

LAMPIRAN 1

❖ Kuesioner Penelitian Untuk Konsumen

KUESIONER PENELITIAN (Konsumen)

Responden Yang Terhormat

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi dari Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan utama dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui harapan konsumen mengenai layanan servis yang diberikan oleh PT. "TI" serta pengalaman yang telah dirasakan konsumen di PT. "TI".

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat Saya

Surya

Bagian I (Harapan konsumen terhadap PT. "TI")

Petunjuk

Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi PT. "TI" khususnya pada pelayanan servis menurut anda. **Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.**

STP = Sangat Tidak Penting
TP = Tidak Penting

P = Penting
SP = Sangat Penting

Bagian II (Jasa yang dirasakan konsumen terhadap PT. "TI")

Berilah tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada kolom bagian kiri yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa puas Anda terhadap pernyataan tersebut terhadap pelayanan servis yang diberikan PT. "TI". **Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.**

SBu = Sangat Buruk
Bu = Buruk

Baik = Baik
Sem = Sempurna

Bagian III (Bobot kriteria kepuasan konsumen)

Dibawah ini terdapat lima dimensi pelayanan servis yang ideal dan pelayanan yang diberikannya. Anda diminta untuk memberi bobot pada tiap dimensi pelayanan yang ada. Jika **semakin penting dimensi** tersebut menurut Anda, **semakin besar bobot** yang anda berikan. Sehingga total bobot kelima dimensi tersebut adalah **100**.

Persepsi Anda Terhadap PT. "TI"				Pernyataan	Harapan Anda Terhadap PT. "TI"			
Sbu	Bu	Baik	Sem		STP	TP	P	SP
				Kelengkapan peralatan servis				
				Kerapihan teknisi				
				Kelangkapan <i>spare part</i> mesin				
				Ketersediaan fasilitas pengangkutan <i>spare part</i>				
				Harga <i>spare part</i> sesuai harga market				
				Biaya servis yang terjangkau				
				Perbaikan yang cepat				
				Pengiriman <i>spare part</i> yang telah dipesan				
				Kedatangan teknisi sesuai janji				
				Waktu penyelesaian perbaikan mesin sesuai janji				
				Hasil dari servis yang dilakukan				
				Kejelasan prosedur pada mesin yang diservis				
				Teknisi yang bertanggung jawab dalam pekerjaanya				
				Teknisi tanggap pada keluhan konsumen				
				<i>Customer service</i> menerima kritik dan saran				
				Kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan				
				Pemberian <i>Spare part</i> yang original				
				Garansi setelah sevis				
				Pengetahuan <i>Customer service</i> dalam menangani masalah				
				Keramahan Teknisi				
				Teknisi dapat menjelaskan kerusakan yang terjadi				
				<i>Customer service</i> mengerti kebutuhan konsumen				
				Keramahan <i>Customer Service</i>				

NO	Pendapat Anda Mengenai	Bobot
1	Bukti langsung seperti penampilan fisik dari fasilitas, pelengkapan pegawai dan sarana komunikasi pada PT. "TI"	
2	Kemampuan PT. "TI" memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	
3	Keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dan membrikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan	
5	Kemudahaan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan para konsumen	
Total bobot		100

LAMPIRAN 2

- ❖ Kuesioner Penelitian Untuk Pihak Manajemen

KUESIONER PENELITIAN (Pihak Manajemen)

Responden Yang Terhormat

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi dari Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Adapun tujuan utama dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui persepsi Anda terhadap harapan konsumen, mengetahui performasi standar servis yang dimiliki PT. "TI", mengetahui persepsi Anda terhadap kerja karyawan lainnya dan persepsi Anda terhadap PT. "TI" serta semua operasinya.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat Saya

Surya

Bagian I (Persepsi Manajemen terhadap harapan dari konsumen)

Petunjuk :

Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting persepsi Anda terhadap pernyataan dibawah ini dengan harapan konsumen terhadap PT. "TI".

Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

STP = Sangat Tidak Penting

TP = Tidak Penting

P = Penting

SP = Sangat Penting

No	Pernyataan Menurut Anda, harapan konsumen PT. "TI" mengenai :	Anda berpendapat bahwa faktor di kolom pernyataan			
		STP	TP	P	SP
1	Kelengkapan peralatan servis				
2	Kerapihan teknisi				
3	Kelangkapan <i>spare part</i> mesin				
4	Ketersediaan fasilitas pengangkutan <i>spare part</i>				
5	Harga <i>spare part</i> sesuai harga market				
6	Biaya servis yang terjangkau				
7	Perbaikan yang cepat				
8	Pengiriman <i>spare part</i> yang telah dipesan				
9	Kedatangan teknisi sesuai janji				
10	Waktu penyelesaian perbaikan mesin sesuai janji				
11	Hasil dari servis yang dilakukan				
12	Kejelasan prosedur pada mesin yang diservis				
13	Teknisi yang bertanggung jawab dalam pekerjaannya				
14	Teknisi tanggap pada keluhan konsumen				
15	<i>Customer service</i> menerima kritik dan saran				
16	Kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan				
17	Pemberian <i>Spare part</i> yang original				
18	Garansi setelah sevis				
19	Pengetahuan <i>Customer service</i> dalam menangani masalah				
20	Keramahan Teknisi				
21	Teknisi dapat menjelaskan kerusakan yang terjadi				
22	<i>Customer service</i> mengerti kebutuhan konsumen				
23	Keramahan <i>Customer Service</i>				

Bagian II (Bobot Kriteria Kepuasan Konsumen)

Petunjuk :

Dibawah ini terdapat lima dimensi pelayanan servis yang ideal dan pelayanan yang diberikannya. Anda diminta untuk memberi bobot pada tiap dimensi pelayanan yang ada. Jika **semakin penting dimensi** tersebut menurut Anda, **semakin besar bobot** yang anda berikan. Sehingga total bobot kelima dimensi tersebut adalah **100**

NO	Pendapat Anda Mengenai	Bobot
1	Bukti langsung seperti penampilan fisik dari fasilitas, pelengkapan pegawai dan sarana komunikasi pada PT. "TI"	
2	Kemampuan PT. "TI" memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	
3	Keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dan membrikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan	
5	Kemudahaan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan para konsumen	
Total bobot		100

Bagian III (Performasi Standar Servis yang Dimiliki PT. "TI")

Petunjuk :

Performasi standar yang terdapat pada suatu organisasi perusahaan, dapat berupa standar formal (eksplicit, ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) dan non formal.(implisit, hanya diucapkan).

Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan performasi standar PT. "TI" khususnya pada pelayanan servis hingga saat ini.

No	Pernyataan	Ada (standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar tertulis tetapi belum dikomunikasikan)	Tidak ada standar
1	Kelengkapan peralatan servis				
2	Kerapuhan teknisi				
3	Kelengkapan <i>spare part</i> mesin				
4	Ketersediaan fasilitas pengangkutan <i>spare part</i>				
5	Harga <i>spare part</i> sesuai harga market				
6	Biaya servis yang terjangkau				
7	Perbaikan yang cepat				
8	Pengiriman <i>spare part</i> yang telah dipesan				
9	Kedatangan teknisi sesuai janji				
10	Waktu perbaikan mesin sesuai janji				
11	Hasil dari servis yang dilakukan				
12	Kejelasan prosedur pada mesin yang servis				
13	Teknisi yang bertanggung jawab dalam pekerjaanya				
14	Teknisi tanggap pada keluhan konsumen				
15	<i>Customer service</i> menerima kritik dan saran				
16	Kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan				
17	Pemberian <i>Spare part</i> yang original				
18	Gantansi setelah servis				
19	Pengertian <i>Customer service</i> dalam menangani masalah				
20	Keramahan Teknisi				
21	Teknisi dapat menjelaskan kerusakan yang terjadi				
22	<i>Customer service</i> mengerti kebutuhan konsumen				
23	Keramahan <i>Customer Service</i>				

Bagian IV (Penilaian Manajemen Terhadap Hasil Kerja Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan)

Petunjuk :

Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan persepsi Anda terhadap hasil kerja karyawan dilihat dari standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang telah diberikan PT. "TI" khususnya pada pelayanan servis hingga saat ini.

No	Pernyataan	Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mendekati Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mendekati Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
1	Kelengkapan peralatan servis				
2	Kerapihan teknisi				
3	Kelangkapan <i>spare part</i> mesin				
4	Ketersediaan fasilitas pengangkutan <i>spare part</i>				
5	Harga <i>spare part</i> sesuai harga market				
6	Biaya servis yang terjangkau				
7	Perbaikan yang cepat				
8	Pengiriman <i>spare part</i> yang telah dipesan				
9	Kedatangan teknisi sesuai janji				
10	Waktu penyelesaian perbaikan mesin sesuai janji				
11	Hasil dari servis yang dilakukan				
12	Kejelasan prosedur pada mesin yang diservis				
13	Teknisi yang bertanggung jawab dalam pekerjaanya				
14	Teknisi tanggap pada keluhan konsumen				
15	<i>Customer service</i> menerima kritik dan saran				
16	Kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan				
17	Pemberian <i>Spare part</i> yang original				
18	Garansi setelah sevis				
19	Pengetahuan <i>Customer service</i> dalam menangani masalah				
20	Keramahan Teknisi				
21	Teknisi dapat menjelaskan kerusakan yang terjadi				
22	<i>Customer service</i> mengerti kebutuhan konsumen				
23	Keramahan <i>Customer Service</i>				

Bagian V (Persepsi Anda Terhadap PT. “TI” dan Operasinya)**Petunjuk :**

Pernyataan-pernyataan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Anda mengenai PT. “TI”. Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda untuk menunjukkan seberapa setuju Anda mengenai pernyataan aspek operasional dari PT. “TI”.

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju

S = Setuju
SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	PT. “TI” berkomitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan konsumen				
2	PT. “TI” sering melakukan penelitian pemasaran mengenai kebutuhan konsumen				
3	PT. “TI” rutin dalam mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen				
4	Manajer level atas PT. “TI” sering melakukan komunikasi atau berinteraksi dengan konsumen				
5	Karyawan yang berhubungan dengan konsumen sering melakukan komunikasi/ berinteraksi dengan pihak manajemen PT. “TI”				
6	Pihak Manajemen sering meminta saran-saran dari karyawan mengenai keinginan konsumen				
7	Pihak manajemen PT. “TI” sering berkomunikasi langsung dengan karyawan				
8	Alat komunikasi antara pihak manajemen PT. “TI” dan karyawan adalah melalui memo (kertas pesan)				
9	PT. “TI” memiliki banyak lapisan-lapisan manajemen dari yang teratas sampai terbawah				
10	PT. “TI” berkomitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan konsumen				
11	PT. “TI” memiliki program kerja yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen				
12	Pihak manager PT. “TI” yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih akan diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	PT. “TI” memberikan sanksi kepada karyawan yang tidak bertanggung jawab dalam kerja				
14	PT. “TI” lebih mementingkan pelayanan daripada penjualan				
15	PT. “TI” memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen				
16	PT. “TI” berusaha untuk menetapkan sasaran/ tujuan kualitas pelayanan konsumen yang jelas bagi karyawan				
17	PT. “TI” menggunakan peralatan canggih dan terbaru guna meningkatkan standar pelayanan yang tinggi				
18	Dalam mempertahankan kecepatan pelayanan PT. “TI” menetapkan standarisasi berdasarkan waktu kerja				
19	Dalam mempertahankan standar pelayanan PT. “TI” sering mengadakan program dalam rangka peningkatan standar operasional				
20	Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. “TI” melakukan standarisasi kerja yang tinggi				
21	PT. “TI” akan rugi jika memenuhi permintaan konsumen secara terus-menerus				
22	PT. “TI” memiliki prosedur kerja yang baku dalam melayani konsumen				

LAMPIRAN 3

- ❖ Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan

KUESIONER PENELITIAN (Karyawan)

Responden Yang Terhormat

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi dari Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Adapun tujuan utama dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui persepsi Anda terhadap PT. "TI" dan menilai seberapa besar PT. "TI" dalam memenuhi janjinya untuk memberikan janjinya kepada konsumen.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapan Terima Kasih.

Hormat Saya

Surya

Bagian I (Persepsi Anda Terhadap PT. "TI")

Petunjuk :

Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda untuk menunjukkan seberapa setuju Anda mengenai persepsi Anda terhadap PT. "TI".

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju

S = Setuju
SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok (team work)				
2	Setiap orang di PT. "TI", bekerja sama dalam kelompok untuk melayani konsumen				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja jika mengalami masalah dalam pekerjaannya				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya merupakan anggota penting dari PT. "TI"				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	PT. "TI" merekrut orang yang mempunyai kemampuan tinggi dibidangnya				
8	PT. "TI" melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk memecahkan masalah yang kurang saya kuasai				
10	Saya bebas dalam menentukan cara agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen				
11	Saya kadang-kadang merasa tidak dapat menangani pekerjaan saya ketika konsumen banyak yang datang pada waktu yang bersamaan				
12	Salah satu penyebab saya frustasi dalam bekerja adalah saya kadang-kadang harus bergantung pada rekan kerja lain untuk melayani konsumen				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
13	Salah satu faktor yang dinilai oleh atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya dapat berinteraksi dengan konsumen				
14	Di PT. "TI", jika sudah bekerja ekstra untuk melayani konsumen dengan baik diberikan bonus tambahan				
15	Karyawan di PT. "TI" yang melayani konsumen dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	PT. "TI" lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani konsumen dengan baik				
17	Saya biasanya menganggap sama penting antara permintaan konsumen dan permintaan atasan				
18	Atasan dan saya memiliki kesamaan gagasan mengenai cara memecahkan masalah				
19	Saya menerima Informasi dari atasan cukup memadai untuk menyelesaikan masalah				
20	Saya sering merasa tidak memahami tentang pelayanan yang diberikan PT. "TI" kepada konsumen				
21	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang terjadi pada pekerjaan saya				
22	Saya merasa tidak diberi pelatihan dengan baik untuk menghadapi konsumen				
23	Saya tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan				
24	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan kami mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi				
25	Saya sering tidak memperhatikan janji yang dikemukakan PT. "TI" dalam promosinya				
26	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan bagian operasional dalam menentukan tingkat pelayanan PT. "TI"				
27	Kebijakan PT. Texmach Imnpex terhadap pelayanan konsumen adalah konsisten dengan kantor cabang lainnya				
28	Persaingan menciptakan tekanan pada PT. "TI" untuk mengembangkan bisnis baru				
29	Kompetitor-kompetitor kami membuat janji-janji yang sukar kami penuhi dalam upaya untuk memperoleh konsumen baru				

Bagian II (Penilaian Seberapa Besar PT. "TI" Dalam Memenuhi Janjinya Untuk Memberikan Janjinya Kepada Konsumen)**Petunjuk :**

Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda untuk menunjukkan persepsi Anda dalam memenuhi janji unjuk kerja kualitas kepada konsumen PT. "TI".

TK = Tidak Konsisten dalam menghasilkan unjuk kerja yang baik

KK = Kurang Konsisten dalam menghasilkan unjuk kerja yang baik

CK = Cukup Konsisten dalam menghasilkan unjuk kerja yang baik

K = Konsisten dalam menghasilkan unjuk kerja yang baik

No	Pernyataan	TK	KK	CK	K
1	Pemberian <i>Spare part</i> yang original				
2	Garansi setelah sevis				

Bagian III (Kekonsistennan Pelayanan Kepada Konsumen) (Teknisi)

Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda untuk menunjukkan Kekonsistennan Pelayanan Kepada Konsumen)

No	Pernyataan	Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mendekati Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mendekati Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
1	Kelengkapan peralatan servis				
2	Kerapihan teknisi				
3	Kelangkapan <i>spare part</i> mesin				
4	Ketersediaan fasilitas pengangkutan <i>spare part</i>				
5	Harga <i>spare part</i> sesuai harga market seperti yang dijanjikan				
6	Biaya servis yang terjangkau				
7	Perbaikan yang cepat				
8	Pengiriman <i>spare part</i> yang telah dipesan				
9	Kedatangan teknisi sesuai janji				
10	Waktu penyelesaian perbaikan mesin sesuai janji				
11	Hasil dari servis yang dilakukan				
12	Kejelasan prosedur pada mesin yang diservis				
13	Teknisi yang bertanggung jawab dalam pekerjaanya				
14	Teknisi tanggap pada keluhan konsumen				
15	Pemberian <i>Spare part</i> yang original				
16	Garansi setelah sevis				
17	Keramahan Teknisi				
18	Teknisi dapat menjelaskan kerusakan yang terjadi				

Bagian IV (Kekonsistennan Pelayanan Kepada Konsumen) (*Customer Service*)

Berikan tanda checklist (✓) atau tanda silang (x) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda untuk menunjukkan Kekonsistennan Pelayanan Kepada Konsumen)

No	Pernyataan	Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mendekati Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mendekati Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten	Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
1	<i>Customer service</i> menerima kritik dan saran				
2	Kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan				
3	Pengetahuan Customer service dalam menangani masalah				
4	<i>Customer service</i> mengerti kebutuhan konsumen				
5	Keramahan <i>Customer Service</i>				

LAMPIRAN 4

- ❖ Jawaban Kuesioner Awal Konsumen

Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4
4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2
5	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3
6	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4
7	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3
9	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2
10	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
11	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3
13	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
14	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
15	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3
16	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
17	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3
20	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
21	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
22	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
23	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
24	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
25	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
27	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
28	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
29	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
30	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
31	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
32	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3
34	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3

Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Konsumen (Lanjutan)

Resp	Pernyataan						
	17	18	19	20	21	22	23
1	4	3	3	3	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	2	2	3	3
5	3	2	4	2	3	4	3
6	3	3	2	2	3	2	3
7	2	2	2	2	3	3	3
8	3	3	3	3	4	4	4
9	2	3	3	2	2	2	2
10	3	3	3	2	2	2	3
11	3	3	3	2	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	3	2	2	3	3
14	3	4	4	4	4	4	3
15	4	3	4	2	2	3	2
16	2	3	3	2	2	2	3
17	4	4	4	3	4	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	3	3	3	3
22	3	2	3	2	2	2	2
23	4	3	3	3	4	4	3
24	3	3	4	3	3	3	3
25	3	3	4	3	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	2
27	4	3	4	3	3	4	3
28	4	3	4	4	4	3	3
29	3	4	3	3	3	3	3
30	2	2	3	2	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	3
32	4	3	3	2	4	3	3
33	3	2	4	3	3	4	3
34	2	3	3	2	2	3	3
35	3	3	4	3	4	3	3

Jawaban Kuesioner Awal Harapan Konsumen

Jawaban Kuesioner Awal Harapan Konsumen (Lanjutan)

Resp	Pernyataan						
	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	3	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	4	2
4	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	4	4	4	4
6	4	3	3	3	4	3	2
7	4	3	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	2
9	4	4	4	3	4	4	3
10	3	4	2	4	4	3	3
11	4	3	3	3	3	3	2
12	3	3	2	4	3	3	3
13	4	3	4	4	3	4	3
14	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	2	4
16	4	3	3	4	4	4	3
17	3	4	3	4	3	4	3
18	4	3	4	4	3	3	4
19	4	3	3	4	3	3	2
20	3	3	3	3	4	3	3
21	3	3	4	4	3	3	4
22	4	3	3	3	4	3	3
23	4	3	3	4	4	4	3
24	4	4	3	4	4	3	2
25	3	4	4	3	4	4	3
26	4	4	4	4	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	3
29	3	3	4	3	3	3	3
30	3	3	2	3	3	3	2
31	4	4	3	4	4	4	3
32	3	3	2	3	3	3	3
33	4	3	4	4	3	4	3
34	4	4	4	3	4	3	3
35	3	3	2	3	3	3	3

Jawaban Kuesioner Awal Bobot Kepuasan Konsumen

Resp	Dimensi				
	Tangible	Reability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	25	30	25	15	5
2	20	30	25	10	15
3	15	30	20	15	20
4	20	30	15	15	20
5	25	30	20	20	5
6	20	20	20	25	15
7	10	30	20	20	20
8	15	35	25	20	5
9	5	30	15	25	25
10	10	20	25	25	20
11	10	35	25	20	10
12	20	20	20	15	25
13	20	30	20	20	10
14	20	20	15	25	20
15	25	20	10	20	25
16	20	30	10	15	25
17	15	25	15	20	25
18	10	20	20	25	25
19	10	25	20	20	25
20	15	30	15	20	20
21	15	25	20	25	15
22	10	20	20	30	20
23	15	25	25	25	10
24	10	30	25	25	10
25	15	30	15	30	10
26	15	30	10	25	20
27	25	30	10	15	20
28	20	35	10	15	20
29	25	35	15	20	5
30	20	40	15	15	10
31	20	25	15	15	25
32	20	25	15	20	20
33	15	20	20	25	20
34	10	30	25	15	20
35	10	30	20	15	25

LAMPIRAN 5

❖ Jawaban Kuesioner Lanjutan Konsumen

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4
4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2
5	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3
6	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4
7	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3
9	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2
10	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
11	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3
13	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
14	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
15	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3
16	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
17	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3
20	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
21	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
22	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
23	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
24	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
25	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
27	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
28	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
29	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
30	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
31	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
32	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3
34	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
37	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
38	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
39	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
40	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
41	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3
42	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
43	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3
44	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2
45	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen (Lanjutan)

Resp	Pernyataan						
	17	18	19	20	21	22	23
1	4	3	3	3	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	2	2	3	3
5	3	2	4	2	3	4	3
6	3	3	2	2	3	2	3
7	2	2	2	2	3	3	3
8	3	3	3	3	4	4	4
9	2	3	3	2	2	2	2
10	3	3	3	2	2	2	3
11	3	3	3	2	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	3	2	2	3	3
14	3	4	4	4	4	4	3
15	4	3	4	2	2	3	2
16	2	3	3	2	2	2	3
17	4	4	4	3	4	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	3	3	3	3
22	3	2	3	2	2	2	2
23	4	3	3	3	4	4	3
24	3	3	4	3	3	3	3
25	3	3	4	3	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	2
27	4	3	4	3	3	4	3
28	4	3	4	4	4	3	3
29	3	4	3	3	3	3	3
30	2	2	3	2	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	3
32	4	3	3	2	4	3	3
33	3	2	4	3	3	4	3
34	2	3	3	2	2	3	3
35	3	3	4	3	4	3	3
36	3	4	3	2	3	3	3
37	4	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	4	4	3
39	4	4	2	3	4	3	3
40	4	3	3	3	4	3	3
41	3	3	3	2	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	4	3	4	3	3
45	4	3	3	2	3	4	3

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen (Lanjutan)

Resp	Pernyataan															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
46	3	2	3	1	4	3	1	3	3	3	3	3	4	2	3	2
47	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
48	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3
49	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
50	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3
51	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4
52	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
53	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	4	3	3	3
54	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4
55	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4
56	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3
57	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
58	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2
59	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2
60	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
61	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
62	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	4	2	3	4
63	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
64	2	3	3	2	4	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3
65	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
66	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4
67	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
68	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3
69	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
70	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	4
71	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3
72	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3
73	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
74	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3
75	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4
76	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
77	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
78	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
79	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
82	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	4	4
83	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
84	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3
85	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4
Mean	2.698	2.721	2.628	2.570	3.174	2.849	2.512	2.709	2.849	3.081	2.791	3.163	3.035	2.767	3.267	3.174
S	0.687	0.680	0.687	0.678	0.538	0.642	0.891	0.838	0.847	0.985	1.042	1.157	1.260	1.369	1.409	1.528
S ²	0.472	0.462	0.472	0.460	0.287	0.412	0.794	0.703	0.718	0.970	1.085	1.338	1.587	1.875	1.986	2.334

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen (Lanjutan)

R e s p	Pernyataan						
	17	18	19	20	21	22	23
46	3	3	4	3	4	3	3
47	3	3	3	2	3	3	4
48	4	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	4	3	4
50	4	3	3	3	3	3	4
51	4	3	4	3	4	4	3
52	3	2	3	3	3	3	4
53	4	3	3	3	3	3	3
54	4	3	2	4	3	4	3
55	4	3	3	4	3	3	3
56	3	3	3	3	3	4	4
57	4	2	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	4	3	3
59	3	3	2	2	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	4	3
62	4	2	3	2	3	3	3
63	3	3	4	3	3	3	3
64	3	4	3	2	4	3	4
65	3	4	2	3	3	3	3
66	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	3	2	4	3	4
69	3	4	4	3	3	4	3
70	3	3	3	3	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3	4
72	3	4	2	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	4
74	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	2	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3
77	3	3	2	3	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	4	2	4	3	3
82	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	4	3	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3
Mean	3.360	3.267	3.326	3.000	3.384	3.442	3.360
S	1.586	1.690	1.798	1.940	2.007	2.101	2.190
S ²	2.516	2.857	3.234	3.765	4.027	4.414	4.798

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen

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

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen (Lanjutan)

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

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen (Lanjutan)

Resp	Pemnyataan															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
44	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4
45	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
46	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
47	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3
48	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
50	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
51	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
52	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3
54	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
55	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
56	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
57	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3
59	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2
60	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4
61	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
62	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2
63	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4
65	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
66	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
67	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2
68	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
69	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
70	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
71	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
72	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2
73	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
74	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2
75	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3
76	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4
78	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
79	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
80	2	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3
81	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
82	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
83	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
84	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
Mean	3.337	3.151	3.477	3.600	3.547	3.593	3.488	3.151	3.463	3.570	3.463	3.663	3.651	3.407	3.628	3.463
S	0.625	0.660	0.525	0.503	0.546	0.582	0.664	0.833	0.849	0.861	0.978	1.058	1.135	1.305	1.338	1.492
S ²	0.391	0.436	0.276	0.253	0.298	0.338	0.441	0.895	0.721	0.742	0.957	1.120	1.289	1.703	1.789	2.227

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen (Lanjutan)

Resp	Penyataan						
	17	18	19	20	21	22	23
44	3	3	4	4	3	3	3
45	4	4	3	3	4	4	4
46	3	4	3	3	3	3	4
47	4	3	4	3	4	4	4
48	4	3	4	2	3	4	4
49	3	3	3	4	4	3	3
50	4	4	2	3	3	4	3
51	4	4	3	3	4	4	4
52	3	4	4	2	3	3	4
53	4	4	3	3	4	4	3
54	3	3	2	4	4	4	4
55	4	4	2	3	3	3	3
56	3	3	3	3	4	4	3
57	4	4	2	3	4	3	3
58	4	4	3	3	4	4	4
59	3	4	2	4	3	4	3
60	4	4	4	3	4	4	4
61	4	3	2	4	4	3	3
62	3	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4
64	4	4	2	3	3	3	3
65	4	4	3	4	4	4	4
66	4	3	3	4	3	3	3
67	4	3	4	3	4	4	4
68	4	4	2	3	3	3	3
69	3	4	2	3	4	4	4
70	4	4	2	4	3	4	4
71	4	4	3	3	4	3	4
72	4	4	2	4	3	4	3
73	3	3	2	3	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4
75	4	3	3	4	4	4	4
76	4	4	2	3	3	3	3
77	3	4	2	4	4	4	4
78	4	4	2	4	3	4	3
79	4	3	4	3	4	3	3
80	4	3	3	4	3	4	3
81	4	4	3	3	3	4	3
82	4	4	3	3	4	4	4
83	4	4	2	3	4	4	3
84	4	3	2	4	3	3	4
85	4	4	3	3	4	4	3
Mean	3.826	3.721	3.151	3.628	3.779	3.767	3.535
S	1.512	1.635	1.876	1.866	1.943	2.056	2.211
S ²	2.297	2.874	2.610	2.402	2.774	4.290	4.007

Jawaban Kuesioner Lanjutan Bobot Kepuasan Konsumen

Resp	Dimensi				
	Tangible	Reability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	25	30	25	15	5
2	20	30	25	10	15
3	15	30	20	15	20
4	20	30	15	15	20
5	25	30	20	20	5
6	20	20	20	25	15
7	10	30	20	20	20
8	15	35	25	20	5
9	5	30	15	25	25
10	10	20	25	25	20
11	10	35	25	20	10
12	20	20	20	15	25
13	20	30	20	20	10
14	20	20	15	25	20
15	25	20	10	20	25
16	20	30	10	15	25
17	15	25	15	20	25
18	10	20	20	25	25
19	10	25	20	20	25
20	15	30	15	20	20
21	15	25	20	25	15
22	10	20	20	30	20
23	15	25	25	25	10
24	10	30	25	25	10
25	15	30	15	30	10
26	15	30	10	25	20
27	25	30	10	15	20
28	20	35	10	15	20
29	25	35	15	20	5
30	20	40	15	15	10
31	20	25	15	15	25
32	20	25	15	20	20
33	15	20	20	25	20
34	10	30	25	15	20
35	10	30	20	15	25
36	15	25	25	15	20
37	10	25	30	15	20
38	25	30	25	10	10
39	15	25	15	20	25

Jawaban Kuesioner Lanjutan Bobot Kepuasan Konsumen (Lanjutan)

Dimensi	Resp	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
	40	20	20	20	25	15
	41	20	15	25	15	25
	42	15	15	25	25	20
	43	10	25	20	20	25
	44	20	15	20	15	30
	45	15	20	20	20	25
	46	15	25	25	25	10
	47	20	20	15	20	25
	48	25	20	20	20	15
	49	20	25	25	15	15
	50	25	20	20	10	25
	51	25	25	20	15	15
	52	15	35	20	20	10
	53	25	20	20	25	10
	54	20	25	15	25	15
	55	15	20	20	30	15
	56	15	25	30	25	5
	57	10	15	35	30	10
	58	10	25	30	30	5
	59	10	30	15	30	15
	60	25	35	15	20	5
	61	10	35	15	20	20
	62	25	25	30	15	5
	63	10	20	25	30	15
	64	25	25	20	25	5
	65	20	25	10	30	15
	66	20	30	15	25	10
	67	20	25	10	30	15
	68	25	20	15	15	25
	69	25	35	10	20	10
	70	25	30	15	20	10
	71	25	25	20	10	20
	72	15	15	25	25	20
	73	15	10	25	20	30
	74	10	25	20	15	30
	75	15	20	25	20	20
	76	15	20	20	25	20
	77	10	30	15	20	25
	78	15	25	30	20	10
	79	10	20	35	25	10
	80	20	25	30	20	5
	81	20	20	25	20	15
	82	25	35	20	15	5
	83	20	30	20	20	10
	84	25	20	25	20	10
	85	20	25	25	15	15

LAMPIRAN 6

- ❖ Jawaban Kuesioner Pihak Manajemen

Jawaban kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2
5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2
Rata2	4.00	3.60	4.00	3.60	3.40	3.40	3.80	3.40	3.60	4.00	3.40	3.80	4.00	3.00	3.60	3.80	4.00	4.00	3.20	3.80	3.20	3.00	2.80
S ²	0	0.03	0	0.03	0.03	0.03	0.02	0.03	0.03	0	0.03	0.02	0	0	0.03	0.02	0	0	0.02	0.02	0.02	0	0.07

Jawaban Bobot Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen

Resp	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empaty
1	25	30	25	10	10
2	20	30	25	10	15
3	25	20	30	15	10
4	25	25	30	10	10
5	30	25	20	15	10
6	20	30	15	20	15
Rata-rata	24.17	26.67	24.17	13.33	11.67

Jawaban Kuesioner Performasi Standar Servis

Pernyataan	Responden					Rata-rata
	1	2	3	4	5	
1	4	4	2	2	2	2.8
2	4	4	3	4	3	3.6
3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	2
5	2	2	1	2	1	1.6
6	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	4	4	2.8
8	1	1	2	2	1	1.4
9	1	1	2	1	1	1.2
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	2	4	2	2
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	4	4	2	2	2	2.8
15	1	1	1	1	1	1
16	4	4	4	4	4	4
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	3	1	3	1.8
19	2	2	2	1	1	1.6
20	1	3	3	3	3	2.6
21	2	2	2	2	2	2
22	3	3	1	3	3	2.6
23	2	2	2	2	2	2

**Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen Terhadap Hasil Kerja Karyawan
dan Fasilitas Yang Diberikan**

Pernyataan	Responden					Rata-rata
	1	2	3	4	5	
1	2	3	2	3	3	2.600
2	2	2	2	2	3	2.200
3	3	3	4	4	2	3.200
4	3	3	3	3	3	3.000
5	4	4	3	3	4	3.600
6	4	4	4	3	4	3.800
7	2	2	1	1	2	1.600
8	3	3	2	2	2	2.400
9	3	3	2	2	3	2.600
10	2	1	2	1	1	1.400
11	3	2	2	2	2	2.200
12	4	4	3	3	4	3.600
13	2	3	2	3	2	2.400
14	2	2	3	2	2	2.200
15	3	3	4	4	3	3.400
16	2	3	2	3	2	2.400
17	3	3	3	3	3	3.000
18	3	3	2	2	2	2.400
19	2	2	2	2	2	2.000
20	3	2	2	3	3	2.600
21	4	3	3	3	3	3.200
22	3	3	2	3	3	2.800
23	3	3	2	2	2	2.400

Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemn Terhadap PT. “TI” dan Operasinya

Resp	Pernyataan								
	Data Penyebab Gap 1								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	2	2	2	3	3	3	2	3
2	4	3	2	2	3	3	4	2	3
3	3	2	1	3	2	3	3	2	3
4	4	2	1	2	3	3	3	2	2
5	3	1	1	3	3	2	2	2	2
Rata-rata	3.6	2	1.4	2.4	2.8	2.8	3	2	2.6

**Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemn Terhadap PT. “TI” dan Operasinya
(Lanjutan)**

Resp	Pernyataan												
	Data Penyebab Gap 2												
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	1	2
3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2
4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	1	3	1	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
Rata-rata	3.2	2.8	2.8	3.8	2.8	2.6	3.2	2.6	3	2	3.2	1.6	2.6

LAMPIRAN 7

❖ Jawaban Kuesioner Karyawan

Jawaban Persepsi Karyawan Terhadap PT. "TI"

Karyawan	Resp	Pernyataan Data Penyebab Gap 3																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		1	3	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2
Teknisi	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	
	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
	5	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	
	6	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	
	Rata-rata	3.33	2.67	3.67	2.5	2.83	2.67	3.17	3.33	3.17	2.17	3.33	3.17	3	2.83	3	3.67	2.83	2.5	2.33	2.33	2.83	3.17	2.83
Customer Service	15	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	1	2	
	16	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	2	2
Rata-rata		3.5	2.5	3	2.5	2.5	3	3.5	3.5	2.5	2	3	3	3	3	3.5	3.5	3	3.5	1.5	2.5	2.5	1.5	2
Rata-rata keseluruhan		3.42	2.88	3.33	2.5	2.67	2.83	3.33	3.42	2.83	2.08	3.17	3.08	3	2.92	3.25	3.58	2.92	3	1.92	2.42	2.67	2.33	2.42

Jawaban Kuesioner Karyawan Mengenai Penilaian Seberapa Besar PT. "TI" Dalam Memenuhi Janjinya Untuk Memberikan Janjinya Kepada Konsumen

Pernyataan	Responden					
	1	2	3	4	5	6
1	3	4	4	4	4	3
2	3	4	2	4	2	2

Jawaban Kuesioner Karyawan Mengenai Kekonsistennan Pelayanan Kepada Konsumen) (Teknisi)

Pernyataan	Teknisi						Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	
1	3	3	3	3	2	2	2.667
2	3	2	2	2	3	2	2.333
3	3	3	3	3	4	4	3.333
4	2	2	3	3	2	2	2.333
5	3	2	3	3	2	2	2.500
6	3	3	4	3	3	3	3.167
7	2	2	2	3	3	2	2.333
8	2	2	2	2	2	2	2.000
9	3	3	2	3	2	2	2.500
10	2	1	2	3	1	2	1.833
11	3	3	2	3	2	3	2.667
12	4	3	4	3	3	3	3.333
13	3	3	2	3	1	2	2.333
14	2	2	2	3	2	2	2.167
15	3	3	3	4	3	3	3.167
16	3	3	2	3	3	3	2.833
17	3	3	3	2	3	3	2.833
18	2	3	2	2	2	3	2.333

**Jawaban Kuesioner Karyawan Mengenai Kekonsistenan Pelayanan Kepada Konsumen
(Customer Service)**

Pernyataan	Customer Service		Rata-rata
	1	2	
1	3	3	3
2	2	2	2
3	2	2	2
4	2	3	2.5
5	2	2	2

LAMPIRAN 8

- ❖ Perhitungan Pengolahan Data Gap 5

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5

Resp		Pernyataan													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	P	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
	H	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
	P-H	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	0
2	P	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
	H	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
	P-H	0	1	0	1	1	1	1	1	1	-1	2	1	1	1
3	P	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2
	H	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	1	1	0	0	0	-1	1	0	1	0	-1	0	0	-1
4	P	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
	H	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
	P-H	-2	-1	0	0	-1	-1	0	1	1	0	-1	1	-1	-1
5	P	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2
	H	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	P-H	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	0	-2	0	-1	0	-1	-2
6	P	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
	H	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
	P-H	-1	-2	0	0	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	0	-2	-1
7	P	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
	H	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
	P-H	-2	-1	-1	-2	-1	0	-2	0	-1	-1	0	-1	-1	-1
8	P	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
	P-H	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	-1
9	P	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2
	H	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
	P-H	-2	-2	-2	-1	-2	0	-2	-2	-1	-1	-1	1	-2	-2
10	P	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	P-H	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	1	0	0	0	-2
11	P	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1
12	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
	P-H	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	0	-2
13	P	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
	H	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
	P-H	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	0	0	0
14	P	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
	H	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
	P-H	0	0	1	-1	0	-1	1	1	0	1	-1	0	-1	0

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan									
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	P	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	P-H	0	0	1	0	0	0	1	1	1	
2	P	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	P-H	1	0	0	0	1	1	0	1	1	
3	P	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	3	3	2	3	3	4	2	
	P-H	1	1	1	0	1	0	0	-1	1	
4	P	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	P-H	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	0	
5	P	3	3	3	2	4	2	3	4	3	
	H	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
	P-H	-1	0	-1	-1	1	-2	-1	0	-1	
6	P	3	4	3	3	2	2	3	2	3	
	H	4	3	4	3	3	3	4	3	2	
	P-H	-1	1	-1	0	-1	-1	-1	-1	1	
7	P	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
	H	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
	P-H	0	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	
8	P	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
	P-H	1	0	0	0	0	0	1	1	2	
9	P	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
	H	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
	P-H	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	
10	P	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
	H	3	3	3	4	2	4	4	3	3	
	P-H	0	0	0	-1	1	-2	-2	-1	0	
11	P	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
	H	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
	P-H	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	1	
12	P	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	3	3	2	4	3	3	3	
	P-H	1	0	0	0	1	-1	0	0	0	
13	P	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
	H	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
	P-H	-1	-2	-2	0	-1	-2	-1	-1	0	
14	P	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
	H	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
	P-H	0	0	0	0	1	0	0	0	-1	

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	P	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-2	0	0	0	0	-1
16	P	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
	H	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
	P-H	-3	-1	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	0	-2
17	P	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
	H	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
	P-H	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	1
18	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
	H	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
	P-H	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-2
19	P	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
	H	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
	P-H	-1	0	0	0	-1	0	0	1	-1	-1	-1	0	0	-2
20	P	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	P-H	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1
21	P	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	H	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
	P-H	0	1	-1	1	-1	-1	0	1	-1	0	0	0	-1	0
22	P	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
	H	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	-2	0	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1
23	P	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2
	H	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
	P-H	0	0	-1	-1	1	0	-1	0	1	0	-1	-1	-1	-1
24	P	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	P-H	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
25	P	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
	H	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
	P-H	0	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	0	1
26	P	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1
27	P	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
	H	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	P-H	1	0	0	-1	0	1	0	1	0	-1	-1	0	-1	-1
28	P	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	H	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	P-H	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan									
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	
15	P	3	3	4	3	4	2	2	3	2	
	H	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
	P-H	-1	0	1	0	1	-1	-1	1	-2	
16	P	2	3	2	3	3	2	2	2	3	
	H	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
	P-H	-1	-1	-2	0	0	-2	-2	-2	0	
17	P	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
	H	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
	P-H	0	1	1	0	1	-1	1	0	0	
18	P	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
	P-H	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	
19	P	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
	H	4	4	4	3	3	4	3	3	2	
	P-H	-1	-1	-1	0	0	-1	0	1	1	
20	P	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
	P-H	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	
21	P	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
	H	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
	P-H	-1	0	1	1	0	-1	0	0	-1	
22	P	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
	H	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	
23	P	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
	H	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
	P-H	-1	0	0	0	0	-1	0	0	0	
24	P	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
	H	4	3	4	4	3	4	4	3	2	
	P-H	0	0	-1	-1	1	-1	-1	0	1	
25	P	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
	H	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
	P-H	0	0	0	-1	0	0	-1	0	1	
26	P	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
	H	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
	P-H	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	
27	P	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
	H	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
	P-H	0	1	1	0	1	-1	0	1	0	
28	P	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
	H	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
	P-H	0	1	0	-1	0	0	0	-1	0	

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
29	P	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
	H	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
	P-H	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	-1
30	P	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
	H	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	P-H	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1
31	P	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
	H	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
	P-H	0	0	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	1	1	-1
32	P	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
	H	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	0	-1	1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0
33	P	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3
	H	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
	P-H	-1	-1	0	-2	-1	0	-1	0	-2	-2	-2	1	-2	0
34	P	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2
	H	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
	P-H	-1	-2	-1	-2	0	0	-2	0	-1	1	-2	-1	-1	-2
35	P	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	H	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1
36	P	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
	H	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
	P-H	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1
37	P	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
	H	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
	P-H	-1	0	-2	-2	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	-2	-1	0
38	P	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
	H	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
	P-H	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	-1	-1
39	P	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
	H	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
	P-H	-1	0	-2	0	-2	-2	-1	-1	0	-2	0	0	0	0
40	P	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
	H	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	P-H	0	1	-3	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0
41	P	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3
	H	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2
	P-H	0	1	-2	-2	-1	0	-2	-1	-2	-2	-1	0	0	1

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan									
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	
29	P	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
	H	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
	P-H	1	0	0	1	-1	0	0	0	0	
30	P	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
	H	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
	P-H	0	-1	-1	-1	1	-1	0	0	1	
31	P	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
	H	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
	P-H	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
32	P	3	3	4	3	3	2	4	3	3	
	H	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
	P-H	0	0	1	0	1	-1	1	0	0	
33	P	3	3	3	2	4	3	3	4	3	
	H	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
	P-H	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	
34	P	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
	H	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
	P-H	-1	-1	-2	-1	-1	-1	2	0	0	
35	P	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
	H	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
	P-H	1	1	0	0	2	0	1	0	0	
36	P	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
	H	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
	P-H	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	
37	P	2	2	4	3	3	3	3	3	4	
	H	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
	P-H	-2	-2	0	-1	0	0	-1	-1	1	
38	P	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
	H	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	
39	P	3	3	4	4	2	3	4	3	3	
	H	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
	P-H	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	-1	
40	P	4	2	4	3	3	3	4	3	3	
	H	3	3	4	4	2	4	4	4	4	
	P-H	1	-1	0	-1	1	-1	0	-1	-1	
41	P	3	3	3	3	3	2	3	4	3	
	H	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
	P-H	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pemakaian													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
42	P	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	P-H	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0
43	P	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2
	H	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2
	P-H	-2	1	-2	-2	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-2	0
44	P	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2
	H	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2
	P-H	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0
45	P	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
	H	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	P-H	0	0	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	0
46	P	3	2	3	1	4	3	1	3	3	3	3	3	4	2
	H	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
	P-H	-1	-1	0	-2	0	-1	-3	0	-1	-1	0	-1	1	-1
47	P	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3
	H	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4
	P-H	-2	-2	-1	-1	1	-2	-1	0	-1	-2	0	-1	-1	-1
48	P	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3
	H	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
	P-H	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-2	-2	0	1	-2	0
49	P	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2
	H	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	P-H	-2	-1	-1	-1	0	-2	-2	0	-1	0	-1	-1	0	-2
50	P	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3
	H	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
	P-H	-1	-1	-2	-2	0	-1	-3	0	-1	-2	0	-1	0	0
51	P	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
	H	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
	P-H	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-2
52	P	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3
	H	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
	P-H	0	0	-2	-2	1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	-1	0
53	P	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	4	3
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
	P-H	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-3	-2	0	0	-1	-1	0	1
54	P	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
	H	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
	P-H	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-2	-1	-1	-1

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan									
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	
42	P	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
	P-H	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	
43	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	H	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	
44	P	4	2	3	3	4	3	4	3	3	
	H	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
	P-H	1	-2	0	0	0	-1	1	0	0	
45	P	3	3	4	3	3	2	3	4	3	
	H	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
	P-H	0	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	
46	P	3	2	3	3	4	3	4	3	3	
	H	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
	P-H	-1	-2	0	-1	1	0	1	0	-1	
47	P	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
	H	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
	P-H	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	
48	P	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
	H	4	4	4	3	4	2	3	4	4	
	P-H	-1	-1	0	0	-1	1	0	0	-1	
49	P	2	3	3	3	3	3	4	3	4	
	H	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
	P-H	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	1	
50	P	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
	H	4	3	4	4	2	3	3	4	3	
	P-H	-1	0	0	-1	1	0	0	-1	1	
51	P	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
	H	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
	P-H	0	0	0	-1	1	0	0	0	-1	
52	P	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
	H	4	3	3	4	4	2	3	3	4	
	P-H	-1	0	0	-2	-1	1	0	0	0	
53	P	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
	H	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
	P-H	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	0	
54	P	2	4	4	3	2	4	3	4	3	
	H	3	3	3	3	2	4	4	4	4	
	P-H	-1	1	1	0	0	0	-1	0	-1	

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
55	P	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
	H	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
	P-H	-1	0	-3	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1
56	P	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
	H	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
	P-H	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1
57	P	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
	H	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
	P-H	-1	-1	-2	-1	0	-1	-2	-2	0	-1	-2	-1	-1	0
58	P	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	4	2
	H	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2
	P-H	-1	0	0	-1	1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	0
59	P	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
	H	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2
	P-H	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	1	0	1	0	0	-1	1
60	P	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
	H	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3
	P-H	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1
61	P	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
	H	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	-1	0	-1
62	P	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	4	2
	H	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3
	P-H	-1	0	0	-1	0	-1	-2	0	-1	1	0	-2	0	-1
63	P	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
	H	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P-H	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1
64	P	2	3	3	2	4	3	1	2	2	3	3	2	3	3
	H	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4
	P-H	-2	-1	-1	-2	0	-1	-2	0	-1	0	0	-2	-1	-1
65	P	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
	H	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
	P-H	-1	1	0	-2	-1	0	-2	0	-1	-1	0	0	-2	0
66	P	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3
	H	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	P-H	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	0	0
67	P	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
	H	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3
	P-H	-1	-1	-3	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	0	-1	0	-1

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan									
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	
55	P	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
	H	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
	P-H	-1	0	0	-1	1	1	0	0	0	
56	P	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
	H	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
	P-H	0	-1	0	0	0	0	-1	0	1	
57	P	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
	H	3	3	4	4	2	3	4	3	3	
	P-H	0	0	0	-2	1	0	-1	0	0	
58	P	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
	H	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	
59	P	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
	H	3	2	3	4	2	4	3	4	3	
	P-H	-1	0	0	-1	0	-2	0	-1	0	
60	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
	P-H	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	
61	P	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
	H	3	4	4	3	2	4	4	3	3	
	P-H	0	-1	-1	0	1	-1	-1	1	0	
62	P	3	4	4	2	3	2	3	3	3	
	H	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
	P-H	0	2	1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	
63	P	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
	H	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
	P-H	-1	0	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1	
64	P	3	3	3	4	3	2	4	3	4	
	H	3	4	4	4	2	3	3	3	3	
	P-H	0	-1	-1	0	1	-1	1	0	1	
65	P	2	2	3	4	2	3	3	3	3	
	H	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
	P-H	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	
66	P	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
	H	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
	P-H	0	1	-1	1	0	-1	0	1	0	
67	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	2	4	3	4	3	4	4	4	
	P-H	-1	1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
68	P	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3
	H	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P-H	-1	0	-1	-1	1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1
69	P	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
	H	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1
70	P	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3
	H	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
	P-H	0	-2	-3	-1	0	0	-3	1	-2	-1	-2	-2	-1	-1
71	P	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3
	H	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
	P-H	-1	-2	-1	-1	0	0	-2	-2	-1	-2	0	1	-1	0
72	P	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
	H	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
	P-H	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	-1
73	P	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2
	H	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
	P-H	0	1	-2	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	-1
74	P	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3
	H	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
	P-H	1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-2	0	-1	0	1	-1
75	P	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3
	H	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3
	P-H	-1	-1	-2	0	-1	-2	-1	1	0	0	-1	-1	-1	0
76	P	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
	H	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
	P-H	-2	-1	0	-1	1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1
77	P	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3
	H	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2
	P-H	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	1	-1	-2	-1	1
78	P	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
	H	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
	P-H	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	-1	-1
79	P	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
	H	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
	P-H	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1
80	P	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	2	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3
	P-H	1	-1	-1	0	0	-1	-1	1	0	0	-1	-1	-1	0

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan									
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	
68	P	4	3	3	4	3	2	4	3	4	
	H	3	4	4	4	2	3	3	3	3	
	P-H	1	-1	-1	0	1	-1	1	0	1	
69	P	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
	H	4	4	3	4	2	3	4	4	4	
	P-H	-1	-1	0	0	2	0	-1	0	-1	
70	P	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
	H	4	3	4	4	2	4	3	4	4	
	P-H	-1	1	-1	-1	1	-1	1	-1	-1	
71	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	H	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
	P-H	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	
72	P	4	3	3	4	2	3	3	4	3	
	H	3	2	4	4	2	4	3	4	3	
	P-H	1	1	-1	0	0	-1	0	0	0	
73	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	H	3	4	3	3	2	3	4	4	4	
	P-H	0	-1	0	0	1	0	-1	-1	0	
74	P	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
	H	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
	P-H	0	1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	
75	P	3	4	3	3	3	2	3	3	3	
	H	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
	P-H	0	1	-1	0	0	-2	-1	-1	-1	
76	P	2	3	3	3	3	4	3	3	3	
	H	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
	P-H	-2	-1	-1	-1	1	1	0	0	0	
77	P	3	3	3	3	2	3	4	4	3	
	H	3	4	3	4	2	4	4	4	4	
	P-H	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	
78	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	4	4	4	2	4	3	4	3	
	P-H	-1	-1	-1	-1	1	-1	0	-1	0	
79	P	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
	H	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
	P-H	0	-1	0	1	-1	0	-1	1	0	
80	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
	P-H	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	0	

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
81	P	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
	H	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
	P-H	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1
82	P	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2
	H	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
	P-H	0	1	-1	-2	0	-1	-3	-1	0	0	-1	-1	-1	-1
83	P	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
	H	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
	P-H	-2	1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	-2	0	-1	-1
84	P	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2
	H	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
	P-H	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	1	0	-2
85	P	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3
	H	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
	P-H	-1	0	0	-2	0	-2	-2	-2	-1	-1	0	0	-2	0

Perhitungan Skor SERVQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp		Pernyataan								
		15	16	17	18	19	20	21	22	23
81	P	3	3	3	3	4	2	4	3	3
	H	3	3	4	4	3	3	3	4	3
	P-H	0	0	-1	-1	1	-1	1	-1	0
82	P	4	4	3	4	3	3	3	3	3
	H	4	3	4	4	3	3	4	4	4
	P-H	0	1	-1	0	0	0	-1	-1	-1
83	P	3	2	3	3	4	3	4	3	3
	H	4	3	4	4	2	3	4	4	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	2	0	0	-1	0
84	P	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	4	3	4	3	2	4	3	3	4
	P-H	0	0	-1	0	1	-1	0	0	-1
85	P	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	H	4	3	4	4	3	3	4	4	3
	P-H	-1	1	-1	-1	0	0	-1	-1	0

Perhitungan SERQUAL Gap 5

Resp	Pernyataan				Ski	Wi	SqI	Pernyataan								Ski	Wi	SqI							
	Tangible							Reliability																	
	1	2	3	4				5	6	7	8	9	10	11	12										
1	0	0	0	0	0.000	25	0.000	0	1	1	1	1	1	0	2	0.875	30	0.263							
2	0	1	0	1	0.500	20	0.100	1	1	1	1	1	1	-1	2	0.875	30	0.263							
3	1	1	0	0	0.500	15	0.075	0	-1	1	0	1	0	-1	0	0.000	30	0.000							
4	-2	-1	0	0	-0.750	20	-0.150	-1	-1	0	1	1	0	-1	1	0.000	30	0.000							
5	-2	-1	-2	-1	-1.500	25	-0.375	-1	-1	-2	0	-2	0	-1	0	-0.875	30	-0.263							
6	-1	-2	0	0	-0.750	20	-0.150	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	0	-0.750	20	-0.150							
7	-2	-1	-1	-2	-1.500	10	-0.150	-1	0	-2	0	-1	-1	0	-1	-0.750	30	-0.225							
8	0	0	0	1	0.250	15	0.038	0	0	1	1	1	1	1	0	0.625	35	0.219							
9	-2	-2	-2	-1	-1.750	5	-0.088	-2	0	-2	-2	-1	-1	-1	1	-1.000	30	-0.300							
10	0	-1	0	0	-0.250	10	-0.025	0	-1	0	0	0	1	0	0	0.000	20	0.000							
11	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100	0	0	-1	0	0	0	0	0	-0.125	35	-0.044							
12	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	0	0	0	0	0	0	-2	0	-0.250	20	-0.050							
13	-2	-2	-1	-1	-1.500	20	-0.300	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1.625	30	-0.488							
14	0	0	1	-1	0.000	20	0.000	0	-1	1	1	0	1	-1	0	0.125	20	0.025							
15	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250	0	0	-1	0	-2	0	0	0	-0.375	20	-0.075							
16	-3	-1	-1	-2	-1.750	20	-0.350	0	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1.500	30	-0.460							
17	1	1	0	0	0.500	15	0.075	0	1	0	0	0	0	-1	0	0.000	25	0.000							
18	0	-1	-1	-1	-0.750	10	-0.075	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-0.375	20	-0.075							
19	-1	0	0	0	-0.250	10	-0.025	-1	0	0	1	-1	-1	-1	0	-0.375	25	-0.094							
20	1	0	0	1	0.500	15	0.075	0	1	0	0	1	1	1	0	0.500	30	0.150							
21	0	1	-1	1	0.250	15	0.038	-1	-1	0	1	-1	0	0	0	-0.250	25	-0.063							
22	-2	0	-1	-2	-1.250	10	-0.125	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-0.500	20	-0.100							
23	0	0	-1	-1	-0.500	15	-0.075	1	0	-1	0	1	0	-1	-1	-0.125	25	-0.031							
24	1	0	0	1	0.500	10	0.050	0	0	1	0	0	1	0	0	0.250	30	0.075							
25	0	-1	0	-1	-0.500	15	-0.075	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	-0.375	30	-0.113							
26	-1	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.150	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1.000	30	-0.300							
27	1	0	0	-1	0.000	25	0.000	0	1	0	1	0	-1	-1	0	0.000	30	0.000							
28	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-0.500	35	-0.175							
29	0	1	0	0	0.250	25	0.063	1	0	1	0	1	1	0	1	0.625	35	0.219							
30	0	0	-1	-1	-0.500	20	-0.100	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-0.500	40	-0.200							
31	0	0	0	-1	-0.250	20	-0.050	-1	0	0	0	-1	0	-1	1	-0.250	25	-0.063							
32	0	-1	1	-1	-0.250	20	-0.050	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-0.375	25	-0.094							
33	-1	-1	0	-2	-1.000	15	-0.150	-1	0	-1	0	-2	-2	-2	1	-0.875	20	-0.175							
34	-1	-2	-1	-2	-1.500	10	-0.150	0	0	-2	0	-1	1	-2	-1	-0.625	30	-0.188							
35	1	0	0	0	0.250	10	0.025	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000	30	0.000							
36	0	0	-1	-1	-0.500	15	-0.075	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-0.625	25	-0.156							
37	-1	0	-2	-2	-1.250	10	-0.125	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	-2	-1.000	25	-0.250							
38	-1	0	-1	-1	-0.750	25	-0.188	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-0.750	30	-0.225							
39	-1	0	-2	0	-0.750	15	-0.113	-2	-2	-1	-1	0	-2	0	0	-1.000	25	-0.250							
40	0	1	-3	-1	-0.750	20	-0.150	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150							
41	0	1	-2	-2	-0.750	20	-0.150	-1	0	-2	-1	-2	-2	-1	0	-1.125	15	-0.169							
42	0	-1	0	-1	-0.500	15	-0.075	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-0.750	15	-0.113							

Perhitungan SERQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp	Pernyataan				Ski	Wi	SqI	Pernyataan			Ski	Wi	SqI	Resp	Pernyataan				Ski	Wi	SqI										
	Responsiveness							Assurance							Empaty																
	13	14	15	16				17	18	19					20	21	22	23													
1	0	0	0	0	0.000	25	0.000	1	0	0	0.333	15	0.050	1	0	1	1	1	0.750	5	0.038										
2	1	1	1	0	0.750	25	0.188	0	0	1	0.333	10	0.033	2	1	0	1	1	0.750	15	0.113										
3	0	-1	1	1	0.250	20	0.050	1	0	1	0.667	15	0.100	3	0	0	-1	1	0.000	20	0.000										
4	-1	-1	0	-1	-0.750	15	-0.113	0	0	0	0.000	15	0.000	4	-1	-1	0	0	-0.500	20	-0.100										
5	-1	-2	-1	0	-1.000	20	-0.200	-1	-1	1	-0.333	20	-0.067	5	-2	-1	0	-1	-1.000	5	-0.050										
6	-2	-1	-1	1	-0.750	20	-0.150	-1	0	-1	-0.667	25	-0.167	6	-1	-1	-1	1	-0.500	15	-0.075										
7	-1	-1	0	-1	-0.750	20	-0.150	-2	-1	-1	-1.333	20	-0.267	7	-2	-1	-1	-1	-1.250	20	-0.250										
8	0	-1	1	0	0.000	25	0.000	0	0	0	0.000	20	0.000	8	0	1	1	2	1.000	5	0.060										
9	-2	-2	-2	-2	-2.000	15	-0.300	-2	-1	-1	-1.333	25	-0.333	9	-1	-2	-2	-1	-1.500	25	-0.375										
10	0	-2	0	0	-0.500	25	-0.125	0	-1	1	0.000	25	0.000	10	-2	-2	-1	0	-1.250	20	-0.250										
11	-1	-1	0	0	-0.500	25	-0.125	-1	0	0	-0.333	20	-0.067	11	-1	0	-1	1	-0.250	10	-0.025										
12	0	-2	1	0	-0.250	20	-0.050	0	0	1	0.333	15	0.050	12	-1	0	0	0	-0.250	25	-0.063										
13	0	0	-1	-2	-0.750	20	-0.150	-2	0	-1	-1.000	20	-0.200	13	-2	-1	-1	0	-1.000	10	-0.100										
14	-1	0	0	0	-0.250	15	-0.038	0	0	1	0.333	25	0.083	14	0	0	0	-1	-0.250	20	-0.050										
15	0	-1	-1	0	-0.500	10	-0.050	1	0	1	0.667	20	0.133	15	-1	-1	1	-2	-0.750	25	-0.188										
16	0	-2	-1	-1	-1.000	10	-0.100	-2	0	0	-0.667	15	-0.100	16	-2	-2	-2	0	-1.500	25	-0.375										
17	0	1	0	1	0.500	15	0.075	1	0	1	0.667	20	0.133	17	-1	1	0	0	0.000	25	0.000										
18	-1	-2	0	0	-0.750	20	-0.150	-1	0	-1	-0.667	25	-0.167	18	-1	0	0	-1	-0.500	25	-0.125										
19	0	-2	-1	-1	-1.000	20	-0.200	-1	0	0	-0.333	20	-0.067	19	-1	0	1	1	0.250	25	0.063										
20	0	1	0	1	0.500	15	0.075	0	0	0	0.000	20	0.000	20	0	-1	0	0	-0.250	20	-0.050										
21	-1	0	-1	0	-0.500	20	-0.100	1	1	0	0.667	25	0.167	21	-1	0	0	-1	-0.500	15	-0.075										
22	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-1	-1	0	-0.667	30	-0.200	22	-1	-2	-1	-1	-1.250	20	-0.250										
23	-1	-1	-1	0	-0.750	25	-0.188	0	0	0	0.000	25	0.000	23	-1	0	0	0	-0.250	10	-0.025										
24	0	0	0	0	0.000	25	0.000	-1	-1	1	-0.333	25	-0.083	24	-1	-1	0	1	-0.250	10	-0.025										
25	0	1	0	0	0.250	15	0.038	0	-1	0	-0.333	30	-0.100	25	0	-1	0	1	0.000	10	0.000										
26	-1	-1	0	-2	-1.000	10	-0.100	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250	26	-1	-1	0	-1	-0.750	20	-0.150										
27	-1	-1	0	1	-0.250	10	-0.025	1	0	1	0.667	15	0.100	27	-1	0	1	0	0.000	20	0.000										
28	0	0	0	1	0.250	10	0.025	0	-1	0	-0.333	15	-0.080	28	0	0	-1	0	-0.250	20	-0.050										
29	0	-1	1	0	0.000	15	0.000	0	1	-1	0.000	20	0.000	29	0	0	0	0	0.000	5	0.000										
30	-1	-1	0	-1	-0.750	15	-0.113	-1	-1	1	-0.333	15	-0.080	30	-1	0	0	1	0.000	10	0.000										
31	1	-1	0	0	0.000	15	0.000	0	0	1	0.333	15	0.050	31	0	0	0	0	0.000	25	0.000										
32	0	0	0	0	0.000	15	0.000	1	0	1	0.667	20	0.133	32	-1	1	0	0	0.000	20	0.000										
33	-2	0	0	-1	-0.750	20	-0.150	-1	-1	0	-0.667	25	-0.167	33	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050										
34	-1	-2	-1	-1	-1.250	25	-0.313	-2	-1	-1	-1.333	15	-0.200	34	-1	-2	0	0	-0.750	20	-0.150										
35	0	-1	1	1	0.250	20	0.050	0	0	2	0.667	15	0.100	35	0	1	0	0	0.250	25	0.063										
36	0	-1	-1	-1	-0.750	25	-0.188	-1	0	0	-0.333	15	-0.080	36	-1	-1	-1	0	-0.750	20	-0.150										
37	-1	0	-2	-2	-1.250	30	-0.375	0	-1	0	-0.333	15	-0.080	37	0	-1	-1	1	-0.250	20	-0.050										
38	-2	-1	-1	-1	-1.250	25	-0.313	-1	-1	0	-0.667	10	-0.067	38	0	0	0	0	0.000	10	0.000										
39	0	0	-1	-1	-0.500	15	-0.075	0	0	-1	-0.333	20	-0.067	39	-1	0	0	-1	-0.500	25	-0.125										
40	-1	0	1	-1	-0.250	20	-0.050	0	-1	1	0.000	25	0.000	40	-1	0	-1	-1	-0.750	15	-0.113										
41	0	1	0	0	0.250	25	0.063	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.160	41	-1	0	0	-1	-0.500	25	-0.125										
42	-1	0	0	0	-0.250	25	-0.063	-1	-1	0	-0.667	25	-0.167	42	-1	-1	-1	0	-0.750	20	-0.150										

Perhitungan SERQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp	Pernyataan				Ski	Wi	Sqi	Pernyataan								Ski	Wi	Sqi							
	Tangible							Reliability																	
	1	2	3	4				5	6	7	8	9	10	11	12										
43	-2	1	-2	-2	-1.250	10	-0.125	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1.000	25	-0.260							
44	0	0	-1	-1	-0.500	20	-0.100	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-0.625	15	-0.094							
45	0	0	-2	-2	-1.000	15	-0.150	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1.125	20	-0.225							
46	-1	-1	0	-2	-1.000	15	-0.150	0	-1	-3	0	-1	-1	0	-1	-0.875	25	-0.219							
47	-2	-2	-1	-1	-1.500	20	-0.300	1	-2	-1	0	-1	-2	0	-1	-0.750	20	-0.150							
48	0	-1	-1	-2	-1.000	25	-0.250	-1	-1	0	0	-2	-2	0	1	-0.625	20	-0.125							
49	-2	-1	-1	-1	-1.250	20	-0.250	0	-2	-2	0	-1	0	-1	-1	-0.875	25	-0.219							
50	-1	-1	-2	-2	-1.500	25	-0.375	0	-1	-3	0	-1	-2	0	-1	-1.000	20	-0.200							
51	-1	0	0	-1	-0.500	25	-0.125	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-0.750	25	-0.188							
52	0	0	-2	-2	-1.000	15	-0.150	1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	-0.625	35	-0.219							
53	-1	-2	-1	-1	-1.250	25	-0.313	-1	-2	-3	-2	0	0	-1	-1	-1.250	20	-0.260							
54	-1	0	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-1	-1	0	-1	0	-2	-2	-1	-1.000	25	-0.260							
55	-1	0	-3	-1	-1.250	15	-0.188	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150							
56	-2	-2	0	-1	-1.250	15	-0.188	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1.250	25	-0.313							
57	-1	-1	-2	-1	-1.250	10	-0.125	0	-1	-2	-2	0	-1	-2	-1	-1.125	15	-0.169							
58	-1	0	0	-1	-0.500	10	-0.050	1	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-0.750	25	-0.188							
59	0	-1	-1	-1	-0.750	10	-0.075	0	-1	-2	1	0	1	0	0	-0.125	30	-0.038							
60	-1	0	-1	-2	-1.000	25	-0.250	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-0.625	35	-0.219							
61	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	-1	-1.125	35	-0.394							
62	-1	0	0	-1	-0.500	25	-0.125	0	-1	-2	0	-1	1	0	-2	-0.625	25	-0.156							
63	0	0	0	0	0.000	10	0.000	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200							
64	-2	-1	-1	-2	-1.500	25	-0.375	0	-1	-2	0	-1	0	0	-2	-0.750	25	-0.188							
65	-1	1	0	-2	-0.500	20	-0.100	-1	0	-2	0	-1	-1	0	0	-0.625	25	-0.156							
66	-1	0	-1	-2	-1.000	20	-0.200	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1.000	30	-0.300							
67	-1	-1	-3	-1	-1.500	20	-0.300	-1	-2	-1	0	-1	0	0	-1	-0.750	25	-0.188							
68	-1	0	-1	-1	-0.750	25	-0.188	1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1.000	20	-0.200							
69	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.875	35	-0.306							
70	0	-2	-3	-1	-1.500	25	-0.375	0	0	-3	1	-2	-1	-2	-2	-1.125	30	-0.338							

Perhitungan SERQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp	Pernyataan				Pernyataan				Pernyataan												
	Responsiveness				Assurance				Empaty												
	13	14	15	16	17	18	19	Ski	Wi	Sqi	20	21	22	23	Ski	Wi	Sqi				
43	-2	0	-1	0	-0.750	20	-0.150	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200	48	-1	-1	-1	0	-0.750	25	-0.188
44	-1	0	1	-2	-0.600	20	-0.100	0	0	0	0.000	15	0.000	44	-1	1	0	0	0.000	30	0.000
45	0	0	0	-1	-0.250	20	-0.050	0	-1	0	-0.333	20	-0.067	45	-1	-1	0	-1	-0.750	25	-0.188
46	1	-1	-1	-2	-0.750	25	-0.188	0	-1	1	0.000	25	0.000	46	0	1	0	-1	0.000	10	0.000
47	-1	-1	0	0	-0.600	15	-0.075	-1	0	-1	-0.667	20	-0.133	47	-1	-1	-1	0	-0.750	25	-0.188
48	-2	0	-1	-1	-1.000	20	-0.200	0	0	-1	-0.333	20	-0.067	48	1	0	0	-1	0.000	15	0.000
49	0	-2	-1	-1	-1.000	25	-0.250	0	0	0	0.000	15	0.000	49	-1	0	0	1	0.000	15	0.000
50	0	0	-1	0	-0.250	20	-0.050	0	-1	1	0.000	10	0.000	50	0	0	-1	1	0.000	25	0.000
51	0	-2	0	0	-0.600	20	-0.100	0	-1	1	0.000	15	0.000	51	0	0	0	-1	-0.250	15	-0.038
52	-1	0	-1	0	-0.600	20	-0.100	0	-2	-1	-1.000	20	-0.200	52	1	0	0	0	0.250	10	0.025
53	0	1	-1	0	0.000	20	0.000	0	-1	0	-0.333	25	-0.083	53	0	-1	-1	0	-0.500	10	-0.050
54	-1	-1	-1	1	-0.500	15	-0.075	1	0	0	0.333	25	0.083	54	0	-1	0	-1	-0.500	15	-0.075
55	-2	-1	-1	0	-1.000	20	-0.200	0	-1	1	0.000	30	0.000	55	1	0	0	0	0.250	15	0.038
56	0	-1	0	-1	-0.600	30	-0.150	0	0	0	0.000	25	0.000	56	0	-1	0	1	0.000	5	0.000
57	-1	0	0	0	-0.250	35	-0.088	0	-2	1	-0.333	30	-0.100	57	0	-1	0	0	-0.250	10	-0.025
58	0	0	-1	-1	-0.500	30	-0.150	-1	-1	0	-0.667	30	-0.200	58	0	0	-1	-1	-0.500	5	-0.025
59	-1	1	-1	0	-0.250	15	-0.038	0	-1	0	-0.333	30	-0.100	59	-2	0	-1	0	-0.750	15	-0.113
60	-1	-1	-2	-1	-1.250	15	-0.188	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200	60	0	-1	-1	-1	-0.750	5	-0.038
61	0	-1	0	-1	-0.500	15	-0.075	-1	0	1	0.000	20	0.000	61	-1	1	0	1	-0.250	20	-0.050
62	0	-1	0	2	0.250	30	0.075	1	-2	-1	-0.667	15	-0.100	62	-2	-1	-1	-1	-1.250	5	-0.063
63	-2	-1	-1	0	-1.000	25	-0.250	-1	-1	1	-0.333	30	-0.100	63	-1	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.160
64	-1	-1	0	-1	-0.750	20	-0.150	-1	0	1	0.000	25	0.000	64	-1	1	0	1	0.250	5	0.013
65	-2	0	-2	-1	-1.250	10	-0.125	-1	0	-1	-0.667	30	-0.200	65	-1	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.160
66	0	0	0	1	0.250	15	0.038	-1	1	0	0.000	25	0.000	66	-1	0	1	0	0.000	10	0.000
67	0	-1	-1	1	-0.250	10	-0.025	-1	0	-1	-0.667	30	-0.200	67	0	-1	-1	-1	-0.750	15	-0.113
68	0	-1	1	-1	-0.250	15	-0.038	-1	0	1	0.000	15	0.000	68	-1	1	0	1	0.250	25	0.063
69	-2	-1	-1	-1	-1.250	10	-0.125	0	0	2	0.667	20	0.133	69	0	-1	0	-1	-0.500	10	-0.050
70	-1	-1	-1	1	-0.600	15	-0.075	-1	-1	1	-0.333	20	-0.067	70	-1	1	-1	-1	-0.500	10	-0.050

Perhitungan SERQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp	Pernyataan				Pernyataan													
	Tangible				Reliability													
	1	2	3	4	Ski	Wi	Sqi	5	6	7	8	9	10	11	12	Ski	Wi	Sqi
71	-1	-2	-1	-1	-1.250	25	-0.313	0	0	-2	-2	-1	-2	0	1	-0.750	25	-0.188
72	-1	0	0	-1	-0.500	15	-0.075	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-0.500	15	-0.075
73	0	1	-2	-1	-0.500	15	-0.075	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-0.750	10	-0.075
74	1	-1	0	0	0.000	10	0.000	0	0	-1	-1	-2	0	-1	0	-0.625	25	-0.156
75	-1	-1	-2	0	-1.000	15	-0.150	-1	-2	-1	1	0	0	-1	-1	-0.625	20	-0.125
76	-2	-1	0	-1	-1.000	15	-0.150	1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-0.875	20	-0.175
77	-1	-1	-2	-1	-1.250	10	-0.125	-1	-2	-1	0	0	1	-1	-2	-0.750	30	-0.225
78	-1	-2	-1	-1	-1.250	15	-0.188	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	-0.875	25	-0.219
79	0	0	-1	-1	-0.500	10	-0.050	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-0.875	20	-0.175
80	1	-1	-1	0	-0.250	20	-0.050	0	-1	-1	1	0	0	-1	-1	-0.375	25	-0.094
81	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-0.500	20	-0.100
82	0	1	-1	-2	-0.500	25	-0.125	0	-1	-3	-1	0	0	-1	-1	-0.875	35	-0.306
83	-2	1	-2	-2	-1.250	20	-0.250	-1	-1	-2	-1	0	0	-2	0	-0.875	30	-0.263
84	-1	0	-1	-1	-0.750	25	-0.188	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	1	-0.625	20	-0.125
85	-1	0	0	-2	-0.750	20	-0.150	0	-2	-2	-2	-1	-1	0	0	-1.000	25	-0.250
					SQI Tangible		-0.126									SQI Reliability		-0.144

Perhitungan SERQUAL Gap 5 (Lanjutan)

Resp	Pernyataan				Ski	Wi	Sqj	Pernyataan				Ski	Wi	Sqj	Resp	Pernyataan				Ski	Wi	Sqj											
	Responsiveness							Assurance								Empaty																	
	13	14	15	16				17	18	19	20					20	21	22	23														
71	-1	0	0	-1	-0.500	20	-0.100	-1	-1	0	-0.667	10	-0.067	71	0	-1	0	0	-0.250	20	-0.060												
72	0	-1	1	1	0.250	25	0.063	-1	0	0	-0.333	25	-0.083	72	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.060												
73	-1	-1	0	-1	-0.750	25	-0.188	0	0	1	0.333	20	0.067	73	0	-1	-1	0	-0.500	30	-0.150												
74	1	-1	0	1	0.250	20	0.060	-1	0	-1	-0.667	15	-0.100	74	0	-1	-1	-1	-0.750	30	-0.225												
75	-1	0	0	1	0.000	25	0.000	-1	0	0	-0.333	20	-0.067	75	-2	-1	-1	-1	-1.250	20	-0.250												
76	0	-1	-2	-1	-1.000	20	-0.200	-1	-1	1	-0.333	25	-0.083	76	1	0	0	0	0.250	20	0.060												
77	-1	1	0	-1	-0.250	15	-0.038	0	-1	0	-0.333	20	-0.067	77	-1	0	0	-1	-0.500	25	-0.125												
78	-1	-1	-1	-1	-1.000	30	-0.300	-1	-1	1	-0.333	20	-0.067	78	-1	0	-1	0	-0.500	10	-0.060												
79	-1	-1	0	-1	-0.750	35	-0.263	0	1	-1	0.000	25	0.000	79	0	-1	1	0	0.000	10	0.000												
80	-1	0	0	0	-0.250	30	-0.075	-1	0	0	-0.333	20	-0.067	80	-1	0	-1	0	-0.500	5	-0.025												
81	-1	-1	0	0	-0.500	25	-0.125	-1	-1	1	-0.333	20	-0.067	81	-1	1	-1	0	-0.250	15	-0.038												
82	-1	-1	0	1	-0.250	20	-0.050	-1	0	0	-0.333	15	-0.050	82	0	-1	-1	-1	-0.750	5	-0.038												
83	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200	-1	-1	2	0.000	20	0.000	83	0	0	-1	0	-0.250	10	-0.025												
84	0	-2	0	0	-0.500	25	-0.125	-1	0	1	0.000	20	0.000	84	-1	0	0	-1	-0.500	10	-0.060												
85	-2	0	-1	1	-0.500	25	-0.125	-1	-1	0	-0.667	15	-0.100	85	0	-1	-1	0	-0.500	15	-0.075												
SQI Responsiveness								SQI Assurance								SQI Empaty																	
-0.095								-0.053								-0.068																	

Perhitungan Rata-rata Dimensi Persepsi Konsumen

Dimensi	Pernyataan	Per item		Per dimensi	
		Mean	S ²	Mean	S ²
Tangibles	1	2.178	0.443	2.521	0.456
	2	2.729	0.462		
	3	2.624	0.476		
	4	2.553	0.441		
Reliability	5	3.153	0.25	2.778	0.357
	6	2.812	0.297		
	7	2.459	0.561		
	8	2.647	0.374		
	9	2.776	0.271		
	10	3	0.405		
	11	2.694	0.286		
Responsiveness	12	3.059	0.413	2.927	0.380
	13	2.918	0.41		
	14	2.635	0.377		
	15	3.129	0.352		
Assurance	16	3.024	0.38	3.145	0.298
	17	3.2	0.305		
	18	3.094	0.277		
	19	3.141	0.313		
Empaty	20	2.8	0.329	3.082	0.299
	21	3.176	0.338		
	22	3.224	0.318		
	23	3.129	0.209		

Perhitungan Rata-rata Dimensi Harapan Konsumen

Dimensi	Pernyataan	Per item		Per dimensi	
		Mean	S ²	Mean	S ²
Tangibles	1	3.365	0.330	3.377	0.321
	2	3.165	0.425		
	3	3.482	0.276		
	4	3.494	0.253		
Reliability	5	3.529	0.276	3.431	0.307
	6	3.565	0.273		
	7	3.447	0.298		
	8	3.094	0.42		
	9	3.388	0.359		
	10	3.494	0.253		
	11	3.365	0.282		
	12	3.565	0.296		
Responsiveness	13	3.541	0.251	3.406	0.309
	14	3.282	0.372		
	15	3.494	0.253		
	16	3.306	0.358		
Assurance	17	3.671	0.224	3.396	0.336
	18	3.553	0.25		
	19	2.965	0.534		
Empaty	20	3.435	0.296	3.468	0.300
	21	3.576	0.247		
	22	3.553	0.274		
	23	3.306	0.382		

LAMPIRAN 9

- ❖ Hasil Pengujian SPSS

Hasil SPSS Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Konsumen Awal (Persepsi)

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

—

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

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	65.6286	88.0050	.8216	.9344
V2	65.5714	88.1933	.7974	.9349
V3	65.5429	92.6084	.7514	.9360
V4	65.5429	92.4908	.6607	.9372
V5	65.4000	97.2471	.4564	.9399
V6	65.5429	93.6084	.6167	.9378
V7	65.6286	90.1227	.7933	.9350
V8	65.4571	94.9613	.6188	.9379
V9	65.6286	94.8286	.5606	.9386
V10	65.2000	95.5765	.4511	.9403
V11	65.6286	97.1227	.4057	.9406
V12	65.1429	95.5378	.4715	.9399
V13	65.5143	93.7866	.6724	.9371
V14	65.7714	92.8286	.5918	.9384
V15	65.1714	94.3227	.6270	.9377
V16	65.4000	93.7765	.6161	.9379
V17	65.3143	93.5748	.6194	.9378
V18	65.4286	95.9580	.5536	.9388
V19	65.1143	95.8689	.5194	.9392
V20	65.7143	90.7983	.8563	.9343
V21	65.4000	92.5412	.6690	.9371
V22	65.2571	93.2555	.6141	.9379
V23	65.4286	98.0756	.3980	.9405

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0

N of Items = 23

Alpha = .9404

Hasil SPSS Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Konsumen Awal (Harapan)

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

—

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

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	73.1143	50.2807	.6728	.9134
V2	73.1143	51.3395	.6005	.9149
V3	73.0857	50.7866	.6626	.9137
V4	72.9429	51.5261	.5911	.9151
V5	73.1143	51.1042	.6336	.9143
V6	73.2286	53.1227	.4155	.9181
V7	73.2000	51.1059	.6163	.9146
V8	73.2857	51.1513	.6121	.9147
V9	73.1714	49.2050	.6604	.9136
V10	72.9714	51.4403	.6079	.9148
V11	72.9714	50.7933	.5662	.9156
V12	73.0286	50.9697	.5552	.9158
V13	73.0000	52.1765	.5079	.9166
V14	72.9429	52.2319	.4905	.9169
V15	72.9714	52.9697	.3898	.9187
V16	73.1714	52.0286	.5375	.9161
V17	72.8857	51.6336	.5736	.9154
V18	73.0857	52.9042	.4297	.9179
V19	73.2857	50.3866	.5445	.9163
V20	72.8571	51.2437	.6317	.9144
V21	72.9143	52.0218	.5183	.9164
V22	73.0571	51.9966	.4865	.9170
V23	73.4000	51.8353	.4138	.9191

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0

N of Items = 23

Alpha = .9192