
LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian dan Komentar Nara sumber Validitas Konstruk

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth :

Bapak / Ibu / Sdr. / Sdri. Responden

Responden yang terhormat, saya mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha sedang melakukan pengumpulan dan penelitian yang diperlukan untuk menyusun Tugas Akhir Pendidikan Sarjana Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha dengan judul :

" ANALISIS *PERCEIVED QUALITY* PAY TV TELKOMVISION DIBANDINGKAN DENGAN PESAINGNYA "

Dengan demikian saya sebagai penulis sangat mengharapkan partisipasi anda sebagai responden untuk dapat meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan saya ucapkan Terima Kasih.

Tingkat Kepentingan

Berilah jawaban yang sesuai dengan perasaan anda terhadap **PENTING ATAU TIDAK PENTINGNYA** suatu pernyataan dalam memilih suatu operator *Pay TV*.

Peringkat Pengisian

Lingkari (O) jawaban yang sesuai dengan perasaan Anda atas faktor yang disebutkan dalam kolom pernyataan

Nilai 1 – Sangat Tidak Penting

Nilai 2 = Tidak Penting

Nilai 3 = Netral

Nilai 4 = Penting

Nilai 5 – Sangat Penting, (Kalau sampai pernyataan tersebut tidak terpenuhi, maka saya **BATAI**, berlangganan *Pay TV*)

Contoh :

Pernyataan	Tingkat Kepentingan			
	STE	TP	N	SP
Zeromodakan registrasi	1	2	3	(4) 5

Tingkat Kinerja

Berilah jawaban yang sesuai dengan perasaan anda atas **KINERJA** dari pelayanan Operator *Pay TV* yang anda gunakan.

Petunjuk Pengisian

Lingkari (O) jawaban yang sesuai dengan perasaan Anda atas faktor yang disebutkan dalam kolom pernyataan.

Nilai 1 = Sangat Buruk, (Saya mulai kecewa dan berpikir untuk **PINDAH** saluran *Pay TV* pesaing.)

Nilai 2 = Buruk

Nilai 3 = Biasa-biasa saja

Nilai 4 = Baik

Nilai 5 = Sangat Baik, (Saya sangat **PUAS** dan merekomendasikan ini ke teman-teman saya.)

Contoh :

Pernyataan	Tingkat Kinerja			
	SB	B	Bs	B
Kemudahan registrasi	1	2	3	(4) 5

Operator *Pay TV* yang Anda gunakan :

TELKOMVISION / INDOVISION / ASTRO *

(*Lingkari jawaban anda)

Tingkat Kepentingan					NO	Pernyataan	NO	Tingkat Kinerja					
STP	TP	N	P	SP				SBr	Br	BBs	B	SB	
1	2	3	4	5	1	Channel-channel yang berkualitas		1	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2	Kualitas gambar dan suara yang bagus		2	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3	Adanya informasi tentang program yang ditayangkan (jadwal acara, sinopsi film, dll)		3	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4	Adanya teks indonesia di setiap channel		4	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5	Kemudahan menemukan lokasi customer service		5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	Tersedianya sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran dari pelanggan		6	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7	Kecepatan pelayanan customer service		7	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8	Keakuratan informasi yang dibagikan		8	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9	Keandalan petugas teknis		9	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10	Kecepatan proses registrasi		10	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11	Waktu pendaftaran sampai dengan aktif cepat		11	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12	Adanya tindak lanjut terhadap saran dan keluhan pelanggan		12	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13	Waktu datangnya teknisi pada saat dibutuhkan cepat		13	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14	Keramahan petugas customer service memberikan informasi		14	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15	Keramahan petugas teknis		15	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16	Pemberian pelayanan seperti yang dijanjikan		16	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17	Kejelasan petugas customer service memberikan informasi		17	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18	Kemudahan registrasi		18	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19	Biaya instalasi dan aktivasi yang terjangkau		19	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20	Biaya berlangganan yang terjangkau		20	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	21	Adanya promosi biaya aktivasi		21	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22	Adanya promosi biaya berlangganan		22	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23	Adanya ketersediaan paket siaran beserta biayanya (sport, movie , dll)		23	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	24	Petugas penerangan 24 jam		24	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	25	Kemudahan cara pembayaran (Kredit Card, ATM, dll)		25	1	2	3	4	5

KUESIONER SEBELUM UJI KONSTRUK

Tingkat Keseriusan					NO	Pernyataan	NO	Tingkat Kinerja					
STP	TP	N	P	SP				SDr	B3s	B	SB		
1	2	3	4	5	1	Channel-channel yang berkualitas		1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5	2	Kualitas gambar yang bagus		2	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3	Adanya informasi tentang program yang ditayangkan (jawa ana)		3	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4	Adanya tdk Indonesia di setiap channel		4	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5	Kemudahan menemukan lokasi customer service		5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	Tersedianya sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran dari pelanggan		6	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7	Kecamatan pelayanan customer service		7	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8	Kekuratan informasi yang diberikan		8	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9	Kecamatan petugas teknis		9	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10	Kecamatan proses registrasi		10	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11	Waktu aktivasi cepat		11	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12	Adanya tindak lanjut terhadap saran dan keluhan pelanggan		12	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13	Waktu datangnya teknisi pasca saat dibutuhkan. cepat		13	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14	Kemudahan petugas memberikan informasi		14	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15	Kemudahan petugas teknis		15	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16	Pemberian pelayanan seperti yang dijelaskan		16	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17	Kecamatan petugas memberikan informasi		17	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18	Kemudahan registrasi		18	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19	Biaya aktivasi yang terjangkau		19	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20	Biaya berlangganan yang terjangkau		20	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	21	Adanya diskon biaya aktivasi di awal		21	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22	Adanya diskon biaya berlangganan		22	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23	Adanya ketersediaan paket siaran beserta biayanya (sport, movie, dll)		23	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	24	Petugas penanganan 24 jam		24	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	25	Kemudahan cara pembayaran. (Kredit Card, Alim, dll)		25	1	2	3	4	5

VALIDASI KONSTRUK

Nama : Agung Kurniawan

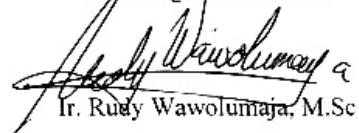
NRP : 0323193

Judul : Analisis *Perceived Quality* Pay TV Cable Telkomvision Dibandingkan Dengan Pesaingnya

Komentar :

no 5 kurang lagi → apa masuk tanggible
no 6 & 10 → apa bukan respondents
lihat lagi tiap dimensi jumlah variabel
Cukup (> 4 atau > 5)

Bandung.....^{6/5}.....2008


Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc

VALIDASI KONSTRUK

Nama : Agung Kurniawan

NRP : 0323193

Judul : Analisis *Perceived Quality Pay TV Cable* Telkomvision Dibandingkan Dengan Pesaingnya

Komentar :

- Kelengkapan dan periksa per dimensi. dan kelengkapannya.
- Perjelas point yg akan ditanyakan.

Bandung, 7...-Novi-2008



Hendrik Mansur, ST., MT

VALIDASI KONSTRUK

Nama : Agung Kurniawan

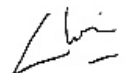
NRP : 0323193

Judul : Analisis *Perceived Quality* Pay TV Cable Telkomvision Dibandingkan Dengan Pesaingnya

Komentar :

- Pelugas penerangan? → 24 jam $\frac{24}{24}$
- Kualitas gambar saja? suara?

Bandung, ...-...-2008


Christina, ST., MT

LAMPIRAN 2

Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian

- L2.1 Data Isian Pelanggan Telkomvision
- L2.2 Data Isian Pelanggan Indovision
- L2.3 Data Isian Pelanggan Astro

L2.1 Data Isian Pelanggan Telkomvision

Jawaban 100 Responden Untuk Harapan Telkomvision																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	3	5	4	3	5	4	3	3	2	4	4	3	3	4	5	4	2	4	5	3	5	3	4	3
2	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4
3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
6	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	3	2	4	3	3
7	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4
8	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5
9	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
11	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4
12	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
14	4	5	5	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	2	5
15	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
16	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
17	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
19	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5
20	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5
21	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
22	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4
23	4	5	4	5	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3
24	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5
25	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	5	4	2	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	2	4
27	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
28	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
29	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4
31	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3
32	4	5	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4
33	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	3	5
34	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3
35	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4
36	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3
37	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	4
38	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4
39	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	5	4	4	3	5	3	5
40	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
41	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4
42	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5
43	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	5	4	4	2	4	2	4
44	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	4	5	4	3
45	5	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3	4
46	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3
47	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
48	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	3
49	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4
50	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	5	5	4

Jawaban 100 Responden Untuk Harapan Telkomvision																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
51	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3
52	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	2	4	4	3	4	5	4	4
53	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4
54	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5	4
55	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	3
56	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	4
57	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
58	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3
59	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4
60	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5
61	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	5	4
62	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
63	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	3
64	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	3	2	4	4	4
65	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	2
66	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5
67	5	5	5	4	2	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	3	3	2	4	3	3
68	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4
69	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	2	4
70	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	2	5	3	3	3	3	3	3
71	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4
72	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3
73	3	5	5	4	3	3	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	3
74	4	5	5	3	2	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	3	3	5	3	2
75	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	2
76	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	3
77	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	2	5	4	3	4	5	2	4
78	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	5	2	3	4	5	3	4
79	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	2	4	4	4	4	4	3	4
80	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5
81	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	2	4	4	3	2	4	5	3	3	5	3
82	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	3
83	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	2	4	4
84	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3
85	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3
86	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	2	3
87	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	3
88	4	5	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	3
89	4	5	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4
90	4	4	5	3	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	4
91	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3
92	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	2	5	4
94	4	5	4	3	4	2	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	3	4	5	4
95	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3
96	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	3	4	3
97	5	4	5	3	3	2	5	4	4	4	5	2	5	4	5	5	4	3	3	5	3	2	4	5	4
98	5	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	4	3	4	4	2
99	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4
100	4	5	4	5	3	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4

Jawaban 100 Responden Untuk Kinerja Telkomvision																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4
2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4
3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3
4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	3	3	5	5	5	5	2	4	4	5	4
5	5	5	3	2	3	3	5	3	4	2	2	4	2	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	4
6	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5
7	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4
8	5	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4
9	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5
10	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3
11	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4
12	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
13	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5
14	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4
15	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	3
16	4	5	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
17	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4
18	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3
19	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
20	5	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	5	4	3	5	3	3	4	5	4
21	5	5	5	5	4	3	3	2	2	3	5	3	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5
22	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4
23	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	3	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
24	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3	4	3	3	5	3	3
25	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3
26	4	4	3	3	5	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	2	4	3	4
27	4	4	4	5	3	5	4	3	2	4	3	5	2	3	2	4	3	2	3	5	2	3	3	3	4
28	4	4	3	3	3	3	3	5	4	2	5	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3
29	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4
30	5	5	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
31	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3
32	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	5	3	3	5	5	4	3	5
33	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	2	4	3	5
34	5	5	4	4	4	2	4	5	3	5	2	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4
35	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2
36	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	2	3	4	4	3	3	3
37	4	5	3	2	4	2	2	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5
38	5	5	4	4	5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	2	3	5	2	4	4	3	3	2	4
39	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	5
40	4	4	4	2	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3
41	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	3
42	3	5	4	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
43	5	4	3	3	5	5	3	4	3	3	2	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	5
44	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4
45	4	4	2	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3
46	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5
47	4	3	2	5	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	2	5	5	4	5	3	2	4	3	3	4
48	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	5
49	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	3	5	2	5
50	5	5	3	5	5	3	2	4	3	3	5	4	3	3	2	5	5	5	4	5	3	3	5	3	4

Jawaban 100 Responden Untuk Kinerja Telkomvision																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
51	5	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	5
52	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	2	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	5
53	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	2	2	2	5	5	3	4	4	4	3	5	3	4
54	4	4	5	5	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	2	4
55	3	5	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	2	5	5	4	5	5	3	5	3	5
56	4	5	5	4	5	2	3	3	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	3	5
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
58	3	4	4	2	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	2	5	4	4
59	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4
60	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4
61	4	5	4	4	5	2	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5
62	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	5
63	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5
64	4	3	4	4	4	3	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	2	3	5	3	3
65	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5
66	5	5	4	5	5	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	5	2	4
67	5	5	4	4	5	3	2	4	4	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	2	3	4	5	5
68	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4
69	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	2	5	4	5
70	5	5	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4
71	5	5	3	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2	2	4	4	2	2	5	3	5	5	5	5
72	3	5	2	5	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	5	3	5
73	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4
74	5	5	4	3	4	5	2	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4
75	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4
76	5	5	4	3	4	3	2	3	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	2	4	3	4	4
77	5	4	3	2	3	2	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	3	5	5	5
78	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	5
79	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	2	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5
80	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5
81	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3
82	5	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4
83	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3
84	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	2	4	3	3	3
85	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	2	5	4	4	2	4	3	4	5	5	4
86	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5
87	4	5	3	2	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3
88	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3
89	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	5	4	5	2	5	4	3	5	4	4
90	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	3	5	5	5
91	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	5	4
92	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	5
93	4	5	2	3	5	5	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	4	4
94	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	5	3	5
95	4	5	4	2	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4
96	3	3	2	3	4	2	4	3	5	5	5	4	2	2	3	5	3	4	2	4	4	3	5	4	3
97	5	5	4	2	5	3	5	3	2	4	3	3	3	4	2	4	4	2	2	5	3	4	4	5	3
98	5	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	3
99	5	5	4	4	5	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	2	4	5	3
100	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3

L2.2 Data Isian Pelanggan Indovision

Jawaban 100 Responden Untuk Harapan Indovision																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4
3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
4	5	5	3	2	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	4	4	5
6	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4
8	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
10	4	4	3	4	2	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4
11	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5
12	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5
13	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
14	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4
15	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3
16	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4
17	3	4	4	2	5	4	2	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	2	3
18	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4
19	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4
20	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5
22	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
23	5	5	3	4	2	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3
24	4	3	5	3	4	4	2	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3
25	5	4	5	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
26	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3
27	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
28	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4
29	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
30	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3
31	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
32	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3
33	5	5	4	2	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4
34	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3
35	5	3	5	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	2	3
36	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3
37	5	5	5	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4
38	5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
39	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4
40	5	4	5	4	3	3	4	5	2	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4
41	4	5	4	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3
42	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4
43	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5
44	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	2	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	4
46	4	5	4	2	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4
47	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	3
48	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	2	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4
49	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3
50	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3

Jawaban 100 Responden Untuk Harapan Indovision																										
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
51	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	
52	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	
53	5	5	3	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	2	3	
54	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	
55	3	5	4	3	2	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	
56	5	4	5	5	5	2	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	3	4	
57	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	
58	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	
59	5	5	5	2	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	4	4
60	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	
61	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	
62	5	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	
63	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	2	5	5	4	3	
64	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	3	4	
65	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	
66	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	5	4	2	4	5	5	4	
67	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	2	3	4	5	4	5	
68	5	4	3	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	
69	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	2	5	4	3	4	4	5	4	
70	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	3	5	
71	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	
72	5	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	2	
73	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	5	3	3	
74	4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	
75	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	2	4	4	
76	5	5	4	2	3	2	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	2	3	
77	5	3	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	3	
78	3	4	4	5	5	2	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3	
79	4	4	5	2	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	
80	4	5	5	4	5	3	5	3	5	3	3	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	3	
81	3	5	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	2	4	5	4	4	
82	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4	
83	4	4	4	3	3	2	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	4	5	3	
84	4	3	4	3	2	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	3	
85	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	2	5	3	4	4	4	4	3	
86	4	4	5	5	3	2	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	2	5	3	4	5	4	5	4	
87	4	3	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	
88	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	2	5	3	4	4	4	4	3	
89	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	
90	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	
91	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	
92	4	3	5	2	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	
93	3	4	4	2	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	
94	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	3	5	5	4	4	
95	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	
96	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	
97	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	
98	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	
99	5	5	4	5	2	4	4	3	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	
100	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	

Jawaban 100 Responden Untuk Kinerja Indovision																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5
2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
4	4	5	3	3	3	4	3	5	4	4	5	2	2	3	3	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4
5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	5	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4
6	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3
8	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4
10	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3
11	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	5	4
12	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3	5	3
13	5	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
14	5	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5
15	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
17	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4
18	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
19	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4
20	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4
21	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3
22	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	3	4	5	3
23	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
24	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3
25	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	3	5	3	3	4
26	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5
27	5	5	3	5	4	3	2	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4
28	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3
29	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4
30	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	2	3	5	5	2	2	3	5	5	3	5	3	5
32	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5
33	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	2	4	4	4
35	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
36	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
37	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3
39	5	5	4	3	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	4	4	2	5	3	2	2	2	4	4	4
40	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	3
41	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4
43	5	4	3	5	4	4	5	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4
44	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3
45	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
46	5	3	4	3	5	5	2	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4
47	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4
48	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	2	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4
49	5	5	3	4	5	3	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
50	4	4	4	3	4	5	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3

Jawaban 100 Responden Untuk Kinerja Indovision																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
51	5	4	4	3	5	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3
52	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	5	5	2	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	3
53	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4
54	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	2	3	4	4	4
55	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4
56	5	5	5	4	5	3	2	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5
57	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	2	3	3	4
58	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	4	4	5	4	5	3	2	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4
61	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4
62	4	3	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	5
63	5	5	5	3	5	5	3	3	2	3	3	2	2	3	4	5	2	5	4	5	2	3	5	4	5
64	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5
65	4	4	5	2	5	4	4	2	3	5	4	2	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
66	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
67	4	4	3	3	5	5	4	3	2	3	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	5
68	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5	3	5
69	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	2	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4
70	4	3	3	2	5	3	3	5	3	3	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
71	3	5	4	3	4	5	2	1	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	3
72	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
73	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	2	4	3	4	4	2	2	3	4
74	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4
75	5	5	3	2	4	4	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	5	4	4
76	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5
77	5	5	4	3	5	5	5	2	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4
78	5	5	5	2	5	5	5	3	3	3	3	4	2	3	3	5	2	2	4	5	5	4	5	2	3
79	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3
80	4	5	3	5	5	5	4	2	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5
81	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4
82	3	5	3	2	4	5	3	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
83	5	5	3	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5	3	2	5	3	5	3	4	5	3	4	4	5
84	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3
85	5	5	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	2	2	2	4	4	4
86	5	5	4	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3
87	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4
89	5	4	4	5	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4
90	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4
91	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	3
92	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4
93	5	5	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
94	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
97	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
99	5	5	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
100	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	5	3

L2.3 Data Isian Pelanggan Astro

Jawaban 100 Responden Untuk Harapan Astro																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
2	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5
4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	3	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	5
5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
6	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	5	5	4	4	3	4	3
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3
8	5	5	4	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3
9	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
10	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5
11	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
12	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
13	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4
14	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5
15	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
16	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4
18	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3
20	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
21	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5
22	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
23	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3
24	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5
25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5
26	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
27	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5
28	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
29	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
30	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
31	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3
32	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4
33	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
34	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5	5	4
35	5	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3
36	3	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3
37	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	5	3
38	5	4	5	4	3	3	3	5	5	3	2	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3
39	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4
40	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3
41	5	5	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4
42	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	3
43	4	3	5	3	5	2	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5
44	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4
45	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	2
46	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
47	5	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	4	4	5	2	2	5	5	5	3	4	5	4
48	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	3
49	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4
50	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	4

Jawaban 100 Responden Untuk Harapan Astro																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
51	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
52	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3
53	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	3	3	3
54	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	4
55	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4
56	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	3	3
57	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4
58	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	2	4	3	5	4	5
59	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4
60	5	4	4	3	3	4	5	5	4	2	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5
61	5	5	5	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3
62	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	3	5	3
63	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4
64	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5
65	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4
66	3	5	4	4	2	2	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	3	3	5	3	5	4	4	3
67	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	3	3	4	4	4
68	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5
69	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4
70	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	2
71	5	4	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	3	5	4	5	4
72	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3
73	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	2	4	5	3	5	4	3	3	5	3	3	4	5	3
75	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5
76	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
77	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	4
78	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
79	5	4	3	5	4	3	5	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3
80	5	5	4	3	5	2	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3
81	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3
82	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5
83	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4
84	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
85	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
86	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4
87	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5
88	5	4	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4
89	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
90	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5
91	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4
92	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	3	5	3	3	4
93	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3
94	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4
95	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	5	4	5
96	4	5	3	4	2	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3
97	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	3	4	3	4	4
98	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3
99	3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3
100	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	3	3	5	3	3

Jawaban 100 Responden Untuk Kinerja Astro																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5
2	5	5	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2
5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3
6	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
7	5	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3
8	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
10	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
11	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5
12	3	4	5	4	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5
13	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
14	5	5	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3
15	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	2	4	3	3
16	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
17	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	3	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4
19	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	2
20	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3
21	5	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4
22	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
23	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	2	3	3	2
24	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	5	5	4	4	5	3
25	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3
26	5	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2
27	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	5	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3
28	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3
29	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4
30	3	5	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	3	2	3	5	4	4	3	3	5	3	3
31	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
32	4	5	3	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4
34	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4
36	5	5	5	3	5	5	4	2	5	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	1	1	4	4	5
37	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1	5	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4
38	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	3	2	3	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5
39	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	2	4
40	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
41	4	5	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
42	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3
43	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
44	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
45	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4
46	5	5	4	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3
47	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
48	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4
49	4	4	4	3	5	5	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4
50	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	5	4	3	3	4	4	5

Jawaban 100 Responden Untuk Kinerja Astro																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
51	4	5	4	3	2	3	3	3	4	1	4	4	2	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5
52	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	3	2	4	4	5
53	4	4	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	4	3
54	4	3	1	3	5	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3
55	5	5	4	4	5	4	3	3	2	4	2	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	1	4	4	1
56	5	5	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4
57	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5
58	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
59	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
60	4	5	3	3	5	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
61	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
62	5	5	4	5	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5
63	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4
64	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4
65	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5
66	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3
67	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4
68	5	3	3	2	5	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
69	5	5	2	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4
70	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5
71	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4
72	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5
73	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4
74	5	5	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	2	3	3	3	4
75	5	5	5	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4
76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4
77	5	4	4	2	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5
78	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5
79	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	4
80	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	2	2	3	3	4
81	5	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
82	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
83	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5
84	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4
85	5	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5
87	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5
88	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
89	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
90	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4
91	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
92	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4
93	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
94	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4
95	3	5	4	3	4	3	5	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4
96	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5
97	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
98	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
100	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4

LAMPIRAN 3

Pengolahan Data

- L3.1 Perhitungan Validasi
- L3.2 Perhitungan Reliabilitas
- L3.3 Perhitungan *Mean* dan Standar Deviasi

I.3.1 Ccndh Rethitung Váldtas Untuk Harapan Telkomvison

TABEL DATA HARAPAN TELKOMVISION																												
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total		
1	4	3	5	4	3	5	4	3	3	2	4	4	3	3	4	5	4	2	4	5	3	5	3	4	3	92		
2	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	104		
3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	92		
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	119		
5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	108		
6	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	3	2	4	3	3	84		
7	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	112		
8	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	108		
9	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	104		
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	96		
11	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	107		
12	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	86		
13	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	90		
14	4	5	5	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	2	5	103		
15	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	117		
16	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	105		
17	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	92		
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	119		
19	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	111		
20	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5	104		
21	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	110		
22	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	98		
23	4	5	4	5	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	95		
24	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	111		
25	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	102		
26	4	5	4	2	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	2	4	97		
27	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	84		
28	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	110		
29	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	108		
30	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	85		
Total	133	135	128	109	115	118	118	116	123	122	130	133	128	118	119	130	127	123	130	130	130	109	109	116	111	123	3053	

TABEL DATA xi yi

Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	368	276	460	368	276	460	368	276	276	184	368	368	276	276	368	460	368	184	368	460	276	460	276	368	276
2	520	416	520	312	520	312	416	416	416	520	520	520	312	416	520	416	416	416	520	416	312	416	520	416	416
3	460	368	276	368	276	276	276	276	276	276	368	460	368	276	368	368	368	368	460	368	276	368	276	368	276
4	595	595	595	476	595	476	595	595	476	595	595	595	476	595	595	595	595	595	476	595	476	595	595	595	595
5	432	540	432	432	432	432	432	432	540	540	432	432	432	432	540	540	432	432	540	540	432	432	432	432	540
6	252	336	336	252	336	168	252	252	252	252	336	252	252	336	336	252	420	252	420	252	252	168	336	252	252
7	560	560	336	560	448	560	560	448	448	448	560	560	560	448	448	560	336	560	560	560	560	448	448	560	448
8	540	432	432	432	324	432	432	432	540	540	540	540	432	432	540	432	540	540	540	432	324	432	432	432	540
9	520	520	416	312	416	520	520	312	520	416	520	520	416	312	416	416	520	416	520	416	312	416	416	312	416
10	384	384	384	384	384	384	384	288	384	288	384	384	480	384	288	384	384	384	288	384	384	384	384	384	288
11	535	535	428	428	428	535	321	428	535	428	535	535	428	428	535	428	535	428	535	428	428	321	428	428	428
12	344	430	344	258	258	344	258	344	172	258	172	344	344	344	344	258	430	258	344	258	258	258	258	258	258
13	360	360	360	270	360	270	270	270	270	360	360	360	270	270	360	360	270	360	360	360	270	360	360	270	360
14	412	515	515	206	412	515	309	412	412	515	412	412	412	412	412	515	412	515	515	515	412	309	412	206	515
15	585	585	585	351	585	585	585	351	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	351	585	351	585
16	525	525	525	420	315	525	315	420	525	420	525	525	525	420	315	420	525	420	420	420	420	420	420	420	420
17	460	368	276	276	276	276	276	368	460	368	460	460	368	276	276	368	276	368	368	368	276	276	276	276	368
18	595	595	595	595	595	595	595	595	595	595	595	595	595	476	476	595	595	476	595	595	476	476	595	595	595
19	555	555	333	444	444	555	555	555	444	555	555	555	555	333	444	555	555	555	444	555	333	444	444	444	555
20	416	520	520	416	312	312	416	416	520	520	416	416	520	416	312	520	416	520	520	520	312	312	312	416	520
21	440	550	550	550	440	440	440	440	440	550	440	440	440	440	440	550	440	550	440	550	550	440	440	550	550
22	392	392	490	294	490	294	294	294	392	392	392	392	490	490	392	392	294	294	490	392	392	294	490	294	392
23	380	475	380	475	285	285	285	475	380	285	475	380	475	380	285	285	380	285	285	285	380	380	285	475	285
24	555	555	555	333	555	555	333	555	555	555	555	555	555	444	444	555	555	555	555	555	333	333	555	333	555
25	408	408	510	408	408	408	510	408	408	408	408	408	510	306	408	408	510	408	306	408	408	408	408	408	408
26	388	485	388	194	291	291	485	291	388	388	485	388	485	388	291	485	485	485	388	485	291	291	291	194	388
27	252	336	252	252	252	252	252	252	336	252	336	252	336	336	336	336	252	336	252	336	252	252	252	252	252
28	550	440	440	440	440	440	440	440	440	440	440	440	550	550	550	550	440	440	440	550	550	550	440	440	440
29	540	540	540	432	432	432	540	432	432	432	540	540	432	540	432	432	432	432	540	432	432	432	432	432	432
30	340	255	340	255	255	255	340	255	340	255	340	255	340	340	170	340	255	255	255	340	255	170	255	255	340
Total	13663	13851	13113	11193	11840	12184	12164	11898	12672	12601	13334	13663	13108	12081	12226	13360	13021	12672	13329	13360	11217	11196	11948	11416	12693

TABEL DATA x2

Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	16	9	25	16	9	25	16	9	9	4	16	16	9	9	16	25	16	4	16	25	9	25	9	16	9
2	25	16	25	9	25	9	16	16	16	16	25	25	9	16	25	16	16	16	25	16	9	16	25	16	16
3	25	16	9	16	9	9	9	9	9	16	16	25	16	9	16	16	16	16	25	16	9	16	9	16	9
4	25	25	25	16	25	16	25	25	16	25	25	16	16	25	25	25	25	25	16	25	16	25	25	25	25
5	16	25	16	16	16	16	16	16	25	25	16	16	16	16	25	25	16	16	25	25	16	16	16	16	25
6	9	16	16	9	16	4	9	9	9	9	16	9	9	16	16	9	25	9	25	9	9	4	16	9	9
7	25	25	9	25	16	25	25	16	16	16	25	25	25	16	16	25	9	25	25	25	25	16	16	25	16
8	25	16	16	16	9	16	16	16	25	25	25	25	16	16	25	16	25	25	25	16	9	16	16	16	25
9	25	25	16	9	16	25	25	9	25	16	25	25	16	9	16	16	25	16	25	16	9	16	16	9	16
10	16	16	16	16	16	16	16	16	16	9	16	16	25	16	9	16	16	16	9	16	16	16	16	16	9
11	25	25	16	16	16	25	9	16	25	16	25	25	16	16	25	16	25	16	25	16	16	9	16	16	16
12	16	25	16	9	9	16	9	16	4	9	4	16	16	16	16	9	25	9	16	9	9	9	9	9	9
13	16	16	16	9	16	9	9	9	9	16	16	16	9	9	16	16	9	16	16	16	9	16	16	9	16
14	16	25	25	4	16	25	9	16	16	25	16	16	16	16	16	25	16	25	25	25	16	9	16	4	25
15	25	25	25	9	25	25	25	9	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	9	25	9	25
16	25	25	25	16	9	25	9	16	25	16	25	25	25	16	9	16	25	16	16	16	16	16	9	16	16
17	25	16	9	9	9	9	9	16	25	16	25	25	16	9	9	16	9	16	16	16	9	9	9	9	16
18	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	16	25	25	16	16	25	25	16	25	25	16	16	25	25	25
19	25	25	9	16	16	25	25	25	16	25	25	25	25	9	16	25	25	25	16	25	9	16	16	16	25
20	16	25	25	16	9	9	16	16	25	25	16	16	25	16	9	25	16	25	25	25	9	9	9	16	25
21	16	25	25	25	16	16	16	16	16	25	16	16	16	16	16	25	16	25	16	25	25	16	16	25	25
22	16	16	25	9	25	9	9	9	16	16	16	16	25	25	16	16	9	9	25	16	16	9	25	9	16
23	16	25	16	25	9	9	9	25	16	9	25	16	25	16	9	9	16	9	9	9	9	16	16	9	25
24	25	25	25	9	25	25	9	25	25	25	16	25	16	16	16	25	25	25	25	25	9	9	25	9	25
25	16	16	25	16	16	16	25	16	16	16	16	16	25	9	16	16	25	16	9	16	16	16	16	16	16
26	16	25	16	4	9	9	25	9	16	16	25	16	25	16	9	25	25	25	16	25	9	9	9	4	16
27	9	16	9	9	9	9	9	9	16	9	16	9	16	16	16	16	9	16	9	16	9	9	9	9	9
28	25	16	16	16	16	16	25	16	16	16	16	25	25	25	25	25	16	16	16	25	25	25	16	16	16
29	25	25	25	16	16	16	25	16	16	16	25	25	16	25	16	16	16	16	25	16	16	16	16	16	16
30	16	9	16	9	9	9	16	25	9	16	9	16	16	16	4	16	9	9	9	16	9	4	9	9	16
total	601	619	562	415	457	488	486	464	523	516	578	601	560	476	489	576	555	523	580	576	411	413	464	431	521

Tabel data perhitungan $(\sum x_i)^2$

TABEL DATA $(\sum x_i)^2$	
Pernyataan	$(\sum x_i)^2$
P1	17689
P2	18225
P3	16384
P4	11881
P5	13225
P6	13924
P7	13924
P8	13456
P9	15129
P10	14884
P11	16900
P12	17689
P13	16384
P14	13924
P15	14161
P16	16900
P17	16129
P18	15129
P19	16900
P20	16900
P21	11881
P22	11881
P23	13456
P24	12321
P25	15129

Tabel data perhitungan y_i^2

TABEL DATA $(y_i)^2$	
Sampel	$(y_i)^2$
1	8464
2	10816
3	8464
4	14161
5	11664
6	7056
7	12544
8	11664
9	10816
10	9216
11	11449
12	7396
13	8100
14	10609
15	13689
16	11025
17	8464
18	14161
19	12321
20	10816
21	12100
22	9604
23	9025
24	12321
25	10404
26	9409
27	7056
28	12100
29	11664
30	7225
Total	313803

Perhitungan $(\sum y_i)^2$:

$$(\sum y_i)^2 = 3053^2 = 9320809$$

Perhitungan Validaitas dengan menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Dimana : x = skor tiap pertanyaan

y = skor total

n = jumlah sampel

Tabel data perhitungan validitas dengan nilai kritik 0.3

TABEL DATA VALIDITAS					
Pernyataan	Rumus Atas	Rumus Bawah	Validitas	r Kritik	Kesimpulan
P1	3841	5639,931	0,681	0,3	Valid
P2	3375	5672,913	0,595	0,3	Valid
P3	2606	6663,464	0,391	0,3	Valid
P4	3013	7285,389	0,414	0,3	Valid
P5	4105	6726,164	0,610	0,3	Valid
P6	5266	8172,466	0,644	0,3	Valid
P7	4666	7822,553	0,596	0,3	Valid
P8	2792	6578,935	0,424	0,3	Valid
P9	4641	7233,992	0,642	0,3	Valid
P10	5564	7456,237	0,746	0,3	Valid
P11	3130	6406,531	0,489	0,3	Valid
P12	3841	5639,931	0,681	0,3	Valid
P13	2456	6229,358	0,394	0,3	Valid
P14	2176	5762,641	0,378	0,3	Valid
P15	3473	6890,575	0,504	0,3	Valid
P16	3910	5953,720	0,657	0,3	Valid
P17	2899	6971,327	0,416	0,3	Valid
P18	4641	7233,992	0,642	0,3	Valid
P19	2980	6829,385	0,436	0,3	Valid
P20	3910	5953,720	0,657	0,3	Valid
P21	3733	6471,721	0,577	0,3	Valid
P22	3103	6890,575	0,450	0,3	Valid
P23	4292	6578,935	0,652	0,3	Valid
P24	3597	7537,117	0,477	0,3	Valid
P25	5271	6836,211	0,771	0,3	Valid

Pernyataan ke-1 :

$$r_{xy} = \frac{3841}{5639,931} = 0,681$$

L3.2 Contoh Perhitungan Reliabilitas Untuk Harapan Pelanggan

Tabel hasil perhitungan Total Ganjil

Sampel	P1	P3	P5	P7	P9	P11	P13	P15	P17	P19	P21	P23	P25	TOT ganjil
1	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	47
2	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	57
3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	47
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	61
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	56
6	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	48
7	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	56
8	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	57
9	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	57
10	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	50
11	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	57
12	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	3	3	3	44
13	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	47
14	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	54
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
16	5	5	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	54
17	5	3	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	48
18	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	62
19	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	56
20	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	53
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	55
22	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	55
23	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	48
24	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	58
25	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	55
26	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	52
27	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	43
28	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	57
29	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	57
30	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	43
31	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	4	5	53
32	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	53
33	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	57
34	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	57
35	4	4	3	4	2	3	5	3	5	5	3	4	5	50
36	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	57
37	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	55
38	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	46
39	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	61
40	4	3	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	47
41	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	55
42	5	3	5	4	5	5	4	2	4	3	3	5	5	53
43	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	61
44	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	3	4	52
45	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	56

TABEL DATA HARAPAN VARIABEL GANJIL														
Sampel	P1	P3	P5	P7	P9	P11	P13	P15	P17	P19	P21	P23	P25	TOT ganjil
46	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	51
47	3	4	5	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	44
48	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	51
49	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	53
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	62
51	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	59
52	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	60
53	5	3	2	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	46
54	4	5	4	2	3	5	5	3	4	5	3	3	3	49
55	5	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	50
56	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	3	4	3	52
57	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	47
58	5	5	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	46
59	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	60
60	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	3	54
61	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	58
62	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	61
63	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	59
64	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	49
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
66	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	51
67	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	51
68	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	53
69	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	49
70	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	5	51
71	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	50
72	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	58
73	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	55
74	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	50
75	5	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	50
76	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	53
77	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	49
78	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	54
79	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	45
80	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	59
81	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	57
82	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	49
83	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	55
84	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	53
85	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	56
86	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	48
87	4	5	3	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	56
88	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	61
89	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	60
90	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	53

Tabel hasil perhitungan Total Genap

TABEL DATA HARAPAN VARIABEL GENAP													
Sampel	P2	P4	P6	P8	P10	P12	P14	P16	P18	P20	P22	P24	TOT genap
1	3	4	5	3	2	4	3	5	2	5	5	4	45
2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	47
3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	45
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	52
6	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	36
7	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	56
8	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	51
9	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	47
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
11	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	50
12	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	42
13	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	43
14	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	3	2	49
15	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	52
16	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
17	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	44
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	57
19	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	55
20	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	51
21	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	55
22	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	43
23	5	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	47
24	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	53
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
26	5	2	3	3	4	4	4	5	5	5	3	2	45
27	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	41
28	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	53
29	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51
30	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	2	3	42
31	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
32	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	49
33	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	50
34	5	2	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	52
35	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	46
36	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	52
37	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	54
38	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	44
39	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	58
40	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	45
41	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	49
42	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	52
43	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	54
44	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	51
45	4	3	3	4	4	5	2	4	4	3	5	4	45

TABEL DATA HARAPAN VARIABEL GENAP													
Sampel	P2	P4	P6	P8	P10	P12	P14	P16	P18	P20	P22	P24	TOT genap
46	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	43
47	4	2	4	4	3	5	4	5	3	4	3	2	43
48	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	45
49	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	51
50	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	53
51	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	2	52
52	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	51
53	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3	48
54	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	43
55	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	43
56	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5	51
57	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	44
58	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	45
59	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	56
60	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	42
61	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	53
62	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	49
63	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	56
64	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	4	3	46
65	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	50
66	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	4	45
67	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	45
68	5	3	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	44
69	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	44
70	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	46
71	5	3	3	5	3	5	4	4	3	3	4	4	46
72	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	46
73	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	53
74	4	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	44
75	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	43
76	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	55
77	3	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5	4	46
78	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	48
79	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	46
80	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	54
81	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	52
82	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	44
83	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	50
84	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	49
85	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	51
86	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	43
87	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	47
88	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	52
89	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	57
90	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	49

Hasil Total ganjil dan total genap dikorelasikan menggunakan SPSS versi 11.5 untuk mencari nilai r_b .

Hasil pengolahan SPSS :

Correlations			GANJIL	GENAP
Spearman's rho	GANJIL	Correlation Coefficient	1,000	,775**
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	90	90
	GENAP	Correlation Coefficient	,775**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Didapat nilai $r_b = 0.775$

Reliabilitas untuk harapan pelanggan dihitung dengan rumus Spearman Brown sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Dimana: r_i = reliabilitas internal seluruh instrumen.

r_b = korelasi *product moment* antara kelompok ganjil dan genap

$$r_i = \frac{2 * 0,775}{1 + 0,775} = 0,873$$

L3.3 Contoh Perhitungan Mean dan Standar Deviasi Kinerja Telkomvision

Jawaban 100 Responden Untuk Harapan Indovision																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4
3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
4	5	5	3	2	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	4	4	5
6	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4
8	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
10	4	4	3	4	2	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4
11	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5
12	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5
13	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
14	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4
15	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3
16	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4
17	3	4	4	2	5	4	2	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	2	3
18	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4
19	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4
20	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5
22	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
23	5	5	3	4	2	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3
24	4	3	5	3	4	4	2	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3
25	5	4	5	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
26	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3
27	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
28	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4
29	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
30	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3
31	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
32	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3
33	5	5	4	2	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4
34	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3
35	5	3	5	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	2	3
36	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3
37	5	5	5	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4
38	5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
39	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4
40	5	4	5	4	3	3	4	5	2	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4
41	4	5	4	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3
42	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4
43	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5
44	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	2	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	4
46	4	5	4	2	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4
47	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	3
48	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	2	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4
49	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3
50	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3

Jawaban 100 Responden Untuk Kinerja Telkomvisi																									
Sampel	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
51	5	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	5
52	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	2	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	5
53	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	2	2	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4
54	4	4	5	5	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	2	4
55	3	5	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	2	5	5	4	5	5	3	5	3	5
56	4	5	5	4	5	2	3	3	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	3	5
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
58	3	4	4	2	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	2	5	4	4
59	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4
60	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4
61	4	5	4	4	5	2	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5
62	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	5
63	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5
64	4	3	4	4	4	3	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	2	3	5	3	3
65	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5
66	5	5	4	5	5	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	5	2	4
67	5	5	4	4	5	3	2	4	4	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	2	3	4	5	5
68	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4
69	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	2	5	4	5
70	5	5	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4
71	5	5	3	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2	2	4	4	2	2	5	3	5	5	5	5
72	3	5	2	5	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	5	3	5
73	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	3	5	4	5
74	5	5	4	3	4	5	2	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4
75	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4
76	5	5	4	3	4	3	2	3	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	2	4	3	4	4
77	5	4	3	2	3	2	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	3	5	5	5
78	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	5
79	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	2	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5
80	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	2	3	4	5
81	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3
82	5	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4
83	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3
84	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	2	4	3	3	3
85	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	2	5	4	4	2	4	3	4	5	5	4
86	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5
87	4	5	3	2	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3
88	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3
89	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	5	4	5	2	5	4	3	5	4	4
90	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	5
91	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	5	4
92	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	5
93	4	5	2	3	5	5	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	4	4
94	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	5	3	5	5
95	4	5	4	2	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4
96	3	3	2	3	4	2	4	3	5	5	5	4	2	2	3	5	3	4	2	4	4	3	5	4	3
97	5	5	4	2	5	3	5	3	2	4	3	3	3	4	2	4	4	2	2	5	3	4	4	5	3
98	5	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	3
99	5	5	4	4	5	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	2	4	5	3
100	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3
Mean	4,38	4,41	3,64	3,57	4,22	3,61	3,61	3,58	3,49	3,47	3,69	3,54	3,48	3,64	3,37	3,96	3,91	3,94	3,69	4,2	3,5	3,39	4,04	3,64	4,05
stdev	0,69	0,67	0,72	0,89	0,72	0,91	0,8	0,91	0,83	0,88	0,87	0,78	0,78	0,76	0,92	0,82	0,9	0,81	0,91	0,72	0,86	0,83	0,83	0,81	0,8

LAMPIRAN 4

Tabel-Tabel Statistik

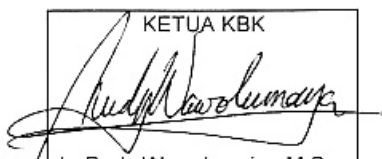
L4.1 Tabel Wilayah Luas Di Bawah Kurva Normal

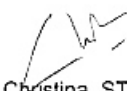
Table B-3 Cumulative distribution function for the standard normal distribution(SND)										
<i>z</i>	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
+0.0	0.5000	0.5040	0.5080	0.5120	0.5160	0.5199	0.5239	0.5279	0.5319	0.5359
+0.1	0.5398	0.5438	0.5478	0.5517	0.5557	0.5596	0.5636	0.5675	0.5714	0.5753
+0.2	0.5793	0.5832	0.5871	0.5910	0.5948	0.5987	0.6026	0.6064	0.6103	0.6141
+0.3	0.6179	0.6217	0.6255	0.6293	0.6331	0.6368	0.6406	0.6443	0.6480	0.6517
+0.4	0.6554	0.6591	0.6628	0.6664	0.6700	0.6736	0.6772	0.6808	0.6844	0.6879
+0.5	0.6915	0.6950	0.6985	0.7019	0.7054	0.7088	0.7123	0.7157	0.7190	0.7224
+0.6	0.7257	0.7291	0.7324	0.7357	0.7389	0.7422	0.7454	0.7486	0.7517	0.7549
+0.7	0.7580	0.7611	0.7642	0.7673	0.7704	0.7734	0.7764	0.7794	0.7823	0.7852
+0.8	0.7881	0.7910	0.7939	0.7967	0.7995	0.8023	0.8051	0.8079	0.8106	0.8133
+0.9	0.8159	0.8186	0.8212	0.8238	0.8264	0.8289	0.8315	0.8340	0.8365	0.8389
+1.0	0.8413	0.8438	0.8461	0.8485	0.8508	0.8531	0.8554	0.8577	0.8599	0.8621
+1.1	0.8643	0.8665	0.8686	0.8708	0.8729	0.8749	0.8770	0.8790	0.8810	0.8830
+1.2	0.8849	0.8869	0.8888	0.8907	0.8925	0.8944	0.8962	0.8980	0.8997	0.9015
+1.3	0.9032	0.9049	0.9066	0.9082	0.9099	0.9115	0.9131	0.9147	0.9162	0.9177
+1.4	0.9192	0.9207	0.9222	0.9236	0.9251	0.9265	0.9279	0.9292	0.9306	0.9319
+1.5	0.9332	0.9345	0.9357	0.9370	0.9382	0.9394	0.9406	0.9418	0.9429	0.9441
+1.6	0.9452	0.9463	0.9474	0.9484	0.9495	0.9505	0.9515	0.9525	0.9535	0.9545
+1.7	0.9554	0.9564	0.9573	0.9582	0.9591	0.9599	0.9608	0.9616	0.9625	0.9633
+1.8	0.9641	0.9649	0.9656	0.9664	0.9671	0.9678	0.9686	0.9693	0.9699	0.9706
+1.9	0.9713	0.9719	0.9726	0.9732	0.9738	0.9744	0.9750	0.9756	0.9761	0.9767
+2.0	0.9773	0.9778	0.9783	0.9788	0.9793	0.9798	0.9803	0.9808	0.9812	0.9817
+2.1	0.9821	0.9826	0.9830	0.9834	0.9838	0.9842	0.9846	0.9850	0.9854	0.9857
+2.2	0.9861	0.9864	0.9868	0.9871	0.9875	0.9878	0.9881	0.9884	0.9887	0.9890
+2.3	0.9893	0.9896	0.9899	0.9901	0.9904	0.9906	0.9909	0.9911	0.9913	0.9916
+2.4	0.9918	0.9920	0.9922	0.9925	0.9927	0.9929	0.9931	0.9932	0.9934	0.9936
+2.5	0.9938	0.9940	0.9941	0.9943	0.9945	0.9946	0.9948	0.9949	0.9951	0.9952
+2.6	0.9953	0.9955	0.9956	0.9957	0.9959	0.9960	0.9961	0.9962	0.9963	0.9964
+2.7	0.9965	0.9966	0.9967	0.9968	0.9969	0.9970	0.9971	0.9972	0.9973	0.9974
+2.8	0.9974	0.9975	0.9976	0.9977	0.9977	0.9978	0.9979	0.9979	0.9980	0.9981
+2.9	0.9981	0.9982	0.9983	0.9983	0.9984	0.9984	0.9985	0.9985	0.9986	0.9986
+3.0	0.9986	0.9986	0.9987	0.9987	0.9988	0.9988	0.9989	0.9989	0.9989	0.9990
+3.1	0.9990	0.9990	0.9991	0.9991	0.9991	0.9991	0.9992	0.9992	0.9992	0.9992
+3.2	0.9993	0.9993	0.9993	0.9993	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9995
+3.3	0.9995	0.9995	0.9995	0.9995	0.9995	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996
+3.4	0.9996	0.9996	0.9996	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997
+3.5	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998

KOMENTAR NARA SUMBER SEMINAR PROPOSAL

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0323193
NAMA	Agung Kurniawan
JUDUL PROPOSAL	ANALISIS PERCEIVED QUALITY PAY TV CABLE TELKOM VISION DIBANDINGKAN PESAINGNYA.
KBK	KUALITAS
HARI/TANGGAL	Rabu, 19 Maret 2008
NARA SUMBER	1. Christina, ST., MT. 2. Hendrik Mansur, ST., MT. 3. Rudijanto Muis, ST., MT.
USULAN NAMA PEMBIMBING	I. Ir. Hendra Kusuma, MT. II.
SUDAH KONTRAK TA DI KRS SEMESTER BERJALAN : YA	
SK DIBUAT SEMESTER :TAHUN AKADEMIK :	
HASIL SEMINAR	SIAP BIMBINGAN TA / <u>PERBAIKAN</u> / GUGUR *)
PEMBIMBING	I. <u>IR HENDRA KUSUMA</u> II.

KETUA KBK

 Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc.,

NARA SUMBER 1

 Christina, ST., MT.

NARA SUMBER 2

 Hendrik Mansur, ST., MT.

NARA SUMBER 3

 Rudijanto Muis, ST., MT.

Catatan :

*) Coret yang tidak perlu

Pembimbing ditetapkan setelah proposal siap bimbingan atau setelah disetujui setelah revisi

Lembar 1 untuk jurusan, lembar 2 untuk pembimbing

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0323193
NAMA	Agung Kurniawan
JUDUL PROPOSAL	ANALISIS PERCEIVED QUALITY PAY TV CABLE TELKOM VISION DIBANDINGKAN PESAINGNYA.
HARI/TANGGAL	Rabu, 19 Maret 2008

KOMENTAR

- Hah² masalah pengambilan kuesioner → jgn sampai menimbulkan kerancuan antara hasil karena responden yg diambil kelengkapan mhs, sedang bgnh jgn pelanggan Tiv Cable yg mndlm rumah.

TANDATANGAN



Christina, ST., MT.

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0323193
NAMA	Agung Kurniawan
JUDUL PROPOSAL	ANALISIS PERCEIVED QUALITY PAY TV CABLE TELKOM VISION DIBANDINGKAN PESAINGNYA.
HARI/TANGGAL	Rabu, 19 Maret 2008

KOMENTAR

- * Bgmn bentuk pengujian ke IPA 6? Apa struktur hipotesisnya?
- * Apakah model perhitungan / pengolahan data akan menjawab apa yg menjadi topik penelitian tgg 'Perceived Quality'??
- * Hari: responden yg dip.kh.

TANDATANGAN



Rudijanto Muis, ST., MT.

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0323193
NAMA	Agung Kurniawan
JUDUL PROPOSAL	ANALISIS PERCEIVED QUALITY PAY TV CABLE TELKOM VISION DIBANDINGKAN PESAINGNYA.
HARI/TANGGAL	Rabu, 19 Maret 2008

KOMENTAR

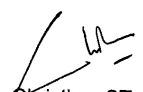
- Perhatikan pemilihan responden. Pertimbangan "kemampuan" responden u/ dibandingkan; jenis produk yg sama (cable TV atau TV satelit).
- Perbandingan antara cable TV vs TV satelit sdh tepat?

TANDATANGAN



Hendrik Mansur, ST., MT.

KOMENTAR NARA SUMBER SEMINAR ISI

BERITA ACARA SEMINAR ISI TUGAS AKHIR JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA		
NRP	0323193	
NAMA	Agung Kurniawan	
JUDUL PROPOSAL	Analisis Perceived Quality Operator Pay TV Telekomvisi Dibandingkan dengan Pesaingnya (Studi Kasus Pengguna Pay TV di Kota Bandung	
NO. SK. PEMBIMBING	014/KJTI/UKM/SKTA/III/08	
HARI/TANGGAL	Senin, 14 Juli 2008	
KESIMPULAN	☐ Dapat diterima ☒ Dapat diterima, dengan perbaikan, kepada pembimbing ☐ Dapat diterima, dengan perbaikan, kepada pembimbing dan nara sumber ☐ Gagal	
PEMBIMBING UTAMA	KO PEMBIMBING	
 Ir. Hendra Kusuma, MT.		
NARA SUMBER 1	NARA SUMBER 2	NARA SUMBER 3
 Ir. Christina Wirawan, MT.	 Christina, ST., MT.	 Rudijanto Muis, ST., MT.

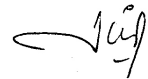
FORM HASIL SEMINAR ISI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0323193
NAMA	Agung Kurniawan
JUDUL PROPOSAL	Analisis Perceived Quality Operator Pay TV Telekomvisi Dibandingkan dengan Pesaingnya (Studi Kasus Pengguna Pay TV di Kota Bandung
HARI/TANGGAL	Senin, 14 Juli 2008

KOMENTAR

- o> Perbaiki salah titik
- o> Jelaskan dg baik cara pencarian variabelnya
- o> Identifikasi masalah no. 3?
- o> Logika membuang variabel
- o> Uraikan sesuai hasil penelitian & konkrit,
- o> menyelesaikan permasalahan

TANDATANGAN



Ir. Christina Wirawan, MT.

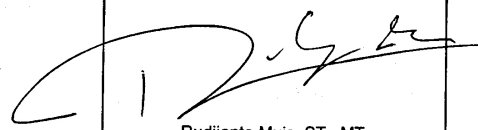
FORM HASIL SEMINAR ISI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0323193
NAMA	Agung Kurniawan
JUDUL PROPOSAL	Analisis Perceived Quality Operator Pay TV Telekomvisi Dibandingkan dengan Pesaingnya (Studi Kasus Pengguna Pay TV di Kota Bandung
HARI/TANGGAL	Senin, 14 Juli 2008

KOMENTAR

- * Cek salah? kecek.
- * Cek lagi struktur hipotesis H_0 & H_1 : $\bar{X}_1$ & $\bar{X}_2$ atau μ_1 & μ_2 ??
- * Apakah hasil perbandingan benar menentukan topik PERCEIVED QUALITY ?? 100 org / pay TV!
- * Apakah penilaian kinerja dari responden berbeda boleh dibandingkan ??
- * Cek lagi perhitungan ~~hipotesis~~ hipotesisnya!
 - hipotesis ketidakepuasan Telekomvisi, apakah cocok data harapan 300 org yg berbeda diuji? ?
 - hipotesis unggul : dibandingkan dgn posisinya-2
 bersaing : ————— 1
 tertinggal : ————— 1 ??? knp tdk dgn ke-2 ?
- Cek lagi struktur hipotesis 'bersaing' kdk sama dgn hipotesis 'tertinggal' ??
- Alasan taraf nyata berbeda? knp ?? 0,01 ✓ 0,1 ??
- apakah boleh hasil pendataan dr 100 responden yg berbeda tiap PAY TV boleh untuk menyimpulkan posisi UNGGUL, BERSAING, & TERTINGGAL ?? jika disesuaikan dgn konteks PERCEIVED QUALITY ??
- Contoh perhitungannya cek lagi jgn menimbulkan angka? yg berbeda! Hlm 20, 21, 22

TANDATANGAN


 Rudijanto Muis, ST., MT.

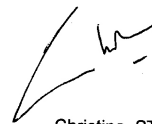
FORM HASIL SEMINAR ISI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0323193
NAMA	Agung Kurniawan
JUDUL PROPOSAL	Analisis Perceived Quality Operator Pay TV Telekomvisi Dibandingkan dengan Pesaingnya (Studi Kasus Pengguna Pay TV di Kota Bandung
HARI/TANGGAL	Senin, 14 Juli 2008

KOMENTAR

- Baik salah kekh
- literatur responden → diperjelas
- Penjelasan v/ komponen TA diperjelas → lebih detail → apalagi v/ istilah yg belum umum
- Format penulisan TA → gambar
- Usulan diperjelas & perhalihan lagi usulan yg
Misal : literatur Cust. Service

TANDATANGAN



Christina, ST., MT.

KOMENTAR NARA SUMBER SIDANG



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

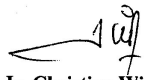
Nama Mahasiswa : Agung Kurniawan
Tanggal USTA : 15-Aug-08

NRP : 0323193

Judul Tugas Akhir : Analisis Perceived Quality Operator Pay TV Telkomvision dibandingkan dengan Pesaingnya (Studi Kasus Pengguna Pay TV di Kota Bandung)

Komentar dan Saran :

→ Improve logical thinking


Ir. Christina Wirawan, MT
Dosen Penguji 1



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Agung Kurniawan

NRP : 0323193

Tanggal USTA : 15-Aug-08

Judul Tugas Akhir : Analisis Perceived Quality Operator Pay TV Telkomvision
: dibandingkan dengan Pesaingnya (Studi Kasus Pengguna Pay TV di
Kota Bandung)

Komentar dan Saran :

- Responden v/ lain kali diperhatikan!
- Good luck!
- Pelajari teori dgn lbh baik


Christina, ST, MT
Dosen Penguji 2



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Agung Kurniawan NRP : 0323193

Tanggal USTA : 15-Aug-08

Judul Tugas Akhir : Analisis Perceived Quality Operator Pay TV Telkomvision
: dibandingkan dengan Pesaingnya (Studi Kasus Pengguna Pay TV di Kota Bandung)

Komentar dan Saran :

- * Masih ada salah ketik!
- * ~~Tempo dan biaya yang diperlukan untuk 1000 responden (untuk terdistribusi ke angket) yang dibayar 5 juta 3 (untuk biaya cetak, transportasi, angket)~~
- * kesesuaian data yg dikumpul dgn topik penelitian 'Perceived Quality'
knp tdk diuji keeetkpuasan 2 pesaing lainnya? agar info yg diperoleh lebih terarah untk target.
- * Tambahkan ke saran penelitian lebih lanjut untk pengukuran keetkpuasan pesaing.

Rudijanto Muis, ST, MT
Dosen Penguji 3

DATA PENULIS

Nama : Agung Kurniawan
NRP : 0323193
Alamat Asal : Perum. Taman Modern Blok D3 No. 24, Cakung, Jakarta
No. Telp Asal : (021) 4612774
No. Handphone : 081322779434
Pendidikan : SD Harapan Bunda Pulo Gebang Jakarta
SLTP ST. Fransiskus II Kampung Ambon, Jakarta
SMU IKIP Labschool Rawamangun, Jakarta
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : 3,53
Tanggal USTA : 15 Agustus 2008