	1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-2	
13	P	3	2	2	4	1	3	1	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	
	H	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2	
	P - H	-1	-1	0	2	-3	-1	-2	-1	-1	-1	1	-1	1	0	-2	-1	-1	0	-1	0	-1	-3	-1	1	-2	0	-1	-1	-1	0	
14	P	2	2	3	3	2	2	4	3	2	1	4	3	1	3	2	3	2	2	1	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	
	H	4	3	3	2	4	3	3	2	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
	P - H	-2	-1	0	1	-2	-1	1	1	-1	0	0	-1	-2	0	-2	-1	-1	-2	-3	1	0	-2	-1	1	-1	0	-1	-1	0	-1	
15	P	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	1	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2		
	H	3	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	
	P - H	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	1	1	-1	0	-1	-1	-1	1	0	2	-2	-3	0	0	-2	-1	0	-3	-1	0	0		
16	P	3	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
	H	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
	P - H	0	1	-2	-1	-2	-1	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	0	-2	-1	-1	-1	
17	P	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3	4	1	3	3	2	2	3	2	
	H	3	3	4	3	4	1	4	2	3	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
	P - H	0	0	-1	-1	-2	2	-1	0	0	0	-2	-1	-1	0	0	-1	1	-1	0	0	-2	-1	0	-2	0	-1	-2	-2	0	-1	
18	P	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	
	H	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4
	P - H	0	-1	-1	-1	0	1	-1	-1	0	1	-2	1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-2	-3	-2	-2	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	
19	P	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	
	H	3	2	4	4	4	3	4	3	4	1	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	
	P - H	-1	1	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	1	-1	0	-1	-2	1	0	-1	-1	-1	1	-1	-2	-1	0	1	-2	-1	-1	0	-1	
20	P	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	
	H	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
	P - H	-1	0	-1	0	-1	0	1	-2	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-2	-1	-1	-3	0	-1	-2	0	-1	0	0	-2	-2	-1	0	

Tabel L 4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden																												
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89
11	P	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	1	2	3	3	
	H	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
	P - H	-1	-2	-2	1	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1	-2	-2	0	-1
12	P	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	
	H	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
	P - H	0	0	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-1	0	1	-1	-1	-1	0	0	-1
13	P	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	1
	H	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3
	P - H	0	1	-1	1	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	-2	-2	0	-1	-2	1	1	0	1	-2
14	P	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	4	2
	H	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
	P - H	0	2	-1	1	-2	-1	0	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-3	-2	-1	0	0	0	0	-1	0	-2
15	P	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3
	H	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
	P - H	-1	0	0	0	-1	1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-2	-1	-2	-1	-3	0	0
16	P	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	H	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2
	P - H	-1	-1	1	0	-2	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	0	1	1
17	P	4	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	4
	H	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P - H	0	-1	-1	1	0	-1	-1	0	2	-1	0	1	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	1	0	-1	-1	0	-1	-1	1
18	P	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4
	H	4	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
	P - H	0	0	-1	1	-1	0	0	0	1	-2	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	1	0	1
19	P	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4
	H	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2
	P - H	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-2	-1	0	-1	-2	-2	0	0	-3	0	-1	0	-2	1	-2	-1	0	-1	0	2
20	P	3	4	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	H	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
	P - H	-1	0	-3	0	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	1	1	-2	0	0	0	0	-1	-1	-2	0	0	0

Tabel L.4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden												Rata-rata	Stdr Dev
		91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102		
11	P	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2.65	0.67
	H	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3.42	0.59
	P - H	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0.79
12	P	3	1	4	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2.56	0.71
	H	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3.37	0.69
	P - H	0	0	1	0	-2	0	-2	-2	0	-1	-1	-1	-0.81	
13	P	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2.74	0.7
	H	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3.37	0.64
	P - H	-1	0	0	1	0	-2	-1	-2	0	-1	-1	-1	-0.64	
14	P	2	3	1	3	2	3	1	2	2	2	3	4	2.5	0.79
	H	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3.32	0.65
	P - H	-1	0	-3	0	-1	0	-3	-1	0	-2	0	1	-0.82	
15	P	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2.59	0.74
	H	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3.22	0.65
	P - H	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	-2	0	0	-2	-1	-0.63	
16	P	2	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	2.63	0.69
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.33	0.65
	P - H	-2	-1	-2	-1	-1	-3	0	0	1	-1	-1	-2	-0.71	
17	P	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2.63	0.7
	H	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3.2	0.63
	P - H	1	-2	0	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	1	0	-0.57	
18	P	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2.59	0.78
	H	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3.21	0.62
	P - H	0	1	0	0	0	0	0	1	-1	-1	0	-1	-0.62	
19	P	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2.57	0.74
	H	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3.32	0.69
	P - H	-1	0	0	0	-2	0	0	0	-1	-2	1	-1	-0.75	
20	P	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2.7	0.71
	H	1	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3.26	0.61
	P - H	1	-2	0	0	-2	1	-1	-1	0	-1	0	-1	-0.57	

Tabel L 4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert	Responden																														
	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	29	30	
21	P	3	3	2	3	4	3	2	1	2	4	3	2	4	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
	H	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
	P - H	0	0	-2	1	1	0	-1	-2	-1	1	0	-2	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1	0	-2	0	-1	-1	0	0	0	-2
22	P	3	3	2	3	3	3	2	1	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
	H	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	P - H	0	0	-2	0	0	0	-1	-2	-1	1	1	-2	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1
23	P	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	4	2	2	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
	P - H	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-2	-1	-2	-2	0	-1	-1	0	-1	-2	-1
24	P	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4
	P - H	0	0	0	0	1	-1	0	-1	0	2	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-2	-1
25	P	2	2	2	3	3	2	3	1	2	4	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2
	H	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
	P - H	0	-1	-1	0	1	-2	0	-2	-1	2	1	-2	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	-1	-2	-2
26	P	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3
	H	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	P - H	-2	-1	-2	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	0	-1	-2	0
27	P	3	3	3	3	4	1	3	1	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2
	H	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	P - H	0	-1	0	0	2	-1	0	-2	0	0	1	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	0	-1	-2	-1
28	P	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
	P - H	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	1	-1	-1	0	-1	-2	1	0	-1	-2	-1	-1	-3	0	-2	0	-1	0	-1	0
29	P	3	3	2	3	3	1	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4
	H	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
	P - H	0	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	1	0	-1	-1	0	0	-2	-1	1	0	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0
30	P	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
	P - H	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0	1	0	-2	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1

Tabel L.4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden																															
		31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60		
21	P	2	4	2	2	2	4	4	2	3	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	2	1	2	1	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
	P - H	-1	1	-2	0	1	2	3	-2	0	-1	-2	-2	0	-1	-2	-3	-2	-1	0	-1	-2	-2	1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1		
22	P	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	4	1	3	4	3	3	3	2	3	
	H	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4		
	P - H	-2	0	-1	0	1	-1	0	-1	0	0	-2	-2	-1	-1	-3	-2	-1	0	-1	-1	-3	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1		
23	P	3	4	4	2	2	1	1	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2		
	H	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4		
	P - H	0	1	1	-1	-2	-2	-2	0	0	1	-1	0	-1	0	-2	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	0		
24	P	3	4	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3		
	H	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	1	1	2	3	1	4	4	4	1	3	4	4	1	4	3	4		
	P - H	-1	2	0	0	-2	0	-1	-1	-1	-2	-1	0	-3	0	1	2	1	-2	1	-1	0	0	2	0	-1	0	1	-1	-1	-1		
25	P	2	3	3	1	4	4	3	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3		
	H	4	3	4	3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	3	1	1	2	3	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4		
	P - H	-2	0	-1	-2	1	1	-1	-3	0	3	-1	0	-2	0	2	2	1	-1	1	-3	-3	-1	3	-1	-1	0	1	-1	0	-1		
26	P	3	3	4	2	2	2	3	1	2	1	3	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	1	2	3		
	H	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
	P - H	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-2	-2	-2	0	-1	-1	1	-3	-3	-2	-1		
27	P	2	3	4	3	2	1	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3		
	H	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4		
	P - H	-1	0	0	0	0	-2	0	0	-2	0	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	3	-1	-2	-2	-1	0	-1		
28	P	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2		
	H	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4		
	P - H	-1	-1	-1	0	-2	-2	0	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	1	0	-2	-2	0	-2	0	-1	0	-1	1	-2	-2	0	-2		
29	P	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
	H	2	3	4	3	1	4	3	3	3	1	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4		
	P - H	0	0	-2	0	2	-2	-1	-1	0	2	-1	0	0	0	-1	1	0	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	2	-1	-1	-1	0	-1		
30	P	3	3	2	3	1	3	3	2	4	1	4	4	4	3	4	2	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2		
	H	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
	P - H	0	0	-2	0	-3	-1	-1	-2	0	-2	0	0	0	0	1	0	0	0	-3	-2	-2	-2	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2		

Tabel L 4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden																													
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
21	P	3	3	2	4	3	2	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	4	3	2	2	3	2	2
	H	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2
	P - H	-1	0	-2	0	0	-1	-2	1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-2	0	0	0	-1	0	0	-2	-1	0	0	-1	-1	1	-2	0
22	P	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2
	H	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	P - H	-2	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	0	-2	-1	0	-1	0	-1	0	-1
23	P	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	1	3	1	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2
	H	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	P - H	-1	0	0	-2	-1	-1	0	0	-1	-2	0	-2	0	-3	0	-1	1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	0	-2
24	P	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3
	H	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3
	P - H	0	0	-1	-1	1	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-1	0	0	-1	0	-2	-1	-1	-2	-1	0	1	0
25	P	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
	H	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2
	P - H	-1	0	-2	0	1	1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-2	0	0	0	0	0	0	-1	-2	0	-1	0	-1	0	-1	1
26	P	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3
	H	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	2	4	3	4	3
	P - H	-1	-2	-1	0	-1	-2	0	-1	-1	-2	0	1	-2	-1	-2	-2	-2	0	0	0	-1	-1	2	-2	-1	1	-3	1	-1	0
27	P	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	1	2	4	2	4
	H	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2	3
	P - H	-2	-1	-2	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	0	1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	1	0	1
28	P	3	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3
	H	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
	P - H	-1	0	0	-2	-2	0	0	2	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0
29	P	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	1	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	1	4	2	2	2	4	3
	H	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4
	P - H	-2	-1	0	0	0	0	0	1	-1	-1	-1	-2	-2	0	-2	0	0	-1	0	0	-1	0	2	-3	2	-1	-1	-2	1	-1
30	P	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	4	2	3	3
	H	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4
	P - H	-2	-2	0	1	0	0	0	1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-2	0	0	0	0	-1	-2	-3	1	1	-2	0	-1

Tabel L 4.1 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Gap 5

Pert		Responden												Rata-rata	Stdr Dev
		91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102		
21	P	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2.62	0.78
	H	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3.32	0.68
	P - H	0	-2	0	-2	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	-1	-0.71	
22	P	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2.67	0.68
	H	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3.4	0.63
	P - H	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	1	-1	0	1	0	-0.74	
23	P	4	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2.69	0.76
	H	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3.4	0.55
	P - H	0	-1	-2	1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-2	-0.72	
24	P	1	3	3	1	1	3	3	3	4	3	2	2	2.63	0.77
	H	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3.18	0.79
	P - H	-2	0	-1	-2	-1	0	1	-1	1	-1	-1	-2	-0.55	
25	P	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2.63	0.77
	H	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3.11	0.81
	P - H	-1	0	-1	1	-1	0	0	0	1	-1	0	-1	-0.48	
26	P	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2.54	0.78
	H	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3.5	0.64
	P - H	-1	-2	-1	-1	0	-2	0	-2	1	-2	-1	-2	-0.96	
27	P	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2.61	0.73
	H	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3.21	0.68
	P - H	0	-1	1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-2	-2	-0.6	
28	P	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2.72	0.64
	H	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3.35	0.56
	P - H	-1	1	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	0	0	-1	-0.64	
29	P	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2.63	0.7
	H	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3.23	0.77
	P - H	-1	0	-2	-1	-2	-1	-2	-1	1	-1	1	-1	-0.6	
30	P	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2.74	0.73
	H	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3.45	0.61
	P - H	0	-2	0	-1	-1	-1	-2	1	0	-1	0	-2	-0.72	

Tabel L 4.2
Perhitungan Skor Persepsi Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Tangible										Ski	W	Sqi	Reliability						Ski	W	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15	16			
1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2.8	20	0.56	3	2	3	2	3	3	2.67	20	0.53
2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2.6	30	0.78	2	2	3	2	2	2	2.17	20	0.43
3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2.4	20	0.48	3	3	3	2	2	2	2.5	20	0.50
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.1	10	0.31	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30
5	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3.1	30	0.93	3	2	4	3	2	3	2.83	30	0.85
6	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2.4	25	0.60	3	2	3	2	4	2	2.67	25	0.67
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	1.20	3	3	3	2	2	2	2.5	20	0.50
8	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2.2	30	0.66	2	2	3	2	2	3	2.33	25	0.58
9	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2.4	10	0.24	3	3	3	2	2	2	2.5	20	0.50
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.8	30	1.14	4	4	4	4	4	4	4	30	1.20
11	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3.5	10	0.35	3	4	3	3	4	3	3.33	20	0.67
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.9	20	0.58	3	3	3	3	2	2	2.67	10	0.27
13	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2.7	20	0.54	3	1	2	1	1	4	2	10	0.20
14	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2.8	30	0.84	3	2	2	2	2	3	2.33	30	0.70
15	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2.3	30	0.69	2	2	3	2	2	2	2.17	30	0.65
16	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2.7	20	0.54	2	2	2	2	3	3	2.33	20	0.47
17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3.5	40	1.40	4	3	4	3	4	4	3.67	10	0.37
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.9	50	1.45	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60
19	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2.3	15	0.35	2	2	3	2	2	2	2.17	15	0.33
20	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3.1	40	1.24	3	3	3	3	3	3	3	30	0.90
21	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2.3	25	0.58	2	2	3	2	3	3	2.5	25	0.63
22	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2.3	10	0.23	2	2	3	2	3	3	2.5	10	0.25
23	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	40	1.20	3	2	2	2	2	1	2	20	0.40
24	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.9	35	1.02	3	2	3	2	2	1	2.17	35	0.76
25	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2.7	15	0.41	3	3	2	2	3	3	2.67	10	0.27
26	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2.7	50	1.35	3	2	3	1	3	3	2.5	20	0.50
27	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2.1	20	0.42	3	2	3	2	1	3	2.33	20	0.47
28	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2.8	15	0.42	3	2	2	1	1	2	1.83	25	0.46
29	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2.7	15	0.41	3	2	3	3	3	3	2.83	15	0.43
30	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2.4	10	0.24	2	2	3	3	3	3	2.67	30	0.80

Tabel L 4.2 (Lanjutan)
 Perhitungan Skor Persepsi Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Pert Resp	Tangible										Ski	W	Sqi	Reliability						Ski	W	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15	16			
31	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2.7	15	0.41	3	3	3	2	3	3	2.83	10	0.28
32	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2.8	10	0.28	3	3	2	2	2	3	2.5	30	0.75
33	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2.3	40	0.92	2	3	2	3	3	2	2.5	30	0.75
34	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2.9	10	0.29	3	3	4	3	3	2	3	5	0.15
35	2	3	1	3	4	2	3	3	1	3	2.5	10	0.25	2	3	1	2	3	1	2	10	0.20
36	1	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2.2	20	0.44	4	4	3	2	1	2	2.67	20	0.53
37	1	2	3	4	4	3	2	2	1	4	2.6	40	1.04	4	2	1	4	3	2	2.67	30	0.80
38	2	2	3	3	3	1	2	3	4	3	2.6	30	0.78	2	2	2	3	2	1	2	20	0.40
39	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2.6	25	0.65	3	2	3	2	3	3	2.67	25	0.67
40	1	3	1	4	4	2	1	4	2	4	2.6	15	0.39	2	3	2	1	3	2	2.17	15	0.33
41	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2.5	20	0.50	2	4	4	4	3	3	3.33	20	0.67
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	3	3	3	3	3	3	30	0.90
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	0.90	2	3	4	1	3	3	2.67	10	0.27
44	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2.6	10	0.26	2	1	3	3	2	2	2.17	10	0.22
45	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2.3	10	0.23	3	3	2	2	3	3	2.67	10	0.27
46	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2.6	10	0.26	3	1	2	3	2	2	2.17	10	0.22
47	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2.7	15	0.41	3	2	2	2	3	3	2.5	10	0.25
48	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2.3	15	0.35	2	3	4	2	3	1	2.5	25	0.63
49	1	2	2	3	2	1	4	2	3	3	2.3	40	0.92	1	3	3	1	4	3	2.5	30	0.75
50	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2.9	20	0.58	2	3	3	4	1	2	2.5	20	0.50
51	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2.6	10	0.26	1	1	2	3	1	3	1.83	35	0.64
52	2	2	3	3	1	3	4	3	3	2	2.6	20	0.52	3	2	1	2	3	2	2.17	20	0.43
53	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	10	0.30	3	3	3	3	3	3	3	30	0.90
54	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2.5	15	0.38	2	3	3	4	2	2	2.67	25	0.67
55	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2.5	15	0.38	3	3	2	3	3	3	2.83	25	0.71
56	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2.8	30	0.84	3	3	3	3	3	3	3	40	1.20
57	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2.6	40	1.04	2	2	3	3	1	2	2.17	10	0.22
58	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2.4	20	0.48	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.1	10	0.31	2	2	2	3	3	2	2.33	50	1.17
60	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2.6	15	0.39	3	2	2	3	2	3	2.5	25	0.63

Tabel L 4.2 (Lanjutan)
 Perhitungan Skor Persepsi Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Pert Resp	Tangible										Ski	W	Sqi	Reliability						Ski	W	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15	16			
61	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2.6	10	0.26	3	3	3	3	2	3	2.83	40	1.13
62	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2.4	10	0.24	2	3	4	4	3	3	3.17	20	0.63
63	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2.5	10	0.25	1	2	3	3	3	3	2.5	15	0.38
64	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2.5	15	0.38	3	3	4	4	3	3	3.33	10	0.33
65	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2.6	15	0.39	2	2	3	2	3	2	2.33	15	0.35
66	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2.5	15	0.38	2	3	2	3	4	3	2.83	10	0.28
67	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2.3	25	0.58	2	2	3	3	3	2	2.5	10	0.25
68	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2.7	20	0.54	3	2	3	3	2	1	2.33	20	0.47
69	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	2.3	15	0.35	2	3	3	3	3	3	2.83	15	0.43
70	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2.4	35	0.84	2	3	2	2	2	3	2.33	15	0.35
71	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2.7	15	0.41	3	3	3	3	3	3	3	15	0.45
72	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2.6	25	0.65	2	3	2	1	3	3	2.33	25	0.58
73	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2.6	20	0.52	3	2	2	3	3	2	2.5	20	0.50
74	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2.4	20	0.48	3	3	3	3	2	2	2.67	10	0.27
75	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2.6	10	0.26	3	4	3	2	3	3	3	40	1.20
76	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.8	30	0.84	2	3	3	2	3	3	2.67	10	0.27
77	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2.5	15	0.38	3	3	2	2	3	3	2.67	15	0.40
78	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2.9	30	0.87	3	2	3	3	3	3	2.83	10	0.28
79	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2.5	20	0.50	3	2	3	2	3	2	2.5	30	0.75
80	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2.4	15	0.36	4	3	2	1	2	3	2.5	10	0.25
81	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2.3	20	0.46	3	3	2	2	3	3	2.67	20	0.53
82	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2.6	20	0.52	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60
83	3	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2.5	25	0.63	2	3	2	3	2	3	2.5	10	0.25
84	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2.7	15	0.41	4	3	2	3	3	4	3.17	30	0.95
85	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2.8	10	0.28	3	2	3	3	2	3	2.67	30	0.80
86	3	2	3	2	3	2	4	1	2	4	2.6	10	0.26	1	2	3	3	2	3	2.33	15	0.35
87	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2.5	10	0.25	2	3	4	2	1	3	2.5	10	0.25
88	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	15	0.45	3	3	4	4	3	3	3.33	15	0.50
89	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2.2	20	0.44	3	2	1	2	3	3	2.33	20	0.47
90	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2.9	20	0.58	2	1	3	3	3	3	2.5	20	0.50

Tabel L 4.2 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Persepsi Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Pert Resp	Tangible										Ski	W	Sqi	Reliability						Ski	W	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15	16			
91	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2.8	20	0.56	2	3	3	2	3	2	2.5	20	0.50
92	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2.8	20	0.56	2	1	2	3	3	3	2.33	15	0.35
93	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2.5	25	0.63	3	4	3	1	2	2	2.5	25	0.63
94	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2.5	10	0.25	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60
95	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2.3	20	0.46	3	2	3	2	3	3	2.67	20	0.53
96	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2.6	15	0.39	2	3	2	3	2	1	2.17	30	0.65
97	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2.7	20	0.54	4	2	3	1	2	3	2.5	20	0.50
98	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2.9	10	0.29	3	2	2	2	1	3	2.17	15	0.33
99	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3.1	10	0.31	3	4	3	2	3	4	3.17	15	0.48
100	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2.7	30	0.81	3	3	3	2	3	3	2.83	30	0.85
101	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2.9	40	1.16	3	3	2	3	2	3	2.67	30	0.80
102	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2.8	25	0.70	3	2	3	4	3	2	2.83	25	0.71
											Rata-rata	20.74	0.55							Rata-rata	20.44	0.53
											Stdr. Dev	10.06	0.29							Stdr. Dev	8.62	0.24

Tabel L 4.2 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Persepsi Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Responsiveness				Ski	W	Sqi	Assurance							Ski	W	Sqi	Empathy			Ski	W	Sqi
	17	18	19	20				21	22	23	24	25	26	27				28	29	30			
1	3	2	2	3	2.5	20	0.50	3	3	3	3	2	2	3	2.71	30	0.81	2	3	3	2.67	10	0.27
2	3	3	2	3	2.75	10	0.28	3	3	3	3	2	3	3	2.86	30	0.86	3	3	3	3	10	0.30
3	2	2	2	2	2	20	0.40	2	2	3	3	2	2	3	2.43	20	0.49	3	2	3	2.67	20	0.53
4	3	3	3	3	3	40	1.20	3	3	3	3	3	3	3	3	30	0.90	3	3	3	3	10	0.30
5	2	4	3	2	2.75	20	0.55	4	3	2	4	3	2	4	3.14	10	0.31	3	3	2	2.67	10	0.27
6	3	1	1	3	2	25	0.50	3	3	3	2	2	1	1	2.14	15	0.32	2	1	1	1.33	10	0.13
7	2	2	2	2	2	5	0.10	2	2	3	3	3	3	3	2.71	10	0.27	3	3	3	3	25	0.75
8	3	1	1	1	1.5	30	0.45	1	1	2	2	1	2	1	1.43	10	0.14	2	2	2	2	5	0.10
9	2	2	2	2	2	10	0.20	2	2	3	3	2	2	3	2.43	40	0.97	3	2	3	2.67	20	0.53
10	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	4	3	3	3.71	10	0.37	3	4	4	3.67	10	0.37
11	3	4	4	3	3.5	10	0.35	3	3	3	3	3	3	4	3.14	40	1.26	4	3	3	3.33	20	0.67
12	3	3	2	3	2.75	20	0.55	2	2	2	3	2	2	2	2.14	30	0.64	3	2	2	2.33	20	0.47
13	2	1	3	2	2	30	0.60	4	3	3	3	3	4	3	3.29	30	0.99	3	3	3	3	10	0.30
14	2	2	3	3	2.5	5	0.13	3	3	3	2	2	2	3	2.57	5	0.13	3	3	3	3	30	0.90
15	2	2	2	2	2	10	0.20	2	3	2	2	2	2	2	2.14	10	0.21	2	3	3	2.67	20	0.53
16	3	2	2	3	2.5	20	0.50	1	3	3	3	1	3	3	2.43	20	0.49	2	2	3	2.33	20	0.47
17	3	4	3	4	3.5	10	0.35	3	4	3	4	3	4	3	3.43	10	0.34	4	3	4	3.67	30	1.10
18	3	3	3	3	3	5	0.15	3	3	3	3	3	3	3	3	5	0.15	3	3	3	3	20	0.60
19	2	2	2	2	2	30	0.60	2	3	2	2	2	2	2	2.14	10	0.21	2	3	3	2.67	30	0.80
20	3	4	3	3	3.25	10	0.33	3	3	2	2	2	2	2	2.29	10	0.23	2	3	3	2.67	10	0.27
21	2	1	2	4	2.25	10	0.23	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	2	3	2.67	30	0.80
22	2	2	2	3	2.25	30	0.68	3	3	2	2	2	2	2	2.29	10	0.23	2	3	3	2.67	40	1.07
23	1	1	1	1	1	10	0.10	2	2	1	1	1	1	1	1.29	20	0.26	1	3	3	2.33	10	0.23
24	3	2	2	4	2.75	5	0.14	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	3	3	3	15	0.45
25	3	2	2	3	2.5	25	0.63	3	3	3	2	2	2	2	2.43	40	0.97	2	3	3	2.67	10	0.27
26	3	2	2	3	2.5	10	0.25	3	3	2	2	2	2	2	2.29	10	0.23	3	2	3	2.67	10	0.27
27	3	2	2	3	2.5	20	0.50	3	3	4	2	2	3	3	2.86	20	0.57	2	2	3	2.33	20	0.47
28	3	2	1	3	2.25	30	0.68	3	3	2	2	2	2	2	2.29	10	0.23	3	2	3	2.67	20	0.53
29	3	2	2	3	2.5	30	0.75	3	3	2	2	2	2	2	2.29	20	0.46	3	2	3	2.67	20	0.53
30	3	3	3	3	3	20	0.60	2	2	2	3	2	3	2	2.29	30	0.69	3	4	3	3.33	10	0.33

Tabel L 4.2 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Persepsi Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Responsiveness				Ski	W	Sqi	Assurance							Ski	W	Sqi	Empathy			Ski	W	Sqi
	17	18	19	20				21	22	23	24	25	26	27				28	29	30			
31	3	3	2	2	2.5	10	0.25	2	1	3	3	2	3	2	2.29	35	0.80	2	2	3	2.33	30	0.70
32	3	2	3	3	2.75	25	0.69	4	3	4	4	3	3	3	3.43	10	0.34	3	3	3	3	25	0.75
33	3	3	3	3	3	10	0.30	2	3	4	3	3	4	4	3.29	10	0.33	3	2	2	2.33	10	0.23
34	2	2	2	3	2.25	50	1.13	2	3	2	3	1	2	3	2.29	25	0.57	3	3	3	3	10	0.30
35	2	3	2	3	2.5	30	0.75	2	3	2	1	4	2	2	2.29	30	0.69	2	3	1	2	20	0.40
36	3	4	2	3	3	30	0.90	4	2	1	3	4	2	1	2.43	15	0.36	2	2	3	2.33	15	0.35
37	3	3	3	4	3.25	10	0.33	4	2	1	2	3	3	4	2.71	10	0.27	4	2	3	3	10	0.30
38	2	2	3	2	2.25	20	0.45	2	3	3	2	1	1	3	2.14	20	0.43	2	2	2	2	10	0.20
39	3	3	3	3	3	25	0.75	3	3	4	3	3	2	2	2.86	10	0.29	3	3	4	3.33	15	0.50
40	1	4	2	3	2.5	10	0.25	1	4	3	2	4	1	2	2.43	10	0.24	2	3	1	2	50	1.00
41	2	2	3	3	2.5	20	0.50	2	2	3	3	3	3	3	2.71	20	0.54	2	3	4	3	20	0.60
42	3	3	3	3	3	40	1.20	2	2	3	2	3	1	3	2.29	10	0.23	2	4	4	3.33	10	0.33
43	2	3	2	3	2.5	10	0.25	3	3	2	1	1	3	3	2.29	30	0.69	3	4	4	3.67	20	0.73
44	3	2	1	1	1.75	30	0.53	2	2	3	3	3	4	2	2.71	40	1.09	2	3	3	2.67	10	0.27
45	2	2	3	3	2.5	30	0.75	2	1	2	2	3	3	2	2.14	30	0.64	3	2	4	3	20	0.60
46	2	2	3	2	2.25	30	0.68	1	2	4	3	3	2	2	2.43	30	0.73	3	2	2	2.33	20	0.47
47	4	2	2	2	2.5	40	1.00	1	2	3	3	3	3	3	2.57	5	0.13	3	3	3	3	30	0.90
48	2	3	1	2	2	20	0.40	2	2	3	1	2	3	2	2.14	30	0.64	1	1	3	1.67	10	0.17
49	3	2	3	1	2.25	10	0.23	4	3	2	2	2	3	4	2.86	10	0.29	2	3	1	2	10	0.20
50	3	1	4	3	2.75	20	0.55	3	3	2	3	1	2	2	2.29	20	0.46	3	2	2	2.33	20	0.47
51	2	2	3	3	2.5	15	0.38	2	1	3	4	1	2	3	2.29	20	0.46	2	2	2	2	20	0.40
52	3	2	2	1	2	20	0.40	2	3	3	4	3	2	3	2.86	20	0.57	3	2	1	2	20	0.40
53	4	4	3	3	3.5	20	0.70	4	4	3	3	4	3	3	3.43	10	0.34	3	2	1	2	30	0.60
54	1	3	4	3	2.75	10	0.28	2	1	2	3	3	3	4	2.57	25	0.64	3	2	3	2.67	25	0.67
55	3	3	3	3	3	35	1.05	3	3	3	3	3	3	3	3	15	0.45	3	3	3	3	10	0.30
56	3	3	2	3	2.75	10	0.28	3	4	2	4	4	4	2	3.29	10	0.33	3	3	3	3	10	0.30
57	2	3	3	2	2.5	10	0.25	3	3	3	2	2	1	2	2.29	20	0.46	2	3	3	2.67	20	0.53
58	2	3	3	2	2.5	20	0.50	3	3	2	3	3	1	3	2.57	20	0.51	2	3	3	2.67	20	0.53
59	3	2	3	2	2.5	10	0.25	3	2	3	2	3	2	3	2.57	15	0.39	3	3	3	3	15	0.45
60	2	3	3	3	2.75	20	0.55	3	3	2	3	3	3	3	2.86	20	0.57	2	3	2	2.33	20	0.47

Tabel L 4.2 (Lanjutan)
 Perhitungan Skor Persepsi Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Responsiveness				Ski	W	Sqi	Assurance							Ski	W	Sqi	Empathy			Ski	W	Sqi
	17	18	19	20				21	22	23	24	25	26	27				28	29	30			
61	4	4	3	3	3.5	30	1.05	3	2	3	4	3	3	2	2.86	10	0.29	3	2	2	2.33	10	0.23
62	2	2	3	4	2.75	20	0.55	3	2	3	3	3	2	2	2.57	30	0.77	3	3	2	2.67	20	0.53
63	2	2	3	1	2	5	0.10	2	2	3	3	2	2	2	2.29	30	0.69	3	3	3	3	40	1.20
64	4	3	2	3	3	25	0.75	4	3	2	3	4	3	2	3	30	0.90	1	2	3	2	20	0.40
65	3	2	3	2	2.5	30	0.75	3	2	3	3	3	3	2	2.71	20	0.54	2	3	3	2.67	20	0.53
66	2	3	4	3	3	25	0.75	2	3	2	1	4	2	2	2.29	25	0.57	3	3	3	3	25	0.75
67	2	3	3	2	2.5	15	0.38	1	2	3	3	3	3	3	2.57	25	0.64	3	3	3	3	25	0.75
68	2	3	2	3	2.5	15	0.38	4	3	4	3	2	3	3	3.14	25	0.79	4	4	4	4	20	0.80
69	4	3	3	3	3.25	10	0.33	3	4	3	3	3	3	3	3.14	30	0.94	3	2	2	2.33	30	0.70
70	3	2	2	3	2.5	15	0.38	3	3	2	3	3	2	3	2.71	25	0.68	4	3	2	3	10	0.30
71	3	3	3	3	3	30	0.90	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60	3	2	2	2.33	20	0.47
72	3	2	3	2	2.5	10	0.25	3	2	1	2	3	4	2	2.43	20	0.49	3	1	3	2.33	20	0.47
73	1	2	3	3	2.25	10	0.23	2	3	3	3	3	2	3	2.71	30	0.81	3	2	3	2.67	20	0.53
74	3	3	2	3	2.75	30	0.83	3	3	1	2	2	3	2	2.29	20	0.46	3	4	3	3.33	20	0.67
75	3	2	2	3	2.5	15	0.38	2	3	4	3	2	2	3	2.71	15	0.41	3	2	3	2.67	20	0.53
76	3	3	3	2	2.75	20	0.55	3	2	3	2	3	2	3	2.57	15	0.39	2	3	3	2.67	25	0.67
77	3	2	3	4	3	40	1.20	3	3	4	3	3	2	3	3	15	0.45	3	3	3	3	15	0.45
78	3	2	1	3	2.25	10	0.23	3	3	3	3	3	4	3	3.14	25	0.79	3	3	2	2.67	25	0.67
79	2	3	3	1	2.25	20	0.45	2	2	3	3	3	4	4	3	20	0.60	2	3	3	2.67	10	0.27
80	3	3	2	3	2.75	20	0.55	3	3	2	3	3	3	3	2.86	25	0.71	3	3	3	3	30	0.90
81	3	3	3	3	3	20	0.60	3	3	3	2	3	3	2	2.71	20	0.54	3	2	3	2.67	20	0.53
82	4	3	2	3	3	20	0.60	1	4	2	3	3	3	2	2.57	20	0.51	4	3	3	3.33	20	0.67
83	3	2	3	3	2.75	15	0.41	3	2	4	1	2	3	2	2.43	25	0.61	3	4	2	3	25	0.75
84	2	3	2	3	2.5	20	0.50	4	3	3	3	2	2	3	2.86	20	0.57	4	1	2	2.33	15	0.35
85	2	2	3	3	2.5	20	0.50	3	3	3	2	2	3	3	2.71	20	0.54	2	4	1	2.33	20	0.47
86	3	3	3	2	2.75	15	0.41	2	2	2	2	3	3	1	2.14	40	0.86	3	2	3	2.67	20	0.53
87	2	3	2	3	2.5	20	0.50	2	3	4	2	3	1	2	2.43	30	0.73	3	2	4	3	30	0.90
88	2	3	4	3	3	30	0.90	3	2	3	3	3	4	4	3.14	20	0.63	3	2	2	2.33	20	0.47
89	4	4	4	3	3.75	30	1.13	2	3	3	3	2	3	2	2.57	10	0.26	3	4	3	3.33	20	0.67
90	2	2	3	3	2.5	20	0.50	2	2	2	3	3	3	4	2.71	20	0.54	3	3	3	3	20	0.60

Tabel L 4.2 (Lanjutan)
 Perhitungan Skor Persepsi Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Responsiveness				Ski	W	Sqi	Assurance							Ski	W	Sqi	Empathy			Ski	W	Sqi		
	1	1	1	2				2	2	2	2	2	2	2				2	2	2				2	3
	7	8	9	0				1	2	3	4	5	6	7				8	9	0					
91	3	3	2	2	2.5	20	0.50	3	3	4	1	2	3	2	2.57	20	0.51	3	2	3	2.67	20	0.53		
92	2	4	3	2	2.75	15	0.41	1	2	3	3	3	2	2	2.29	20	0.46	3	3	2	2.67	30	0.80		
93	3	3	2	3	2.75	10	0.28	3	2	1	3	3	1	4	2.43	20	0.49	2	2	2	2	20	0.40		
94	2	3	3	4	3	30	0.90	2	2	3	1	4	3	3	2.57	20	0.51	3	2	2	2.33	20	0.47		
95	2	3	2	2	2.25	20	0.45	3	3	2	1	2	3	3	2.43	20	0.49	2	2	3	2.33	20	0.47		
96	2	3	4	3	3	20	0.60	3	3	2	3	3	2	3	2.71	15	0.41	2	2	3	2.33	20	0.47		
97	2	2	3	2	2.25	20	0.45	2	3	2	3	2	3	3	2.57	15	0.39	3	2	2	2.33	25	0.58		
98	3	4	3	3	3.25	35	1.14	2	3	3	3	3	2	3	2.71	20	0.54	3	2	3	2.67	20	0.53		
99	3	2	3	3	2.75	15	0.41	3	2	3	4	4	3	2	3	30	0.90	3	3	4	3.33	30	1.00		
100	2	2	2	3	2.25	20	0.45	3	3	3	3	3	2	2	2.71	10	0.27	3	3	3	3	10	0.30		
101	4	3	3	3	3.25	10	0.33	2	3	3	2	3	3	2	2.57	10	0.26	3	3	3	3	10	0.30		
102	3	3	3	2	2.75	30	0.83	3	3	2	2	3	2	2	2.43	10	0.24	3	3	2	2.67	10	0.27		
					Rata-rata	19.90	0.52								Rata-rata	19.80	0.52				Rata-rata	19.12	0.52		
					Std. Dev	9.36	0.27								Std. Dev	8.81	0.24				Std. Dev	7.85	0.23		

Tabel L 4.3 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Harapan Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Pert	Tangible										Ski	W	Sqi	Reliability						Ski	W	Sqi
	Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12	13	14	15			
31	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.3	15	0.50	3	4	4	4	3	3	3.5	10	0.35
32	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.2	10	0.32	3	3	3	3	2	2	2.67	30	0.80
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1.60	4	4	2	3	4	4	3.5	30	1.05
34	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2.7	10	0.27	3	2	2	2	3	3	2.5	5	0.13
35	4	3	2	1	3	2	3	4	3	1	2.6	10	0.26	3	2	4	4	4	3	3.33	10	0.33
36	1	2	3	3	2	1	4	2	3	2	2.3	20	0.46	4	4	4	3	2	3	3.33	20	0.67
37	1	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3.2	40	1.28	4	3	3	3	4	4	3.5	30	1.05
38	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.3	30	0.99	4	3	3	2	3	3	3	20	0.60
39	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3.2	25	0.80	3	4	4	3	2	3	3.17	25	0.79
40	1	2	1	3	4	2	4	2	1	4	2.4	15	0.36	3	2	3	1	2	3	2.33	15	0.35
41	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2.7	20	0.54	3	3	3	4	4	4	3.5	20	0.70
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	0.40	4	4	4	4	3	4	3.83	30	1.15
43	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3.4	30	1.02	4	4	3	3	4	4	3.67	10	0.37
44	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3.5	10	0.35	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30
45	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3.6	10	0.36	4	4	4	4	4	4	4	10	0.40
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	3	3	4	3	3	3.17	10	0.32
47	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3.2	15	0.48	3	3	3	3	2	3	2.83	10	0.28
48	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3.2	15	0.48	3	4	4	4	3	3	3.5	25	0.88
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1.60	4	4	4	4	2	4	3.67	30	1.10
50	4	3	3	4	4	3	4	1	1	1	2.8	20	0.56	3	4	3	3	3	3	3.17	20	0.63
51	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2.7	10	0.27	3	3	3	3	4	4	3.33	35	1.17
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	3	3	3.67	20	0.73
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	0.40	4	4	4	4	3	3	3.67	30	1.10
54	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3.5	15	0.53	3	4	2	3	4	4	3.33	25	0.83
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	0.60	4	4	4	4	4	4	4	25	1.00
56	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	30	0.90	1	4	3	3	3	3	2.83	40	1.13
57	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2.8	40	1.12	4	4	4	4	4	4	4	10	0.40
58	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.3	20	0.66	3	3	4	4	4	4	3.67	20	0.73
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	3	3	3	3	3	3	50	1.50
60	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.1	15	0.47	4	4	2	4	2	4	3.33	25	0.83

Tabel L 4.3 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Harapan Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Pert Resp	Tangible										Ski	W	Sqi	Reliability						Ski	W	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15	16			
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3.3	10	0.33	4	3	3	3	3	4	3.33	40	1.33
62	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3.1	10	0.31	4	3	3	2	3	4	3.17	20	0.63
63	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3.4	10	0.34	3	4	4	4	3	2	3.33	15	0.50
64	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3.2	15	0.48	2	3	3	3	3	3	2.83	10	0.28
65	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3.4	15	0.51	3	3	4	4	4	4	3.67	15	0.55
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	0.45	4	3	3	4	3	3	3.33	10	0.33
67	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2.9	25	0.73	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3.4	20	0.68	3	3	3	4	3	3	3.17	20	0.63
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.9	15	0.59	3	4	4	4	4	4	3.83	15	0.58
70	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2.7	35	0.95	4	4	4	4	3	4	3.83	15	0.58
71	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.2	15	0.48	4	4	4	3	4	4	3.83	15	0.58
72	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3.2	25	0.80	4	4	4	3	4	4	3.83	25	0.96
73	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2.7	20	0.54	4	4	4	4	3	4	3.83	20	0.77
74	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3.4	20	0.68	4	4	4	4	4	4	4	10	0.40
75	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3.5	10	0.35	4	4	3	4	4	4	3.83	40	1.53
76	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3.4	30	1.02	4	3	4	4	3	3	3.5	10	0.35
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	0.45	3	3	3	3	3	3	3	15	0.45
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.7	30	1.11	4	4	4	4	3	4	3.83	10	0.38
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60	3	3	3	4	3	3	3.17	30	0.95
80	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2.7	15	0.41	4	4	4	4	3	3	3.67	10	0.37
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60	4	4	4	4	3	3	3.67	20	0.73
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60	3	3	3	4	3	3	3.17	20	0.63
83	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3.5	25	0.88	3	2	3	3	4	4	3.17	10	0.32
84	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3.3	15	0.50	4	4	4	3	4	4	3.83	30	1.15
85	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.6	10	0.36	4	3	2	3	4	3	3.17	30	0.95
86	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3.4	10	0.34	3	3	2	3	3	4	3	15	0.45
87	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3.1	10	0.31	4	3	4	3	4	3	3.5	10	0.35
88	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3.2	15	0.48	3	3	3	4	3	2	3	15	0.45
89	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3.1	20	0.62	4	3	3	4	3	2	3.17	20	0.63
90	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	20	0.60	3	3	3	3	4	4	3.33	20	0.67

Tabel L 4.3 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Harapan Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Pert	Tangible										Ski	W	Sqi	Reliability						Ski	W	Sqi
	Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12	13	14	15			
91	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3.2	20	0.64	4	3	4	3	4	4	3.67	20	0.73
92	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3.3	20	0.66	3	1	2	3	3	4	2.67	15	0.40
93	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3.3	25	0.83	4	3	3	4	4	4	3.67	25	0.92
94	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3.2	10	0.32	4	3	2	3	4	4	3.33	20	0.67
95	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3.3	20	0.66	3	4	3	3	3	4	3.33	20	0.67
96	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.5	15	0.53	3	3	4	3	3	4	3.33	30	1.00
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	3	3	3.67	20	0.73
98	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.8	10	0.28	3	4	4	3	3	3	3.33	15	0.50
99	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3.2	10	0.32	3	4	3	2	3	3	3	15	0.45
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.7	30	1.11	4	4	4	4	3	4	3.83	30	1.15
101	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3.5	40	1.40	4	4	3	3	4	4	3.67	30	1.10
102	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3.4	25	0.85	4	3	4	3	4	4	3.67	25	0.92
											Rata-rata	20.74	0.68							Rata-rata	20.44	0.68
											Std. Dev	10.06	0.35							Std. Dev	8.62	0.30

Tabel L 4.3 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Harapan Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Responsiveness				Ski	W	Sqi	Assurance							Ski	W	Sqi	Empathy			Ski	W	Sqi
	17	18	19	20				21	22	23	24	25	26	27				28	29	30			
1	3	3	3	3	3	20	0.60	3	3	3	3	2	4	3	3	30	0.90	3	3	3	3	10	0.30
2	3	3	3	2	2.75	10	0.28	3	3	3	3	3	4	4	3.29	30	0.99	3	3	4	3.33	10	0.33
3	4	4	3	3	3.5	20	0.70	4	4	3	3	3	4	3	3.43	20	0.69	3	2	3	2.67	20	0.53
4	3	3	3	3	3	40	1.20	2	3	3	3	3	3	3	2.86	30	0.86	3	3	3	3	10	0.30
5	3	2	2	2	2.25	20	0.45	3	3	3	3	2	2	2	2.57	10	0.26	3	3	3	3	10	0.30
6	3	3	3	3	3	25	0.75	3	3	3	3	4	2	2	2.86	15	0.43	3	2	2	2.33	10	0.23
7	3	2	3	3	2.75	5	0.14	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	4	4	3.67	25	0.92
8	3	3	3	3	3	30	0.90	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	4	3	3.33	5	0.17
9	3	3	3	3	3	10	0.30	3	3	3	3	3	3	3	3	40	1.20	3	3	3	3	20	0.60
10	3	2	3	3	2.75	20	0.55	3	3	4	2	2	4	3	3	10	0.30	3	3	3	3	10	0.30
11	3	3	3	3	3	10	0.30	3	2	3	3	2	3	3	2.71	40	1.09	3	3	3	3	20	0.60
12	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1.20	4	3	4	3.67	20	0.73
13	4	4	4	4	4	30	1.20	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1.20	4	4	4	4	10	0.40
14	4	3	3	3	3.25	5	0.16	4	4	4	4	3	3	3	3.57	5	0.18	3	3	4	3.33	30	1.00
15	3	3	3	2	2.75	10	0.28	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	3	3	3	20	0.60
16	4	3	3	3	3.25	20	0.65	3	4	3	4	3	4	4	3.57	20	0.71	4	4	4	4	20	0.80
17	4	4	4	3	3.75	10	0.38	4	4	4	4	3	4	4	3.86	10	0.39	3	4	4	3.67	30	1.10
18	3	4	4	3	3.5	5	0.18	4	4	3	3	3	3	3	3.29	5	0.16	3	2	3	2.67	20	0.53
19	3	4	4	4	3.75	30	1.13	4	4	4	4	3	3	3	3.57	10	0.36	3	3	4	3.33	30	1.00
20	3	3	3	3	3	10	0.30	3	4	4	3	3	3	3	3.29	10	0.33	4	3	4	3.67	10	0.37
21	4	4	4	4	4	10	0.40	4	4	4	4	4	4	4	4	10	0.40	4	4	4	4	30	1.20
22	3	3	3	3	3	30	0.90	3	3	4	3	3	3	3	3.14	10	0.31	3	3	3	3	40	1.20
23	4	3	3	3	3.25	10	0.33	4	3	3	2	3	3	3	3	20	0.60	4	4	4	4	10	0.40
24	3	3	3	3	3	5	0.15	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	4	4	3.67	15	0.55
25	3	4	4	3	3.5	25	0.88	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1.60	4	4	4	4	10	0.40
26	3	3	2	3	2.75	10	0.28	4	3	3	3	3	3	3	3.14	10	0.31	3	3	3	3	10	0.30
27	3	3	3	2	2.75	20	0.55	3	3	4	3	3	3	3	3.14	20	0.63	3	3	3	3	20	0.60
28	3	3	3	3	3	30	0.90	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.30	3	3	3	3	20	0.60
29	4	4	3	3	3.5	30	1.05	3	4	4	4	4	4	4	3.86	20	0.77	4	4	4	4	20	0.80
30	4	4	4	3	3.75	20	0.75	4	3	3	4	4	3	3	3.43	30	1.03	3	4	4	3.67	10	0.37

Tabel L 4.3 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Harapan Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Responsiveness				Ski	W	Sqi	Assurance							Ski	W	Sqi	Empathy			Ski	W	Sqi
	17	18	19	20				21	22	23	24	25	26	27				28	29	30			
31	3	3	3	3	3	10	0.30	3	3	3	4	4	4	3	3.43	35	1.20	3	2	3	2.67	30	0.80
32	3	3	2	3	2.75	25	0.69	3	3	3	2	3	4	3	3	10	0.30	4	3	3	3.33	25	0.83
33	4	4	4	4	4	10	0.40	4	4	3	3	4	4	4	3.71	10	0.37	4	4	4	4	10	0.40
34	3	3	4	3	3.25	50	1.63	2	3	3	3	3	3	3	2.86	25	0.71	3	3	3	3	10	0.30
35	4	3	4	4	3.75	30	1.13	1	2	4	3	3	3	2	2.57	30	0.77	4	1	4	3	20	0.60
36	1	3	3	3	2.5	30	0.75	2	3	3	3	3	3	3	2.86	15	0.43	4	4	4	4	15	0.60
37	4	4	4	3	3.75	10	0.38	1	2	3	3	4	4	4	3	10	0.30	4	3	4	3.67	10	0.37
38	2	3	3	4	3	20	0.60	4	4	3	3	4	4	3	3.57	20	0.71	3	3	4	3.33	10	0.33
39	3	3	4	4	3.5	25	0.88	3	3	4	4	3	3	4	3.43	10	0.34	3	3	4	3.33	15	0.50
40	1	3	1	4	2.25	10	0.23	2	4	2	4	1	3	2	2.57	10	0.26	3	1	3	2.33	50	1.17
41	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	20	0.80
42	4	2	3	3	3	40	1.20	4	4	3	2	3	3	3	3.14	10	0.31	4	4	4	4	10	0.40
43	3	4	3	3	3.25	10	0.33	3	4	3	4	3	4	3	3.43	30	1.03	4	4	4	4	20	0.80
44	3	3	3	3	3	30	0.90	3	3	3	3	3	4	3	3.14	40	1.26	3	3	3	3	10	0.30
45	2	4	2	4	3	30	0.90	4	4	4	1	1	4	4	3.14	30	0.94	4	3	3	3.33	20	0.67
46	3	3	3	4	3.25	30	0.98	4	4	4	1	1	3	3	2.86	30	0.86	2	1	2	1.67	20	0.33
47	3	3	3	3	3	40	1.20	3	3	3	2	2	4	4	3	5	0.15	3	3	3	3	30	0.90
48	3	3	2	3	2.75	20	0.55	3	2	3	3	3	3	2	2.71	30	0.81	3	3	3	3	10	0.30
49	3	4	4	4	3.75	10	0.38	4	4	2	1	1	3	4	2.71	10	0.27	4	4	4	4	10	0.40
50	3	4	3	3	3.25	20	0.65	4	4	3	4	4	4	3	3.71	20	0.74	3	4	4	3.67	20	0.73
51	4	4	4	4	4	15	0.60	4	4	4	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	20	0.80
52	4	4	4	3	3.75	20	0.75	4	4	3	4	4	4	3	3.71	20	0.74	3	4	3	3.33	20	0.67
53	4	4	4	3	3.75	20	0.75	3	4	4	1	1	3	3	2.71	10	0.27	4	4	4	4	30	1.20
54	3	3	4	4	3.5	10	0.35	3	2	3	3	4	4	1	2.86	25	0.71	3	3	3	3	25	0.75
55	3	3	2	3	2.75	35	0.96	3	3	4	4	4	4	4	3.71	15	0.56	4	1	4	3	10	0.30
56	4	4	4	3	3.75	10	0.38	4	4	3	4	4	3	4	3.71	10	0.37	2	4	4	3.33	10	0.33
57	4	4	4	4	4	10	0.40	4	3	3	1	1	4	4	2.86	20	0.57	4	4	4	4	20	0.80
58	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	20	0.80
59	3	2	3	3	2.75	10	0.28	3	3	3	3	3	4	3	3.14	15	0.47	3	3	4	3.33	15	0.50
60	3	4	4	3	3.5	20	0.70	4	4	4	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	20	0.80

Tabel L 4.3 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Harapan Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Responsiveness				Ski	W	Sqi	Assurance							Ski	W	Sqi	Empathy			Ski	W	Sqi
	17	18	19	20				21	22	23	24	25	26	27				28	29	30			
61	4	4	4	4	4	30	1.20	4	4	4	4	4	4	4	4	10	0.40	4	4	4	4	10	0.40
62	3	2	3	4	3	20	0.60	3	2	3	3	3	4	3	3	30	0.90	3	4	4	3.67	20	0.73
63	3	3	4	4	3.5	5	0.18	4	3	3	4	4	3	4	3.57	30	1.07	3	3	3	3	40	1.20
64	3	2	3	3	2.75	25	0.69	4	4	4	4	4	3	2	3.57	30	1.07	3	2	2	2.33	20	0.47
65	3	3	4	4	3.5	30	1.05	3	4	4	2	2	4	3	3.14	20	0.63	4	3	3	3.33	20	0.67
66	3	3	4	3	3.25	25	0.81	3	4	3	3	3	4	3	3.29	25	0.82	3	3	3	3	25	0.75
67	3	3	3	3	3	15	0.45	3	3	3	3	3	3	3	3	25	0.75	3	3	3	3	25	0.75
68	2	3	4	3	3	15	0.45	3	3	4	3	3	4	4	3.43	25	0.86	2	3	3	2.67	20	0.53
69	2	2	4	4	3	10	0.30	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1.20	3	3	3	3	30	0.90
70	4	4	4	4	4	15	0.60	4	4	4	4	4	4	4	4	25	1.00	4	4	4	4	10	0.40
71	3	3	4	4	3.5	30	1.05	4	4	3	4	4	3	4	3.71	20	0.74	3	3	3	3	20	0.60
72	2	3	3	4	3	10	0.30	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.60	3	3	3	3	20	0.60
73	3	3	4	3	3.25	10	0.33	4	4	3	3	3	4	3	3.43	30	1.03	4	4	4	4	20	0.80
74	4	4	4	4	4	30	1.20	4	4	4	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	20	0.80
75	4	4	4	4	4	15	0.60	4	4	4	4	4	4	4	4	15	0.60	4	4	4	4	20	0.80
76	3	4	3	3	3.25	20	0.65	3	3	4	3	3	4	4	3.43	15	0.51	3	3	3	3	25	0.75
77	3	3	3	3	3	40	1.20	3	4	3	3	3	4	3	3.29	15	0.49	3	3	3	3	15	0.45
78	4	4	4	2	3.5	10	0.35	3	4	4	4	3	4	3	3.57	25	0.89	3	4	4	3.67	25	0.92
79	3	3	3	3	3	20	0.60	3	4	3	3	3	4	3	3.29	20	0.66	3	3	3	3	10	0.30
80	3	3	3	3	3	20	0.60	3	3	3	3	3	3	3	3	25	0.75	3	3	3	3	30	0.90
81	3	3	3	3	3	20	0.60	3	4	3	3	3	4	3	3.29	20	0.66	3	3	3	3	20	0.60
82	3	3	4	3	3.25	20	0.65	3	4	3	3	3	4	3	3.29	20	0.66	3	3	3	3	20	0.60
83	3	3	2	3	2.75	15	0.41	4	4	4	3	3	1	3	3.14	25	0.79	4	2	3	3	25	0.75
84	3	4	4	4	3.75	20	0.75	4	4	4	4	4	4	4	4	20	0.80	4	4	4	4	15	0.60
85	3	3	4	4	3.5	20	0.70	3	3	4	3	2	4	3	3.14	20	0.63	3	2	4	3	20	0.60
86	3	2	3	4	3	15	0.45	3	3	4	4	4	2	1	3	40	1.20	4	3	2	3	20	0.60
87	3	2	3	3	2.75	20	0.55	3	3	4	3	3	4	2	3.14	30	0.94	3	3	3	3	30	0.90
88	3	3	4	3	3.25	30	0.98	2	3	4	3	2	3	3	2.86	20	0.57	4	4	4	4	20	0.80
89	3	3	2	3	2.75	30	0.83	4	3	3	2	3	4	2	3	10	0.30	3	3	3	3	20	0.60
90	3	3	4	3	3.25	20	0.65	2	3	4	3	2	3	3	2.86	20	0.57	3	4	4	3.67	20	0.73

Tabel L 4.3 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Harapan Konsumen Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Responsiveness				Ski	W	Sqi	Assurance							Ski	W	Sqi	Empathy			Ski	W	Sqi
	17	18	19	20				21	22	23	24	25	26	27				28	29	30			
	91	2	3	3				1	2.25	20	0.45	3	3	4				3	3	4			
92	4	3	3	4	3.5	15	0.53	3	3	4	3	3	4	3	3.29	20	0.66	2	3	4	3	30	0.90
93	3	3	2	3	2.75	10	0.28	3	4	3	4	4	2	3	3.29	20	0.66	3	4	2	3	20	0.60
94	3	3	3	4	3.25	30	0.98	4	3	2	3	3	4	4	3.29	20	0.66	4	3	3	3.33	20	0.67
95	3	3	4	4	3.5	20	0.70	4	4	3	2	3	3	3	3.14	20	0.63	4	4	4	4	20	0.80
96	3	3	4	2	3	20	0.60	3	4	3	3	3	4	3	3.29	15	0.49	4	3	4	3.67	20	0.73
97	4	2	3	3	3	20	0.60	4	4	3	2	2	3	3	3	15	0.45	4	4	4	4	25	1.00
98	4	3	3	4	3.5	35	1.23	3	2	3	4	3	4	3	3.14	20	0.63	3	3	2	2.67	20	0.53
99	3	3	4	3	3.25	15	0.49	3	3	4	3	3	2	3	3	30	0.90	3	2	4	3	30	0.90
100	4	3	4	4	3.75	20	0.75	4	3	4	4	4	4	3	3.71	10	0.37	3	4	4	3.67	10	0.37
101	3	3	2	3	2.75	10	0.28	3	2	3	3	3	4	4	3.14	10	0.31	3	2	3	2.67	10	0.27
102	3	4	4	3	3.5	30	1.05	4	3	4	4	4	4	4	3.86	10	0.39	4	4	4	4	10	0.40
					Rata-rata	19.90	0.65								Rata-rata	19.80	0.65				Rata-rata	19.12	0.63
					Str. Dev	9.36	0.31								Str. Dev	8.81	0.30				Str. Dev	7.85	0.25

Tabel L.4.4 (Lanjutan)
Perhitungan Skor Servqual Gap 5 (Per Dimensi)

Resp	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	P	H	P - H	P	H	P - H	P	H	P - H	P	H	P - H	P	H	P - H
	Sqi	Sqi		Sqi	Sqi		Sqi	Sqi		Sqi	Sqi		Sqi	Sqi	
55	0.38	0.6	-0.23	0.71	1	-0.29	1.05	0.96	0.09	0.45	0.56	-0.11	0.30	0.3	0
56	0.84	0.9	-0.06	1.2	1.13	0.07	0.28	0.38	-0.1	0.33	0.37	-0.04	0.30	0.33	-0.03
57	1.04	1.12	-0.08	0.22	0.4	-0.18	0.25	0.4	-0.15	0.46	0.57	-0.11	0.53	0.8	-0.27
58	0.48	0.66	-0.18	0.6	0.73	-0.13	0.50	0.8	-0.3	0.51	0.8	-0.29	0.53	0.8	-0.27
59	0.31	0.3	0.01	1.17	1.5	-0.33	0.25	0.28	-0.03	0.39	0.47	-0.09	0.45	0.5	-0.05
60	0.39	0.47	-0.08	0.63	0.83	-0.21	0.55	0.7	-0.15	0.57	0.8	-0.23	0.47	0.8	-0.33
61	0.26	0.33	-0.07	1.13	1.33	-0.2	1.05	1.2	-0.15	0.29	0.4	-0.11	0.23	0.4	-0.17
62	0.24	0.31	-0.07	0.63	0.63	0	0.55	0.6	-0.05	0.77	0.9	-0.13	0.53	0.73	-0.2
63	0.25	0.34	-0.09	0.38	0.5	-0.13	0.10	0.18	-0.08	0.69	1.07	-0.39	1.20	1.2	0
64	0.38	0.48	-0.11	0.33	0.28	0.05	0.75	0.69	0.06	0.9	1.07	-0.17	0.40	0.47	-0.07
65	0.39	0.51	-0.12	0.35	0.55	-0.2	0.75	1.05	-0.3	0.54	0.63	-0.09	0.53	0.67	-0.13
66	0.38	0.45	-0.08	0.28	0.33	-0.05	0.75	0.81	-0.06	0.57	0.82	-0.25	0.75	0.75	0
67	0.58	0.73	-0.15	0.25	0.3	-0.05	0.38	0.45	-0.08	0.64	0.75	-0.11	0.75	0.75	0
68	0.54	0.68	-0.14	0.47	0.63	-0.17	0.38	0.45	-0.08	0.79	0.86	-0.07	0.80	0.53	0.27
69	0.35	0.59	-0.24	0.43	0.58	-0.15	0.33	0.3	0.03	0.94	1.2	-0.26	0.70	0.9	-0.2
70	0.84	0.95	-0.11	0.35	0.58	-0.23	0.38	0.6	-0.23	0.68	1	-0.32	0.30	0.4	-0.1
71	0.41	0.48	-0.08	0.45	0.58	-0.13	0.90	1.05	-0.15	0.6	0.74	-0.14	0.47	0.6	-0.13
72	0.65	0.8	-0.15	0.58	0.96	-0.38	0.25	0.3	-0.05	0.49	0.6	-0.11	0.47	0.6	-0.13
73	0.52	0.54	-0.02	0.5	0.77	-0.27	0.23	0.33	-0.1	0.81	1.03	-0.21	0.53	0.8	-0.27
74	0.48	0.68	-0.2	0.27	0.4	-0.13	0.83	1.2	-0.38	0.46	0.8	-0.34	0.67	0.8	-0.13
75	0.26	0.35	-0.09	1.2	1.53	-0.33	0.38	0.6	-0.23	0.41	0.6	-0.19	0.53	0.8	-0.27
76	0.84	1.02	-0.18	0.27	0.35	-0.08	0.55	0.65	-0.1	0.39	0.51	-0.13	0.67	0.75	-0.08
77	0.38	0.45	-0.08	0.4	0.45	-0.05	1.20	1.2	0	0.45	0.49	-0.04	0.45	0.45	0
78	0.87	1.11	-0.24	0.28	0.38	-0.1	0.23	0.35	-0.13	0.79	0.89	-0.11	0.67	0.92	-0.25
79	0.5	0.6	-0.1	0.75	0.95	-0.2	0.45	0.6	-0.15	0.6	0.66	-0.06	0.27	0.3	-0.03
80	0.36	0.41	-0.05	0.25	0.37	-0.12	0.55	0.6	-0.05	0.71	0.75	-0.04	0.90	0.9	0
81	0.46	0.6	-0.14	0.53	0.73	-0.2	0.60	0.6	0	0.54	0.66	-0.11	0.53	0.6	-0.07
82	0.52	0.6	-0.08	0.6	0.63	-0.03	0.60	0.65	-0.05	0.51	0.66	-0.14	0.67	0.6	0.07
83	0.63	0.88	-0.25	0.25	0.32	-0.07	0.41	0.41	0	0.61	0.79	-0.18	0.75	0.75	0
84	0.41	0.5	-0.09	0.95	1.15	-0.2	0.50	0.75	-0.25	0.57	0.8	-0.23	0.35	0.6	-0.25
85	0.28	0.36	-0.08	0.8	0.95	-0.15	0.5	0.7	-0.2	0.54	0.63	-0.09	0.47	0.6	-0.13
86	0.26	0.34	-0.08	0.35	0.45	-0.1	0.41	0.45	-0.04	0.86	1.2	-0.34	0.53	0.6	-0.07
87	0.25	0.31	-0.06	0.25	0.35	-0.1	0.5	0.55	-0.05	0.73	0.94	-0.21	0.90	0.9	0
88	0.45	0.48	-0.03	0.5	0.45	0.05	0.9	0.98	-0.08	0.63	0.57	0.06	0.47	0.8	-0.33
89	0.44	0.62	-0.18	0.47	0.63	-0.17	1.13	0.83	0.3	0.26	0.3	-0.04	0.67	0.6	0.07
90	0.58	0.6	-0.02	0.5	0.67	-0.17	0.5	0.65	-0.15	0.54	0.57	-0.03	0.60	0.73	-0.13
91	0.56	0.64	-0.08	0.5	0.73	-0.23	0.5	0.45	0.05	0.51	0.63	-0.11	0.53	0.67	-0.13
92	0.56	0.66	-0.1	0.35	0.4	-0.05	0.41	0.53	-0.11	0.46	0.66	-0.2	0.80	0.9	-0.1
93	0.63	0.83	-0.2	0.63	0.92	-0.29	0.28	0.28	0	0.49	0.66	-0.17	0.40	0.6	-0.2
94	0.25	0.32	-0.07	0.6	0.67	-0.07	0.9	0.98	-0.08	0.51	0.66	-0.14	0.47	0.67	-0.2
95	0.46	0.66	-0.2	0.53	0.67	-0.13	0.45	0.7	-0.25	0.49	0.63	-0.14	0.47	0.8	-0.33
96	0.39	0.53	-0.14	0.65	1	-0.35	0.6	0.6	0	0.41	0.49	-0.09	0.47	0.73	-0.27
97	0.54	0.8	-0.26	0.5	0.73	-0.23	0.45	0.6	-0.15	0.39	0.45	-0.06	0.58	1	-0.42
98	0.29	0.28	0.01	0.33	0.5	-0.18	1.14	1.23	-0.09	0.54	0.63	-0.09	0.53	0.53	0
99	0.31	0.32	-0.01	0.48	0.45	0.03	0.41	0.49	-0.08	0.9	0.9	0	1.00	0.9	0.1
100	0.81	1.11	-0.3	0.85	1.15	-0.3	0.45	0.75	-0.3	0.27	0.37	-0.1	0.30	0.37	-0.07
101	1.16	1.4	-0.24	0.8	1.1	-0.3	0.33	0.28	0.05	0.26	0.31	-0.06	0.30	0.27	0.03
102	0.70	0.85	-0.15	0.71	0.92	-0.21	0.83	1.05	-0.23	0.24	0.39	-0.14	0.27	0.4	-0.13
		Rata	-0.13		Rata	-0.15		Rata	-0.12		Rata	-0.14		Rata	-0.12
		S.Dev	0.13		S.Dev	0.13		S.Dev	0.15		S.Dev	0.13		S.Dev	0.13

Tabel L 4.5
Perhitungan Skor Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen
Tangible

Resp	Pertanyaan										Ski	W	Sqi	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.1	25	0.775	
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3.3	15	0.495	
											Rata	3.2	20	0.635
											S.dev	0.141	7.071	0.198

Tabel L 4.6
Perhitungan Skor Persepsi Manajemen Terhadap Harapan
Konsumen
Reliability

Resp	Pertanyaan						Ski	W	Sqi	
	11	12	13	14	15	16				
1	4	4	4	3	2	3	3.333	15	0.5	
2	3	4	4	4	3	3	3.5	25	0.875	
							Rata	3.417	20	0.688
							S.dev	0.118	7.071	0.265

Tabel L 4.7
Perhitungan Skor Persepsi Manajemen Terhadap Harapan
Konsumen
Responsiveness

Resp	Pertanyaan				Ski	W	Sqi	
	17	18	19	20				
1	3	3	4	3	3.25	20	0.65	
2	3	3	3	3	3	15	0.45	
					Rata	3.125	17.5	0.55
					S.dev	0.177	3.536	0.141

Tabel L 4.8
Perhitungan Skor Persepsi Manajemen Terhadap Harapan
Konsumen
Assurance

Resp	Pertanyaan							Ski	W	Sqi	
	21	22	23	24	25	26	27				
1	3	3	3	3	3	4	3	3.143	25	0.786	
2	3	3	3	3	3	4	3	3.143	20	0.629	
								Rata	3.143	22.5	0.707
								S.dev	0	3.536	0.111

Tabel L 4.9
Perhitungan Skor Persepsi Manajemen Terhadap Harapan
Konsumen
Empathy

Resp	Pertanyaan			Ski	W	Sqi
	28	29	30			
1	3	3	3	3	15	0.45
2	3	3	3	3	25	0.75
	Rata			3	20	0.6
	S.dev			0	7.071	0.212

Tabel L 4.10
Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan Jasa
Tangible

Resp	Pertanyaan										Ski	W	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2.3	20	0.46
2	1	2	3	2	2	4	4	2	3	2	2.5	10	0.25
3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2.9	20	0.58
4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2.7	10	0.27
5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2.5	5	0.125
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2.8	15	0.42
7	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2.2	5	0.11
8	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2.2	20	0.44
9	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2.2	15	0.33
10	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2.2	10	0.22
11	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2.2	20	0.44
12	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2.2	10	0.22
13	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2.2	40	0.88
14	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2.2	20	0.44
15	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2.1	35	0.735
16	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2.4	10	0.24
	Rata												0.385
	S.dev												9.784

Tabel L 4.11
Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan Jasa
Reliability

Resp	Pertanyaan						Ski	W	Sqi
	11	12	13	14	15	16			
1	4	3	2	3	3	2	2.833	10	0.283
2	4	1	2	4	3	2	2.667	10	0.267
3	4	3	3	3	3	3	3.167	10	0.317
4	3	2	4	3	2	3	2.833	30	0.85
5	4	3	2	3	3	3	3	25	0.75
6	2	3	3	3	2	2	2.5	10	0.25
7	3	3	3	4	2	4	3.167	15	0.475
8	3	3	3	4	2	4	3.167	20	0.633
9	3	3	3	4	2	4	3.167	15	0.475
10	3	3	3	4	2	4	3.167	40	1.267
11	3	3	3	4	2	4	3.167	20	0.633
12	3	3	3	4	2	4	3.167	20	0.633
13	3	3	3	4	2	4	3.167	20	0.633
14	3	3	3	4	2	4	3.167	20	0.633
15	3	3	3	4	2	4	3.167	25	0.792
16	2	3	3	2	2	3	2.5	20	0.5
								Rata	0.587
								S.dev	8.139

Tabel L 4.12
Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan Jasa
Responsiveness

Resp	Pertanyaan				Ski	W	Sqi	
	17	18	19	20				
1	2	3	2	3	2.5	20	0.5	
2	3	3	2	4	3	40	1.2	
3	2	3	3	3	2.75	15	0.413	
4	2	3	2	3	2.5	40	1	
5	3	3	3	3	3	30	0.9	
6	3	3	3	3	3	25	0.75	
7	3	4	2	3	3	30	0.9	
8	3	4	2	3	3	20	0.6	
9	3	4	2	3	3	15	0.45	
10	3	4	2	3	3	30	0.9	
11	3	4	2	3	3	20	0.6	
12	3	4	2	3	3	30	0.9	
13	3	4	2	3	3	30	0.9	
14	3	4	2	3	3	20	0.6	
15	3	4	3	3	3.25	15	0.488	
16	3	3	2	2	2.5	10	0.25	
							Rata	0.709
							S.dev	8.921

Tabel L 4.13
Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan Jasa
Assurance

Resp	Pertanyaan							Ski	W	Sqi
	21	22	23	24	25	26	27			
1	2	3	3	3	3	4	3	3	25	0.75
2	3	4	2	3	3	4	3	3.143	20	0.629
3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	0.75
4	3	3	2	2	3	3	3	2.714	10	0.271
5	2	3	3	2	3	2	3	2.571	25	0.643
6	3	3	3	3	3	3	3	3	40	1.2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	30	0.9
8	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.6
9	3	3	3	3	3	3	3	3	25	0.75
10	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.6
12	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.6
13	3	3	3	3	3	3	3	3	10	0.3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	20	0.6
15	3	3	3	3	3	3	3	3	5	0.15
16	3	3	2	2	3	3	2	2.571	40	1.029
									Rata	0.629
									S.dev	9.953

Tabel L 4.14
Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan Jasa
Assurance

Resp	Pertanyaan			Ski	W	Sqi
	28	29	30			
1	2	3	2	2.333	25	0.583
2	2	3	2	2.333	30	0.7
3	3	3	3	3	30	0.9
4	3	4	2	3	10	0.3
5	3	2	3	2.667	15	0.4
6	3	3	3	3	10	0.3
7	2	3	1	2	20	0.4
8	2	3	1	2	20	0.4
9	2	3	1	2	30	0.6
10	2	3	1	2	10	0.2
11	2	3	1	2	20	0.4
12	2	3	1	2	20	0.4
13	2	3	1	2	10	0.2
14	2	3	1	2	20	0.4
15	2	3	1	2	20	0.4
16	3	3	3	3	10	0.3
					Rata	0.43
					S.dev	7.416

DATA PENULIS

Nama : Rimiwati
Alamat di Bandung : Taman Cibaduyut Indah Blok L – 79
No. Telp Bandung : 022 – 5434879
No. Handphone : 08156428511
Alamat Email : estete_20285@yahoo.com
Pendidikan : SMU Santa Maria 2, Cirebon
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 23 Mei 2007