

LAMPIRAN 1

- Kuesioner Pendahuluan
- Kuesioner Konsumen
- Kuesioner Manajemen
- Kuesioner Karyawan

KUESIONER PENDAHULUAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden,

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner berikut ini. Dimana data kuesioner ini sangat saya butuhkan dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir mengenai kondisi sebuah perusahaan jasa travel di Bandung. Atas kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

Faktor-faktor apa saja yang menurut anda penting dalam memilih atau menggunakan suatu jasa travel?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

KUESIONER PENELITIAN (KONSUMEN)

Responden Yth,

Saya menyadari waktu Anda sangatlah terbatas. Akan tetapi, Saya sangat memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner berikut ini dengan sebaik-baiknya. Adapun tujuan penyebaran kuesioner ini adalah untuk memperoleh data yang Saya butuhkan dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha.

Sebelumnya, Saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Hormat Saya,

Meina

Bagian I (Harapan Anda terhadap suatu jasa Travel)

Berilah tanda checklist (√) pada kolom bagian kiri, yang menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi suatu jasa travel yang ideal menurut Anda.

Keterangan :

STP : Sangat Tidak Penting P : Penting
TP : Tidak Penting SP : Sangat Penting

Bagian II (Persepsi Anda terhadap jasa Travel Transline)

Berilah tanda checklist (√) pada kolom bagian kanan, yang menunjukkan seberapa puas Anda terhadap pernyataan yang Anda rasakan dari Travel Transline.

Keterangan :

STB: Sangat Tidak Baik B : Baik
TB : Tidak Baik SB : Sangat Baik

Harapan Anda terhadap suatu jasa Travel				No	Pernyataan	Persepsi Anda terhadap jasa Travel Transline			
STP	TP	P	SP			STB	TB	B	SB
1. Tangible									
				1	Kebersihan ruang tunggu				
				2	Kenyamanan ruang tunggu				
				3	Kebersihan di dalam mobil				
				4	Kenyamanan kursi di dalam mobil				
				5	Jarak antar kursi di dalam mobil yang cukup luas				
				6	AC mobil yang berfungsi dengan baik				
				7	Kebersihan body luar mobil yang bersih				
				8	Kerapihan pakaian sopir				
				9	Kerapihan pakaian resepsionis				
				10	Area parkir pool keberangkatan untuk mobil konsumen yang luas				
2. Reliability									
				11	Ketepatan waktu keberangkatan				
				12	Ketepatan waktu tiba di tujuan				
				13	Kecukupan armada travel pada saat reservasi				
				14	Jumlah penumpang sesuai kapasitas mobil (tidak dipaksakan banyak)				
				15	Kondisi mobil yang terawat (tidak ada bunyi-bunyi tertentu/ getaran) selama perjalanan				
				16	Banyaknya pilihan waktu keberangkatan				
				17	Adanya pilihan pool kedatangan/ tujuan				
				18	Harga diskon sesuai dengan yang tercantum di brosur				
				19	Adanya sistem antar-jemput (<i>feeder</i>) dari/ ke alamat tujuan				
				20	Ketersediaan snack yang diberikan saat perjalanan				
				21	Ketersediaan minuman yang diberikan saat perjalanan				
				22	Adanya musik di dalam mobil				
3. Responsiveness									
				23	Kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tiket				
				24	Kecepatan resepsionis dalam melayani konsumen melakukan pemesanan				
				25	Kecepatan resepsionis dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen				
				26	Ketanggapan sopir dalam membantu mengangkut barang konsumen				
4. Assurance									
				27	Keamanan barang dalam bagasi				
				28	Keramahan sopir dalam berkomunikasi dengan konsumen				
				29	Kehati-hatian sopir dalam mengemudi (tidak mengebut)				
				30	Penguasaan/ pengetahuan sopir terhadap rute dan daerah tujuan				
				31	Keramahan resepsionis dalam berkomunikasi dengan konsumen				
				32	Pengetahuan resepsionis dalam memberikan informasi yang akurat				
				33	Kondisi mesin mobil yang baik (tidak mogok selama perjalanan)				
5. Empati									
				34	Tersedia layanan pemesanan tiket via telepon				
				35	Tersedianya pelayanan pemesanan tiket 24 jam				
				36	Kesediaan pihak travel dalam menerima saran dan kritik dari konsumen				
				37	Kemampuan resepsionis dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen				
				38	Kemampuan sopir dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen				
				39	Kestrategisan lokasi pool keberangkatan				
				40	Kestrategisan lokasi pool kedatangan				
				41	Tersedianya brosur untuk memudahkan reservasi/ pemesanan tiket				

Note : **Feeder** adalah sistem penjemputan dari alamat asal ke *pool* keberangkatan, dan pengantaran dari *pool* kedatangan ke alamat tujuan.

Bagian III (Bobot Kriteria Masing-masing Dimensi)

Berilah bobot yang sesuai untuk masing-masing dimensi sesuai dengan tingkat kepentingannya dengan range 1-100. Semakin penting dimensi tersebut menurut Anda, maka semakin besar bobot yang diberikan, dimana total akhir bobotnya berjumlah 100 poin.

No.	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Tangible (Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada di Transline)	
2	Reliability (Kemampuan Transline dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan)	
3	Responsiveness (Keinginan karyawan Transline untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap)	
4	Assurance (Kemampuan, kesopanan, kepercayaan, dan keamanan yang diberikan Transline)	
5	Empathy (Kemudahan hubungan dan komunikasi dengan Transline, serta memahami kebutuhan konsumen)	
Total Bobot		100

KUESIONER PENELITIAN (MANAJEMEN)

Kepada Yth.

Manager Transline

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya mahasiswi Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, sangat mengharapkan bantuan Anda dalam pengisian kuesioner ini. Data yang diperoleh bertujuan untuk mengetahui persepsi Anda sebagai pihak Manajemen mengenai harapan konsumen terhadap jasa yang diberikan travel Transline saat ini.

Untuk itulah, saya berharap Anda dapat mengisi kuesioner ini secara objektif, karena kuesioner ini nantinya diharapkan akan berguna untuk meningkatkan kualitas Transline di kemudian hari. Sebelumnya, saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Hormat Saya,

Meina

Bagian I (Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen)

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang telah disediakan, yang menunjukkan seberapa penting persepsi Anda terhadap item-item yang disebutkan, yang sangat diharapkan konsumen terhadap suatu jasa travel yang ideal.

Keterangan :

STP : Sangat Tidak Penting

P : Penting

TP : Tidak Penting

SP : Sangat Penting

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
	Menurut Anda, harapan konsumen jasa travel Transline mengenai :				
1	Kebersihan ruang tunggu				
2	Kenyamanan ruang tunggu				
3	Kebersihan di dalam mobil				
4	Kenyamanan kursi di dalam mobil				
5	Jarak antar kursi di dalam mobil yang cukup luas				
6	AC mobil yang berfungsi dengan baik				
7	Kebersihan body luar mobil yang bersih				
8	Kerapihan pakaian sopir				
9	Kerapihan pakaian resepsionis				
10	Area parkir pool keberangkatan untuk mobil konsumen yang luas				
11	Ketepatan waktu keberangkatan				
12	Ketepatan waktu tiba di tujuan				
13	Kecukupan armada travel pada saat reservasi				
14	Jumlah penumpang sesuai kapasitas mobil (tidak dipaksakan banyak)				
15	Kondisi mobil yang terawat (tidak ada bunyi-bunyi tertentu/ getaran) selama perjalanan				
16	Banyaknya pilihan waktu keberangkatan				
17	Adanya pilihan pool kedatangan/ tujuan				
18	Harga diskon sesuai dengan yang tercantum di brosur				
19	Adanya sistem antar-jemput (<i>feeder</i>) dari/ ke alamat tujuan				
20	Ketersediaan snack yang diberikan saat perjalanan				
21	Ketersediaan minuman yang diberikan saat perjalanan				
22	Adanya musik di dalam mobil				
23	Kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tiket				
24	Kecepatan resepsionis dalam melayani konsumen melakukan pemesanan				
25	Kecepatan resepsionis dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen				
26	Ketanggapan sopir dalam membantu mengangkut barang konsumen				
27	Keamanan barang dalam bagasi				
28	Keramahan sopir dalam berkomunikasi dengan konsumen				
29	Kehati-hatian sopir dalam mengemudi (tidak mengebut)				
30	Penguasaan/ pengetahuan sopir terhadap rute dan daerah tujuan				
31	Keramahan resepsionis dalam berkomunikasi dengan konsumen				
32	Pengetahuan resepsionis dalam memberikan informasi yang akurat				
33	Kondisi mesin mobil yang baik (tidak mogok selama perjalanan)				
34	Tersedia layanan pemesanan tiket via telepon				
35	Tersedianya pelayanan pemesanan tiket 24 jam				
36	Kesediaan pihak travel dalam menerima saran dan kritik dari konsumen				
37	Kemampuan resepsionis dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen				
38	Kemampuan sopir dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen				
39	Kestrategisan lokasi pool keberangkatan				
40	Kestrategisan lokasi pool kedatangan				
41	Tersedianya brosur untuk memudahkan reservasi/ pemesanan tiket				

Bagian II (Bobot Kriteria Masing-masing Dimensi)

Berilah bobot yang sesuai untuk masing-masing dimensi sesuai dengan tingkat kepentingannya dengan range 1-100. Semakin penting dimensi tersebut menurut Anda, maka semakin besar bobot yang diberikan, dimana total akhir bobotnya berjumlah 100 poin.

No.	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Tangible (Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada di	
2	Reliability (Kemampuan Transline dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan)	
3	Responsiveness (Keinginan karyawan Transline untuk membantu dan memberikan pelayanan	
4	Assurance (Kemampuan, kesopanan, kepercayaan, dan keamanan yang diberikan	
5	Emphaty (Kemudahan hubungan dan komunikasi dengan Transline, serta memahami kebutuhan konsumen)	
Total Bobot		100

Bagian III (Perfomansi Standar Pelayanan di Transline)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang paling sesuai untuk menggambarkan perfomansi standar yang ada di Transline saat ini.

No	Pernyataan	Ada (standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar tertulis tetapi belum dikomunikasikan)	Tidak ada standar
1	Transline memiliki standar tentang kebersihan ruang tunggu				
2	Transline memiliki standar tentang kenyamanan ruang tunggu				
3	Transline memiliki standar tentang kebersihan di dalam mobil				
4	Transline memiliki standar tentang kenyamanan kursi di dalam mobil				
5	Transline memiliki standar tentang jarak antar kursi di dalam mobil yang cukup luas				

No	Pernyataan	Ada (standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar tertulis tetapi belum dikomunikasikan)	Tidak ada standar
6	Transline memiliki standar tentang AC mobil yang berfungsi dengan baik				
7	Transline memiliki standar tentang kebersihan body luar mobil yang bersih				
8	Transline memiliki standar tentang kerapihan pakaian sopir				
9	Transline memiliki standar tentang kerapihan pakaian resepsionis				
10	Transline memiliki standar tentang area parkir pool keberangkatan untuk mobil konsumen yang luas				
11	Transline memiliki standar tentang ketepatan waktu keberangkatan				
12	Transline memiliki standar tentang ketepatan waktu tiba di tujuan				
13	Transline memiliki standar tentang kecukupan armada travel pada saat reservasi				
14	Transline memiliki standar tentang jumlah penumpang sesuai kapasitas mobil (tidak dipaksakan banyak)				
15	Transline memiliki standar tentang kondisi mobil yang terawat (tidak ada bunyi-bunyi tertentu/ getaran) selama perjalanan				
16	Transline memiliki standar tentang banyaknya pilihan waktu keberangkatan				
17	Transline memiliki standar tentang adanya pilihan pool kedatangan/ tujuan				
18	Transline memiliki standar tentang harga diskon sesuai dengan yang tercantum di brosur				
19	Transline memiliki standar tentang adanya sistem antar-jemput (<i>feeder</i>) dari/ ke alamat tujuan				
20	Transline memiliki standar tentang ketersediaan snack yang diberikan saat perjalanan				
21	Transline memiliki standar tentang ketersediaan minuman yang diberikan saat perjalanan				
22	Transline memiliki standar tentang adanya musik di dalam mobil				
23	Transline memiliki standar tentang kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tiket				
24	Transline memiliki standar tentang kecepatan resepsionis dalam melayani konsumen melakukan pemesanan				
25	Transline memiliki standar tentang kecepatan resepsionis dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen				
26	Transline memiliki standar tentang ketanggapan sopir dalam membantu mengangkut barang konsumen				
27	Transline memiliki standar tentang keamanan barang dalam bagasi				

No	Pernyataan	Ada (standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Ada (standar tertulis tetapi belum dikomunikasikan)	Tidak ada standar
28	Transline memiliki standar tentang keramahan sopir dalam berkomunikasi dengan konsumen				
29	Transline memiliki standar tentang kehati-hatian sopir dalam mengemudi (tidak mengebut)				
30	Transline memiliki standar tentang penguasaan/ pengetahuan sopir terhadap rute dan daerah tujuan				
31	Transline memiliki standar tentang keramahan resepsionis dalam berkomunikasi dengan konsumen				
32	Transline memiliki standar tentang pengetahuan resepsionis dalam memberikan informasi yang akurat				
33	Transline memiliki standar tentang kondisi mesin mobil yang baik (tidak mogok selama perjalanan)				
34	Transline memiliki standar tentang tersedia layanan pemesanan tiket via telepon				
35	Transline memiliki standar tentang tersedianya pelayanan pemesanan tiket 24 jam				
36	Transline memiliki standar tentang kesediaan pihak travel dalam menerima saran dan kritik dari konsumen				
37	Transline memiliki standar tentang kemampuan resepsionis dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen				
38	Transline memiliki standar tentang kemampuan sopir dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen				
39	Transline memiliki standar tentang kestrategisan lokasi pool keberangkatan				
40	Transline memiliki standar tentang kestrategisan lokasi pool kedatangan				
41	Transline memiliki standar tentang tersedianya brosur untuk memudahkan reservasi/ pemesanan tiket				

Bagian IV (Penilaian Manajemen terhadap Hasil Kerja Karyawan)

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang paling sesuai untuk menggambarkan persepsi Anda terhadap kemampuan karyawan Transline dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan.

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten
1	Kebersihan ruang tunggu				
2	Kenyamanan ruang tunggu				
3	Kebersihan di dalam mobil				
4	Kenyamanan kursi di dalam mobil				
5	Jarak antar kursi di dalam mobil yang cukup luas				
6	AC mobil yang berfungsi dengan baik				
7	Kebersihan body luar mobil yang bersih				
8	Kerapihan pakaian sopir				
9	Kerapihan pakaian resepsionis				
10	Area parkir pool keberangkatan untuk mobil konsumen yang luas				
11	Ketepatan waktu keberangkatan				
12	Ketepatan waktu tiba di tujuan				
13	Kecukupan armada travel pada saat reservasi				
14	Jumlah penumpang sesuai kapasitas mobil (tidak dipaksakan banyak)				
15	Kondisi mobil yang terawat (tidak ada bunyi-bunyi tertentu/ getaran) selama perjalanan				
16	Banyaknya pilihan waktu keberangkatan				
17	Adanya pilihan pool kedatangan/ tujuan				
18	Harga diskon sesuai dengan yang tercantum di brosur				
19	Adanya sistem antar-jemput (<i>feeder</i>) dari/ ke alamat tujuan				
20	Ketersediaan snack yang diberikan saat perjalanan				

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten
21	Ketersediaan minuman yang diberikan saat perjalanan				
22	Adanya musik di dalam mobil				
23	Kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tiket				
24	Kecepatan resepsionis dalam melayani konsumen melakukan pemesanan				
25	Kecepatan resepsionis dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen				
26	Ketanggapan sopir dalam membantu mengangkut barang konsumen				
27	Keamanan barang dalam bagasi				
28	Keramahan sopir dalam berkomunikasi dengan konsumen				
29	Kehati-hatian sopir dalam mengemudi (tidak mengebut)				
30	Penguasaan/ pengetahuan sopir terhadap rute dan daerah tujuan				
31	Keramahan resepsionis dalam berkomunikasi dengan konsumen				
32	Pengetahuan resepsionis dalam memberikan informasi yang akurat				
33	Kondisi mesin mobil yang baik (tidak mogok selama perjalanan)				
34	Tersedia layanan pemesanan tiket via telepon				
35	Tersedianya pelayanan pemesanan tiket 24 jam				
36	Kesediaan pihak travel dalam menerima saran dan kritik dari konsumen				
37	Kemampuan resepsionis dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen				
38	Kemampuan sopir dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen				
39	Kestrategisan lokasi pool keberangkatan				
40	Kestrategisan lokasi pool kedatangan				
41	Tersedianya brosur untuk memudahkan reservasi/ pemesanan tiket				

Bagian V (Persepsi Anda terhadap Transline dan operasinya)

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang paling sesuai, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap item-item yang disebutkan, mengenai aspek operasional Transline.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Penyataan	STS	TS	S	SS
1	Transline secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen				
2	Transline jarang menggunakan hasil riset pemasaran mengenai konsumen (-)				
3	Transline secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen				
4	Manajer level atas Transline jarang berinteraksi dengan konsumen (-)				
5	Karyawan yang berhubungan dengan konsumen sering berkomunikasi dengan Pihak manajemen Transline				
6	Pihak manajemen Transline jarang meminta saran dari karyawan mengenai pelayanan yang dibutuhkan konsumen (-)				
7	Pihak manajemen Transline sering berkomunikasi langsung dengan karyawan				
8	Alat komunikasi antara pihak manajemen Transline dan karyawan adalah melalui memo (-)				
9	Transline memiliki banyak level manajemen antara manajer level atas dengan karyawan (-)				
10	Transline tidak menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan konsumen (-)				
11	Transline memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen				
12	Pihak manajemen Transline yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan konsumen diberi imbalan lebih dari yang lain				
13	Transline memberikan sanksi kepada karyawan yang tidak bertanggung jawab dalam kerja				
14	Transline lebih mementingkan penjualan daripada pelayanan (-)				
15	Transline memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen				
16	Transline berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan konsumen yang rinci bagi karyawan				
17	Transline menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi				
18	Dalam mempertahankan kecepatan pelayanan Transline menetapkan standarisasi berdasarkan waktu kerja				
19	Transline ada program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi konsumen				
20	Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Transline melakukan standarisasi kerja yang tinggi				
21	Transline akan rugi jika memenuhi permintaan konsumen secara terus-menerus (-)				
22	Transline memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani konsumen				

KUESIONER PENELITIAN (KARYAWAN)

Responden Yth,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya mahasiswi Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, sangat mengharapkan bantuan Anda dalam pengisian kuesioner ini. Data yang diperoleh bertujuan untuk mengetahui persepsi Anda sebagai pihak Manajemen mengenai harapan konsumen terhadap jasa yang diberikan travel Transline saat ini.

Untuk itulah, saya berharap Anda dapat mengisi kuesioner ini secara objektif, karena kuesioner ini nantinya diharapkan akan berguna untuk meningkatkan kualitas Transline di kemudian hari. Sebelumnya, saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Hormat Saya,

Meina

Bagian I (Persepsi Karyawan terhadap Transline dan Operasinya)

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang paling sesuai, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap item-item yang disebutkan, mengenai aspek operasional Transline.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak 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 Transline 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 Transline				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	Transline merekrut orang yang mempunyai kemampuan tinggi di bidangnya				
8	Transline melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar sayadapat 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 frustrasi dalam bekerja adalah saya kadang-kadang harus bergantung pada rekan kerja lain untuk melayani konsumen (-)				
13	Salah satu faktor yang dinilai oleh atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya dapat berinteraksi dengan konsumen				
14	Di Transline, jika sudah bekerja ekstra untuk melayani konsumen dengan baik diberikan bonus tambahan				
15	Karyawan di Transline yang melayani konsumen dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Transline 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 ide mengenai cara memecahkan masalah				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
19	Informasi yang saya terima dari atasan cukup memadai untuk menyelesaikan masalah				
20	Saya sering merasa memahami tentang pelayanan yang diberikan Transline kepada konsumen				
21	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang terjadi pada pekerjaan saya				
22	Saya merasa diberi pelatihan dengan baik untuk menghadapi konsumen				
23	Saya mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan				
24	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan saya mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi				
25	Saya memperhatikan janji yang dikemukakan Transline dalam promosinya				
26	Transline memegang janji dan menghargai komitmen terhadap karyawan dan konsumen				
27	Transline dapat memenuhi janjinya sehingga konsumen tertarik ke Transline				

Bagian II (Penilaian seberapa besar Transline dan karyawan memenuhi janji untuk memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen)

Berikan tanda checklist (√) terhadap pilihan jawaban yang paling sesuai untuk menunjukkan persepsi Anda dalam memenuhi janji untuk memberikan kualitas pelayanan kepada konsumennya.

Keterangan :

TK : Tidak mampu memenuhi janji secara konsisten

KK : Kurang mampu memenuhi janji secara konsisten

CK : Cukup mampu memenuhi janji secara konsisten

K : Mampu memenuhi janji secara konsisten

Pernyataan	TK	KK	CK	K
Harga diskon sesuai dengan yang tercantum pada brosur				

LAMPIRAN 2

- Ringkasan Jawaban Kuesioner Pendahuluan
- Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Konsumen
- Jawaban Kuesioner Awal Harapan Konsumen
- Jawaban Kuesioner Awal Bobot Kriteria Dimensi Konsumen

Ringkasan Jawaban Kuesioner Pendahuluan

Faktor-faktor yang menurut konsumen penting dalam memilih atau menggunakan suatu jasa travel, yaitu:

- Kenyamanan kendaraan
- Kenyamanan kursi kendaraan
- Kebersihan kendaraan
- Adanya fasilitas di dalam mobil (AC, musik)
- Adanya minuman/ *snack* yang diberikan
- Ketepatan waktu keberangkatan dan tiba di tujuan
- Pengetahuan karyawan jasa travel (resepsionis dan sopir)
- Kecepatan pelayanan
- Keramahan pelayanan
- Kemudahan bertransaksi
- Keselamatan terjamin (sopir tidak ngebut)
- Harga yang sesuai
- Kemudahan untuk memesan tiket (mis lewat brosur)
- Penguasaan sopir terhadap wilayah
- Jumlah penumpang tidak dipaksakan banyak
- Kehati-hatian sopir
- Ada jasa antar-jemput
- Penampilan eksterior mobil
- Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu
- Penerangan yang memadai
- Adanya *call centre* (via telp) dari penyedia jasa travel
- Daerah atau area tujuan
- Sopir yang berpengalaman
- Keadaan mobil/ perawatan mesin (tidak mogok atau adanya kerusakan)
- Akses yang cepat (ada pilihan tempat tujuan)
- Keluasan dalam kendaraan
- Keamanan barang dalam bagasi
- Kestrategisan lokasi

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

Jawaban Kuesioner Awal Bobot Kriteria Dimensi Konsumen

Resp	Bobot Kriteria Dimensi					Total
	1	2	3	4	5	
1	25	10	20	25	20	100
2	30	10	10	30	20	100
3	40	10	10	20	20	100
4	20	20	20	20	20	100
5	10	25	20	35	10	100
6	20	10	30	30	10	100
7	20	20	20	20	20	100
8	20	20	20	20	20	100
9	25	20	15	20	20	100
10	25	15	10	30	20	100
11	25	25	15	10	25	100
12	30	10	10	25	25	100
13	20	20	10	35	15	100
14	20	10	20	5	45	100
15	20	20	20	30	10	100
16	25	5	15	15	40	100
17	20	15	15	25	25	100
18	20	20	20	20	20	100
19	10	50	15	20	5	100
20	20	30	10	30	10	100
21	15	20	5	50	10	100
22	30	20	20	15	15	100
23	45	20	10	5	20	100
24	30	20	20	15	15	100
25	20	20	20	20	20	100
26	40	30	20	5	5	100
27	25	15	20	30	10	100
28	10	30	15	20	25	100
29	20	25	15	15	25	100
30	30	25	25	10	10	100

LAMPIRAN 3

- Hasil Pengujian Validitas dengan SPSS
- Hasil Pengujian Reliabilitas dengan SPSS

Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Awal Persepsi Konsumen pada Kuesioner Pertama

Reliability

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

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

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PRT_1	123.8000	146.5793	.3668	.9198
PRT_2	123.7000	147.2517	.3491	.9199
PRT_3	123.7333	141.4437	.5762	.9174
PRT_4	123.8333	144.0747	.4370	.9192
PRT_5	124.0667	148.5471	.2562	.9208
PRT_6	123.6000	149.1448	.2454	.9208
PRT_7	123.6333	150.3782	.1880	.9210
PRT_8	123.8667	146.3264	.3841	.9196
PRT_9	123.5333	147.2920	.4340	.9192
PRT_10	123.8000	141.6138	.4982	.9186
PRT_11	123.7000	143.1828	.4649	.9189
PRT_12	123.7333	143.3057	.6013	.9173
PRT_13	123.7333	143.0989	.6160	.9172
PRT_14	123.8333	140.1437	.5893	.9172
PRT_15	123.8000	142.1655	.5684	.9175
PRT_16	123.8333	147.3161	.3786	.9196
PRT_17	123.7333	145.7885	.4269	.9192
PRT_18	123.6667	144.6437	.4722	.9187
PRT_19	123.2667	150.6851	.0873	.9228
PRT_20	124.5333	141.7747	.5647	.9176
PRT_21	123.8667	145.4989	.2855	.9219
PRT_22	124.2667	147.0299	.2994	.9207
PRT_23	123.7333	145.1678	.5267	.9182
PRT_24	123.5667	144.2540	.6310	.9173
PRT_25	123.8000	146.5793	.4719	.9188
PRT_26	123.6000	143.7655	.6113	.9173
PRT_27	123.5667	146.8057	.4233	.9192
PRT_28	123.8667	147.5678	.3873	.9196
PRT_29	123.6333	145.8954	.5377	.9183
PRT_30	123.5000	145.0172	.6211	.9176
PRT_31	123.6000	146.3862	.5618	.9183
PRT_32	123.6000	140.9379	.6837	.9162
PRT_33	123.8000	148.0966	.2636	.9209
PRT_34	123.3000	145.1828	.5019	.9184
PRT_35	123.6333	145.6885	.3922	.9196
PRT_36	123.6333	143.2057	.5517	.9178
PRT_37	123.6667	146.2299	.5359	.9184
PRT_38	123.8667	145.9126	.4614	.9188
PRT_39	123.8333	144.4885	.6063	.9176
PRT_40	123.9333	146.6161	.4149	.9193
PRT_41	123.6667	144.7816	.5114	.9183

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

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 41

Alpha = .9207

Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Awal Harapan Konsumen pada Kuesioner Pertama

Reliability

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

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

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PRT_1	138.8667	110.1885	.3872	.9031
PRT_2	139.2667	108.7540	.5011	.9016
PRT_3	138.8667	107.9126	.6741	.8999
PRT_4	138.7333	110.4782	.4044	.9029
PRT_5	138.9333	110.1333	.4377	.9025
PRT_6	139.0333	112.3092	.1735	.9062
PRT_7	139.3000	108.4241	.4089	.9030
PRT_8	139.3667	110.3782	.2916	.9047
PRT_9	139.4667	109.9816	.3272	.9042
PRT_10	139.3667	110.1023	.3827	.9032
PRT_11	138.7333	110.6161	.4659	.9024
PRT_12	138.8000	110.7172	.4162	.9028
PRT_13	138.8667	109.7747	.4871	.9020
PRT_14	138.7667	108.2540	.5990	.9005
PRT_15	138.9333	109.5816	.3848	.9032
PRT_16	139.1000	109.0586	.3906	.9032
PRT_17	139.1000	109.2655	.4130	.9028
PRT_18	138.7667	110.4609	.3914	.9030
PRT_19	138.8667	113.2230	.1490	.9058
PRT_20	139.4333	111.6333	.1815	.9069
PRT_21	139.2000	110.9931	.3316	.9038
PRT_22	139.8000	111.3379	.2150	.9061
PRT_23	139.1333	108.8782	.4489	.9023
PRT_24	139.0000	108.1379	.6260	.9003
PRT_25	139.1333	110.2575	.4391	.9025
PRT_26	139.1000	105.8862	.6248	.8995
PRT_27	138.7667	108.4609	.5794	.9008
PRT_28	139.0333	106.5161	.6932	.8990
PRT_29	138.7667	108.3920	.5859	.9007
PRT_30	138.8000	110.6483	.4234	.9028
PRT_31	139.0333	109.4126	.5037	.9017
PRT_32	138.9667	109.8954	.4572	.9023
PRT_33	138.6667	109.8851	.5089	.9019
PRT_34	138.8667	110.7402	.3913	.9031
PRT_35	138.9667	110.4471	.4044	.9029
PRT_36	139.0667	111.7885	.1928	.9062
PRT_37	138.9667	113.4126	.1246	.9061
PRT_38	139.2000	106.3034	.5677	.9004
PRT_39	138.9333	109.0299	.4773	.9019
PRT_40	138.9667	108.5161	.5187	.9014
PRT_41	139.0667	108.9609	.3948	.9031

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

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 41

Alpha = .9049

Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Awal Persepsi Konsumen pada Kuesioner Kedua

Reliability

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

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

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PRT_1	120.8333	266.2816	.3646	.9588
PRT_2	120.9333	265.8575	.5865	.9581
PRT_3	120.9333	259.7885	.6219	.9576
PRT_4	120.9667	265.2057	.4188	.9586
PRT_5	121.1333	251.4989	.7774	.9566
PRT_6	121.0000	260.6207	.7259	.9573
PRT_7	121.0333	257.5506	.6582	.9574
PRT_8	121.0000	263.7931	.6231	.9578
PRT_9	121.0667	263.9954	.5365	.9581
PRT_10	121.0000	261.1034	.5605	.9579
PRT_11	120.7000	253.7345	.6812	.9573
PRT_12	120.8000	253.8207	.6762	.9573
PRT_13	120.9667	258.5161	.6089	.9577
PRT_14	120.7667	265.7713	.4072	.9586
PRT_15	120.9667	261.9644	.4566	.9586
PRT_16	120.9333	264.2713	.4023	.9588
PRT_17	121.0667	260.4092	.6058	.9577
PRT_18	121.0000	253.5172	.7588	.9567
PRT_19	121.0333	259.0678	.5901	.9578
PRT_20	121.2667	260.0644	.4788	.9586
PRT_21	121.0667	259.5816	.5517	.9580
PRT_22	121.3000	258.4931	.5701	.9579
PRT_23	120.7000	259.8724	.7042	.9573
PRT_24	120.7667	255.5644	.7628	.9568
PRT_25	120.7667	256.3920	.7852	.9567
PRT_26	120.7667	256.5989	.7151	.9571
PRT_27	120.4667	262.8782	.6055	.9578
PRT_28	120.9667	263.6195	.5079	.9582
PRT_29	120.9333	255.5126	.6736	.9573
PRT_30	120.8000	258.7862	.6879	.9573
PRT_31	120.9667	254.2402	.8007	.9565
PRT_32	120.7667	265.2195	.5104	.9582
PRT_33	120.9000	261.5414	.5621	.9579
PRT_34	120.9333	260.2713	.6588	.9575
PRT_35	120.9333	257.8575	.6158	.9576
PRT_36	120.6333	263.6885	.5251	.9581
PRT_37	120.7000	262.2172	.5737	.9579
PRT_38	120.8667	263.4989	.4063	.9588
PRT_39	121.0333	259.6885	.5623	.9579
PRT_40	120.8333	260.6954	.5599	.9579
PRT_41	120.8333	265.4540	.4115	.9586

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

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 41

Alpha = .9588

Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Awal Harapan Konsumen pada Kuesioner Kedua

Reliability

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

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

Item-total	Scale	Scale	Corrected	Alpha
Statistics	Mean	Variance	Item-	if Item
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
PRT_1	139.3333	245.2644	.4770	.9590
PRT_2	139.3000	245.4586	.4207	.9593
PRT_3	139.1000	245.0586	.5405	.9587
PRT_4	139.1333	243.7057	.6078	.9584
PRT_5	139.3000	239.6655	.7233	.9577
PRT_6	139.2667	241.7885	.6808	.9580
PRT_7	139.6667	240.1609	.5801	.9586
PRT_8	139.5000	238.2586	.7005	.9578
PRT_9	139.6000	240.8690	.5641	.9586
PRT_10	139.7000	238.3552	.6337	.9582
PRT_11	139.0000	248.8276	.4325	.9592
PRT_12	139.1000	246.3690	.5363	.9588
PRT_13	139.2000	241.5448	.7110	.9579
PRT_14	139.1667	242.6954	.6546	.9582
PRT_15	139.1000	245.4034	.6059	.9585
PRT_16	139.4667	239.0851	.6546	.9581
PRT_17	139.4667	240.3954	.6415	.9582
PRT_18	139.2667	241.9264	.6728	.9581
PRT_19	139.3333	246.1609	.4840	.9589
PRT_20	139.8333	242.2816	.4322	.9597
PRT_21	139.7333	242.0644	.5224	.9589
PRT_22	139.8333	237.7299	.6501	.9581
PRT_23	139.3667	242.2402	.5393	.9587
PRT_24	139.3667	241.2747	.6385	.9582
PRT_25	139.5000	239.4310	.6980	.9578
PRT_26	139.2000	242.9241	.6294	.9583
PRT_27	139.1000	247.3345	.4670	.9590
PRT_28	139.3333	239.6092	.8018	.9574
PRT_29	139.1000	246.3000	.4098	.9593
PRT_30	139.1333	245.2920	.5914	.9585
PRT_31	139.2667	246.8920	.4418	.9591
PRT_32	139.1667	244.6954	.4786	.9590
PRT_33	139.0667	246.9609	.4374	.9591
PRT_34	139.1667	246.4195	.4979	.9589
PRT_35	139.4667	239.6368	.5879	.9585
PRT_36	139.3667	237.1368	.7882	.9573
PRT_37	139.4667	237.4989	.7284	.9576
PRT_38	139.3667	240.5161	.7506	.9577
PRT_39	139.5000	235.0172	.7114	.9578
PRT_40	139.5000	238.4655	.6451	.9582
PRT_41	139.5000	237.1552	.7030	.9578

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

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 41

Alpha = .9594

LAMPIRAN 4

- Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen
- Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen
- Jawaban Kuesioner Lanjutan Bobot Kriteria Dimensi Konsumen
- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen
- Jawaban Kuesioner Bobot Kriteria Dimensi Manajemen
- Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan di Transline
- Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen terhadap Hasil Kerja Karyawan
- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Transline dan Operasinya
- Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan terhadap Transline dan Operasinya
- Jawaban Kuesioner Penilaian Seberapa Besar Transline dan Karyawan Memenuhi Janji untuk Memberikan Kualitas Pelayanan kepada 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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41		
31	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
32	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3		
33	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
34	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
36	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
37	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3		
38	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
40	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
42	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2		
45	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	
49	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	1	2	3	
50	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3		
52	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
53	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
55	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
57	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4		
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
60	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41				
61	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	2	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1	1	3	3		
65	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3			
66	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3			
67	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
69	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2		
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
71	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3		
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	
74	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	
75	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
76	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
78	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
79	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
82	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	1	2	4	3	3	3	1	4	1	3	2	3	1	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
86	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3		
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	1	3	3	3		
88	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	
89	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41						
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3					
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
93	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3			
94	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3			
95	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
96	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	1	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	2	2	4	3	3	1						
97	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4			
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
99	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1					
100	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
101	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
104	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3		
105	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1						
106	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Rata2	2.95	2.89	3.06	3.06	2.87	3.01	3.06	3.03	2.94	2.98	3.06	3.03	3.04	2.95	2.98	3.05	3.06	3.03	3.11	2.40	2.89	2.59	3.02	3.02	3.02	2.91	3.34	2.96	3.05	3.19	3.03	3.09	3.13	3.18	2.94	3.03	3.03	2.97	2.81	2.95	3.02						
S	0.55	0.57	0.58	0.57	0.63	0.56	0.61	0.44	0.45	0.68	0.72	0.68	0.59	0.72	0.60	0.60	0.60	0.68	0.65	0.89	0.70	0.68	0.61	0.64	0.56	0.63	0.55	0.58	0.63	0.55	0.62	0.50	0.58	0.62	0.76	0.62	0.60	0.52	0.78	0.72	0.63						
S ²	0.31	0.32	0.34	0.32	0.39	0.31	0.37	0.20	0.20	0.47	0.52	0.46	0.35	0.51	0.35	0.36	0.36	0.46	0.42	0.78	0.49	0.47	0.37	0.41	0.32	0.40	0.30	0.34	0.40	0.30	0.38	0.25	0.34	0.39	0.58	0.38	0.36	0.27	0.61	0.51	0.39						

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

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41				
61	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
62	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
64	4	4	4	4	2	2	1	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4			
65	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	2	1		
66	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
67	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3		
70	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3		
72	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
73	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
75	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4		
76	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4		
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
81	3	3	4	4	2	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
83	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
86	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2		
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	1	2	4	4	4	3			
88	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41								
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3					
92	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3				
93	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3				
94	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3			
95	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2				
96	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3				
97	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4				
98	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3			
99	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
100	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
101	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
105	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
106	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rata2	3.57	3.56	3.77	3.77	3.42	3.52	3.01	3.01	3.00	3.19	3.83	3.76	3.44	3.71	3.67	3.44	3.44	3.62	3.47	3.02	3.29	2.90	3.43	3.46	3.39	3.47	3.86	3.43	3.81	3.82	3.44	3.63	3.84	3.65	3.45	3.44	3.38	3.37	3.43	3.43	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33			
S	0.52	0.55	0.45	0.45	0.64	0.59	0.69	0.73	0.71	0.71	0.37	0.45	0.55	0.55	0.53	0.59	0.57	0.54	0.62	0.81	0.64	0.83	0.63	0.60	0.61	0.63	0.35	0.55	0.48	0.38	0.55	0.54	0.41	0.52	0.68	0.67	0.64	0.61	0.67	0.67	0.67	0.70	0.70	0.70	0.70	0.70	0.70		
S ²	0.27	0.30	0.20	0.20	0.41	0.35	0.48	0.53	0.50	0.51	0.14	0.20	0.30	0.30	0.28	0.34	0.32	0.29	0.38	0.65	0.41	0.69	0.40	0.36	0.37	0.40	0.12	0.30	0.23	0.15	0.30	0.29	0.17	0.27	0.46	0.45	0.41	0.37	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45		

Jawaban Kuesioner Lanjutan Bobot Kriteria Dimensi Konsumen

Resp	Bobot Kriteria Dimensi					Total
	1	2	3	4	5	
1	25	10	20	25	20	100
2	30	10	10	30	20	100
3	40	10	10	20	20	100
4	20	20	20	20	20	100
5	10	25	20	35	10	100
6	20	10	30	30	10	100
7	20	20	20	20	20	100
8	20	20	20	20	20	100
9	25	20	15	20	20	100
10	25	15	10	30	20	100
11	25	25	15	10	25	100
12	30	10	10	25	25	100
13	20	20	10	35	15	100
14	20	10	20	5	45	100
15	20	20	20	30	10	100
16	25	5	15	15	40	100
17	20	15	15	25	25	100
18	20	20	20	20	20	100
19	10	50	15	20	5	100
20	20	30	10	30	10	100
21	15	20	5	50	10	100
22	30	20	20	15	15	100
23	45	20	10	5	20	100
24	30	20	20	15	15	100
25	20	20	20	20	20	100
26	40	30	20	5	5	100
27	25	15	20	30	10	100
28	10	30	15	20	25	100
29	20	25	15	15	25	100
30	30	25	25	10	10	100
31	25	20	20	20	15	100
32	20	20	18	22	20	100
33	20	20	20	20	20	100
34	35	15	20	22	8	100
35	30	15	18	22	15	100
36	15	30	15	30	10	100
37	30	10	20	20	20	100
38	20	20	20	20	20	100
39	20	20	20	20	20	100
40	15	15	15	30	25	100

Resp	Bobot Kriteria Dimensi					Total
	1	2	3	4	5	
41	20	20	20	20	20	100
42	20	20	20	20	20	100
43	20	20	20	20	20	100
44	25	15	20	25	15	100
45	20	20	15	20	25	100
46	15	15	15	40	15	100
47	30	20	10	20	20	100
48	30	15	15	30	10	100
49	50	20	10	10	10	100
50	40	10	20	15	15	100
51	21	16	23	27	13	100
52	15	10	34	12	29	100
53	20	20	20	20	20	100
54	10	50	10	10	20	100
55	10	30	10	25	25	100
56	20	20	20	20	20	100
57	17	23	20	21	19	100
58	20	25	15	30	10	100
59	25	15	10	30	20	100
60	15	30	15	30	10	100
61	25	25	20	20	10	100
62	20	20	20	20	20	100
63	50	10	20	10	10	100
64	40	30	10	10	10	100
65	10	30	20	25	15	100
66	25	20	10	25	20	100
67	25	20	15	20	20	100
68	30	30	20	10	10	100
69	25	25	10	30	10	100
70	15	20	20	25	20	100
71	10	20	20	30	20	100
72	15	10	15	30	30	100
73	20	20	20	20	20	100
74	30	20	15	15	20	100
75	10	20	20	30	20	100
76	20	20	20	20	20	100
77	10	25	25	25	15	100
78	10	30	20	30	10	100
79	20	20	25	20	15	100
80	20	20	30	15	15	100

Resp	Bobot Kriteria Dimensi					Total
	1	2	3	4	5	
81	20	20	20	20	20	100
82	20	30	10	30	10	100
83	30	20	20	15	15	100
84	20	20	30	10	20	100
85	20	20	20	20	20	100
86	40	15	25	10	10	100
87	15	20	15	25	25	100
88	15	15	20	25	25	100
89	20	10	30	20	20	100
90	10	15	25	30	20	100
91	15	20	10	25	30	100
92	10	15	10	35	30	100
93	30	20	30	10	10	100
94	30	10	20	30	10	100
95	15	10	10	35	30	100
96	30	25	20	15	10	100
97	10	50	10	20	10	100
98	20	20	20	20	20	100
99	25	25	10	30	10	100
100	10	30	10	30	20	100
101	20	20	20	20	20	100
102	25	25	25	10	15	100
103	10	20	15	30	25	100
104	40	20	10	20	10	100
105	20	40	20	10	10	100
106	20	20	20	20	20	100
107	10	20	20	30	20	100
108	30	20	20	20	10	100

Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen

Var	Jawaban
1	3
2	4
3	3
4	3
5	3
6	4
7	4
8	4
9	3
10	4
11	4
12	3
13	4
14	4
15	3
16	4
17	4
18	4
19	4
20	2
21	3

Var	Jawaban
22	4
23	4
24	4
25	4
26	4
27	4
28	3
29	4
30	4
31	4
32	4
33	4
34	4
35	4
36	4
37	4
38	3
39	4
40	4
41	4

Jawaban Kuesioner Bobot Kriteria Dimensi Manajemen

Dimensi				
Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
20	20	20	20	20

Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan di Transline

Var	Jawaban
1	3
2	3
3	3
4	3
5	3
6	4
7	4
8	3
9	3
10	3
11	4
12	4
13	4
14	4
15	4
16	4
17	4
18	4
19	4
20	2
21	4

Var	Jawaban
22	4
23	3
24	3
25	3
26	4
27	4
28	4
29	4
30	4
31	4
32	4
33	4
34	4
35	4
36	4
37	4
38	4
39	4
40	4
41	4

Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen Terhadap Hasil Kerja Karyawan

Var	Jawaban
1	4
2	4
3	4
4	4
5	4
6	4
7	4
8	4
9	4
10	4
11	4
12	4
13	3
14	3
15	4
16	3
17	4
18	4
19	4
20	2
21	4

Var	Jawaban
22	4
23	4
24	4
25	4
26	4
27	4
28	4
29	3
30	3
31	4
32	3
33	4
34	4
35	4
36	4
37	4
38	4
39	4
40	4
41	4

Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Transline dan Operasinya

Penyebab Gap 1

Pernyataan								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
+	-	+	-	+	-	+	-	-
4	4	3	2	4	1	3	1	2

Penyebab Gap 2

Pernyataan												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+
2	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	1	4

Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan Terhadap Transline dan Operasinya

Penyebab Gap 3

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	4	2	3	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	4	4	2	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	2	3	1	3	3	4	3	2	2
5	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	4	1	1	1	1	1	1	3	2	1	4	1	2	2
6	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
8	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3	3	4	2	4	4
9	1	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3
10	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
11	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3
12	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3
13	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	4	2	4	3	1	2	2
15	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1
16	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2
17	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
18	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
19	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
20	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
21	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
22	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
23	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
24	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
25	4	3	3	4	3	4	3	3	1	3	2	2	3	4	3	1	4	3	3	3	4	2	2	2
26	3	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3
27	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3
Rata2	3.556	3.481	3.259	3.222	2.667	2.741	3.259	3.111	2.148	2.556	2.778	2.444	2.963	2.333	2.296	2.185	2.741	2.704	3.037	3.037	3.296	2.519	2.556	2.556

Penyebab Gap 4

Resp	Pernyataan			
	24	25	26	27
	+	+	+	+
1	4	4	4	4
2	4	3	4	4
3	3	3	3	3
4	2	2	4	2
5	1	1	2	3
6	3	2	3	3
7	3	3	3	2
8	2	3	1	4
9	2	3	3	3
10	3	3	3	4
11	3	4	4	4
12	4	3	4	4
13	2	4	4	3
14	2	4	4	4
15	2	3	4	4
16	2	3	2	2
17	2	3	2	2
18	2	3	2	2
19	2	3	2	2
20	2	3	2	2
21	2	3	2	2
22	2	3	2	2
23	3	4	4	3
24	3	4	4	4
25	2	4	3	3
26	2	3	4	4
27	1	4	3	4
Rata2	2.407	3.148	3.037	3.074

Jawaban Kuesioner Penilaian Seberapa Besar Transline dan Karyawan Memenuhi Janji untuk Memberikan Kualitas Pelayanan kepada Konsumen

Kasir	Jawaban
1	3
2	4
Rata2	3.5

LAMPIRAN 5

- Perhitungan Skor *Servqual* Gap 5
- Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Tangible*
- Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Reliability*
- Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Responsiveness*
- Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Assurance*
- Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Empathy*
- Perhitungan Dimensi Rata-rata Persepsi Konsumen
- Perhitungan Dimensi Rata-rata 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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41						
25	P	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
	P-H	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-3	-3	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0				
26	P	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4					
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4			
	P-H	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	1	-1	1	-1	1	-1	-1	1	-1	0	-2	0	0	0	-1	0	-1	1	-1	0	0	0	-1	1	-1	0	0	0	0	0	0	0	1	0				
27	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4				
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3			
	P-H	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	-1	0	0	1	0	-1	0	1	0	-1	0	1	-1	0	0	-1	0	0	-1	1		
28	P	4	3	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	3				
	H	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2				
	P-H	0	0	0	0	-3	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-1	-2	0	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	-2	0	0	-2	-2	0	-2	-2	1			
29	P	2	2	2	3	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	4	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2				
	H	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2				
	P-H	-1	-2	-1	1	-2	-2	-1	-1	-3	0	-2	-3	-2	-1	-1	1	-1	-3	-1	-3	1	-2	-2	-2	-1	-3	0	-2	-1	-1	-3	1	-1	-2	-2	-2	1	1	0	0	0	0					
30	P	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2				
	H	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4				
	P-H	1	1	-1	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	1	0	0	0	0	1	0	0	-1	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	1	-1	1	0	0	-1	1	0	-1	1	0			
31	P	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3			
	H	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3			
	P-H	-2	-2	-1	-1	0	0	0	1	1	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-2	0		
32	P	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3		
	H	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3			
	P-H	-3	-3	-3	-2	-1	0	1	1	1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	2	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	0	-1	-2	1	0	-1	-2	1	0	-1	0	2	0	2	0		
33	P	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3		
	H	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	
	P-H	-1	-1	0	1	1	0	0	1	1	1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	0	2	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	1	1	1	0	-1	0	-1	0	-1			
34	P	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3		
	H	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
	P-H	-1	-1	0	0	0	-1	1	1	1	0	0	0	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1		
35	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
	H	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	
	P-H	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	
36	P	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
	H	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
	P-H	-1	0	-1	0	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41				
37	P	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3				
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
	P-H	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-2	-2	0	0	-3	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0			
38	P	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3			
	H	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
	P-H	-1	-1	-1	-1	-3	0	0	0	0	-2	-1	0	0	-2	0	0	0	0	1	-2	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	-1		
39	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
	H	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	
	P-H	0	0	-1	-1	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
40	P	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
	H	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
	P-H	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
41	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
	H	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	-3	-1	0		
42	P	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	1	-1	-1	1	-1	0	1	0	-1	-1	0	1	0	0	1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	1
43	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
	H	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-2	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	0	0	0
44	P	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	
	H	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
	P-H	-1	-1	-1	0	0	0	2	0	1	-1	-1	0	1	-2	-1	-1	-1	-1	0	2	0	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	0	0	-1	0	0	-1	1	0	0	-2	-1	-1	0	
45	P	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P-H	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	
46	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0
47	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	P-H	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0
48	P	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
	H	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	P-H	0	0	-1	-1	-1	0	1	0	1	-2	-2	-2	0	-2	-1	0	0	-2	-2	0	-1	1	0	0	-1	1	-1	0	-2	-1	0	-2	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-2	0	0	-1	-1

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41					
49	P	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	2	3	
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
	P-H	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	1	1	0	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-3	-2	0	0			
50	P	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	-3	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-2	-2	-2	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0		
51	P	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
	H	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
	P-H	1	0	0	-1	-1	1	1	-1	1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-2	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	1	0	-1	-1	0	1	1	1	0	-1	-1	0	0	0	0	0		
52	P	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
	H	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
	P-H	1	-1	-1	-1	0	0	2	1	2	1	0	0	0	1	1	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
53	P	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
	H	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	P-H	0	-1	1	0	-1	0	1	0	0	1	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
54	P	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
	H	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	P-H	0	-1	-1	-1	0	1	1	0	0	-1	-1	1	0	-1	0	1	0	-1	0	-1	1	-1	-1	0	1	1	0	-1	1	1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	0	1	0	-1	
55	P	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3		
	H	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
	P-H	0	-1	-1	-1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	-2	-1	0	0	-1	1	-2	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	1	-1	-1	0	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	0			
56	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
	H	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3		
	P-H	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	1	0	-1	1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	0	0	0		
57	P	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4		
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	
58	P	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
	H	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4		
	P-H	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	1	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-1		
59	P	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
	H	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
	P-H	-1	0	-1	1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	1	0	-2	-1	-1	0	0	1	0	-1	-2	-2	-1	-1	0	1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1		
60	P	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
	H	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3
	P-H	-1	-1	-1	0	0	1	0	0	0	-1	0	0	0	1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	-1

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41					
61	P	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
	H	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
	P-H	-1	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-2	-1	-3	-1	-2	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	0	0			
62	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
	H	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	1	-1	-1	0	-1	-1	0	1	0	-1	0	0	2	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
63	P	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	1	1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0		
64	P	2	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	1	3	3	3	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	1	3	1	1	3		
	H	4	4	4	4	2	2	1	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	1	3	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	
	P-H	-2	-2	0	-1	0	0	3	3	1	1	0	0	-3	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	-2	0	1	2	0	0	-3	-3	-1	-1	-1		
65	P	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
	P-H	-2	-2	-2	-1	0	2	2	1	0	0	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	1	-1	1	1	-2	0	-1	1	1	-2	0	-1	1	0	0	-1	1	2
66	P	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
	P-H	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	
67	P	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
	H	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
	P-H	-2	-2	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0
68	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1
69	P	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
	H	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
	P-H	-2	-1	-1	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-1	0	-2	0	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1
70	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	1	0	1	0	1	1	1
71	P	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
	P-H	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	1	0	0	-1	1	1	0	0	2	0	-1	1	0	0	-1	0	0	-1	-2	0	0	0	0	1	-1	-2	-1	0	-2	-1	0	-2	0	0	0	0	0	0
72	P	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	
	H	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	0	-2	1	-1	-1	2	2	1	-2	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	1	0	1	0	-1	-1	-1	-2	0	0	0	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-2	-2	1	

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41								
73	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4								
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4						
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-2	0	-1	0	-2	-1	-1	0	-2	-1	0	0	-1	0	0	-1	0					
74	P	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4							
	H	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4					
	P-H	0	0	0	-1	0	-1	1	2	0	-1	-2	-2	0	-2	-1	-1	-1	1	0	-2	-1	1	0	0	1	1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	1	0	0	-2	-2	0	0						
75	P	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4						
	H	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4					
	P-H	0	0	0	0	-1	-2	1	0	-1	-2	-2	-2	0	-1	0	0	0	0	1	-2	1	0	0	1	1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	0	0	1	1	-1	-1	0	0	1	1	-1	-1	0		
76	P	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3					
	H	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3			
	P-H	0	0	0	0	0	0	-1	2	2	-1	0	-2	1	0	0	0	0	0	2	-1	0	-2	0	-1	0	-2	0	1	0	1	2	1	1	-1	-1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	-1			
77	P	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3			
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	-1			
78	P	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2				
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	P-H	-1	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2			
79	P	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3				
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
	P-H	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	0	-1	-2	-1		
80	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
	H	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
	P-H	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
81	P	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3		
	H	3	3	4	4	2	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3		
	P-H	0	-1	-1	-1	1	-1	0	2	0	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
82	P	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	1	1	-1	-2	0	0	-2	-1	0	0	0	0	-1	1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	
83	P	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	H	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
	P-H	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	-2	-1	-1	0	-2	-1	0	0	0	-2	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	-1	
84	P	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	1	2	4	3	3	3	1	4	1	3	2	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	H	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	0	1	0	-3	-1	0	-3	-2	0	-1	-1	-1	-1	-3	0	-2	0	-1	0	-3	0	0	-2	-1	1	0	-1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-2	0	

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41				
85	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3			
	H	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	
86	P	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3		
	H	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2		
	P-H	-1	-1	0	0	-1	0	1	0	-1	3	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	0	2	-3	-1	1	2	1	0	-1	0	-1	0	0	0	2	-1	1	0	-1	0	0	-1	1	1			
87	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	1	3			
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4	1	2	4	4	3			
	P-H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	1	0	0	0	-1	-2	0	0	0	0	-1	0	1	2	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	1	1	0	-3	0		
88	P	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2			
	H	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
	P-H	0	-1	-1	-1	0	-1	1	0	0	1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	1	1	1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	0	1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	0	0	-1		
89	P	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1		
90	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
	H	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	
91	P	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3		
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
	P-H	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0		
92	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
	H	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
	P-H	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	1	0	-1	-1	0	1	0	-1	1	-1	0	0	0	0	-1	1
93	P	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
	H	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
	P-H	0	0	-1	-2	0	0	-1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
94	P	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
	H	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3
	P-H	0	1	-1	0	1	-2	1	0	0	-1	-1	0	0	-2	-1	0	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	1	0	1	0
95	P	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	H	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2
	P-H	1	1	0	1	1	1	1	0	-1	-1	1	1	2	1	2	0	1	2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	0	2
96	P	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	2	2	4	3	3	1	1	1	
	H	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	
	P-H	-2	-2	0	0	1	-1	1	0	0	0	-1	-2	-1	1	0	0	1	-1	-1	-2	0	-1	-3	-3	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	1	-3	-1	-1	1	1	-2

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	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41					
97	P	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4			
	H	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
	P-H	-1	1	0	-1	0	-1	0	0	-1	1	-3	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	1	0	0	0			
98	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
	H	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3			
	P-H	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	
99	P	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	
	H	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	P-H	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	0	0	0	1	0	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-2	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	0	-2	-2	-2	-1	0	0	-3	0	-3	
100	P	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
	H	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
	P-H	-2	-2	-2	-2	0	0	-1	-2	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
101	P	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3		
	H	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	0	0	-1	-1	-1	0	1	0	0	2	-1	-1	1	-1	-1	0	0	0	-1	0	1	0	0	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1
102	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
103	P	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	
	H	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	P-H	0	-1	0	-1	-1	-1	2	2	2	2	-1	-1	-1	-2	0	-1	-2	0	1	0	-1	1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0
104	P	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3		
	H	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P-H	0	0	0	0	-1	-1	1	1	1	1	0	0	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	0	1	0	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0
105	P	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	
	H	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P-H	-1	-1	-2	-2	-1	-2	0	0	0	-2	-2	-2	0	-1	0	-3	0	0	-1	0	-1	-3	-3	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	
106	P	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0
107	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	H	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
108	P	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	-2	-2	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-2	-2	-2	0	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2

Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Tangible*

Resp	TANGIBLES												
	Pernyataan										Ski	Bobot	SQi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0.900	25	-0.225
2	0	0	-1	0	0	0	1	2	0	1	0.300	30	0.090
3	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-0.400	40	-0.160
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000	20	0.000
5	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-0.700	10	-0.070
6	1	-1	0	0	1	0	1	1	0	1	0.400	20	0.080
7	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	-2	-1.000	20	-0.200
8	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
9	0	0	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-1	-1	-1.700	25	-0.425
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.100	25	0.025
11	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	0	-0.800	25	-0.200
12	-2	-2	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-0.700	30	-0.210
13	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1.100	20	-0.220
14	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	1	-0.300	20	-0.060
15	-1	0	0	0	-1	0	1	1	1	0	0.100	20	0.020
16	1	1	-1	-1	0	0	2	1	1	-1	0.300	25	0.075
17	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.800	20	-0.160
18	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-0.700	20	-0.140
19	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.600	10	-0.060
20	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
21	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.600	15	-0.090
22	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0.300	30	-0.090
23	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.800	45	-0.360
24	0	0	0	0	0	0	-1	1	1	1	0.200	30	0.060
25	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-0.400	20	-0.080
26	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	1	-0.400	40	-0.160
27	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0.100	25	0.025
28	0	0	0	0	-3	-1	-1	-1	-1	-2	-0.900	10	-0.090
29	-1	-2	-1	1	-2	-2	-1	-1	-3	0	-1.200	20	-0.240
30	1	1	-1	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	-0.200	30	-0.060
31	-2	-2	-1	-1	0	0	0	1	1	0	-0.400	25	-0.100
32	-3	-3	-3	-2	-1	0	1	1	1	0	-0.900	20	-0.180
33	-1	-1	0	1	1	0	0	1	1	1	0.300	20	0.060
34	-1	-1	0	0	0	-1	1	1	1	0	0.000	35	0.000
35	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-0.400	30	-0.120
36	-1	0	-1	0	0	0	1	0	0	-1	-0.200	15	-0.030
37	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1.300	30	-0.390
38	-1	-1	-1	-1	-3	0	0	0	0	-2	-0.900	20	-0.180
39	0	0	-1	-1	1	0	0	0	0	0	-0.100	20	-0.020
40	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0.300	15	0.045

Resp	TANGIBLES										Ski	Bobot	SQi
	Pernyataan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
41	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-0.700	20	-0.140
42	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	-1	-1	-0.600	20	-0.120
43	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-0.500	20	-0.100
44	-1	-1	-1	0	0	0	2	0	1	-1	-0.100	25	-0.025
45	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-0.200	20	-0.040
46	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-0.300	15	-0.045
47	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-0.300	30	-0.090
48	0	0	-1	-1	-1	0	1	0	1	-2	-0.300	30	-0.090
49	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-0.400	50	-0.200
50	-1	-1	-1	-1	0	-3	0	0	0	0	-0.700	40	-0.280
51	1	0	0	-1	-1	1	1	-1	1	-1	0.000	21	0.000
52	1	-1	-1	-1	0	0	2	1	2	1	0.400	15	0.060
53	0	-1	1	0	-1	0	1	0	0	1	0.100	20	0.020
54	0	-1	-1	-1	0	1	1	0	0	0	-0.100	10	-0.010
55	0	-1	-1	-1	0	0	1	1	1	0	0.000	10	0.000
56	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.600	20	-0.120
57	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-0.600	17	-0.102
58	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	1	-0.300	20	-0.060
59	-1	0	-1	1	-1	0	-1	0	0	-1	-0.400	25	-0.100
60	-1	-1	-1	0	0	1	0	0	0	-1	-0.300	15	-0.045
61	-1	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-0.300	25	-0.075
62	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	1	-0.500	20	-0.100
63	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-0.300	50	-0.150
64	-2	-2	0	-1	0	0	3	3	1	1	0.300	40	0.120
65	-2	-2	-2	-1	0	2	2	1	0	0	-0.200	10	-0.020
66	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-0.800	25	-0.200
67	-2	-2	0	0	-1	0	0	0	0	0	-0.500	25	-0.125
68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000	30	0.000
69	-2	-1	-1	-1	0	0	1	0	0	-1	-0.500	25	-0.125
70	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-0.400	15	-0.060
71	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	1	0	0	-0.400	10	-0.040
72	-1	-1	0	-2	1	-1	-1	2	2	1	0.000	15	0.000
73	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-0.600	20	-0.120
74	0	0	0	-1	0	-1	1	2	0	-1	0.000	30	0.000
75	0	0	0	0	-1	-2	1	0	-1	-2	-0.500	10	-0.050
76	0	0	0	0	0	0	-1	2	2	-1	0.200	20	0.040
77	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1.000	10	-0.100
78	-1	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1.100	10	-0.110
79	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-0.200	20	-0.040
80	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	-0.100	20	-0.020

Resp	TANGIBLES											Ski	Bobot	SQi
	Pernyataan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
81	0	-1	-1	-1	1	-1	0	2	0	-1	-0.200	20	-0.040	
82	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	1	1	-1	-0.400	20	-0.080	
83	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	-2	-0.800	30	-0.240	
84	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	0	1	0	-0.500	20	-0.100	
85	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	0	-0.500	20	-0.100	
86	-1	-1	0	0	-1	0	1	0	-1	3	0.000	40	0.000	
87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000	15	0.000	
88	0	-1	-1	-1	0	-1	1	0	0	1	-0.200	15	-0.030	
89	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1.000	20	-0.200	
90	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	1	-0.700	10	-0.070	
91	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	0.000	15	0.000	
92	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-0.500	10	-0.050	
93	0	0	-1	-2	0	0	-1	1	0	0	-0.300	30	-0.090	
94	0	1	-1	0	1	-2	1	0	0	-1	-0.100	30	-0.030	
95	1	1	0	1	1	1	1	0	-1	-1	0.400	15	0.060	
96	-2	-2	0	0	1	-1	1	0	0	0	-0.300	30	-0.090	
97	-1	1	0	-1	0	-1	0	0	-1	1	-0.200	10	-0.020	
98	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-0.400	20	-0.080	
99	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	0	0	-0.200	25	-0.050	
100	-2	-2	-2	-2	0	0	-1	-2	-1	0	-1.200	10	-0.120	
101	0	0	-1	-1	-1	0	1	0	0	2	0.000	20	0.000	
102	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250	
103	0	-1	0	-1	-1	-1	2	2	2	2	0.400	10	0.040	
104	0	0	0	0	-1	-1	1	1	1	-1	0.000	40	0.000	
105	-1	-1	-2	-2	-1	-2	0	0	0	-2	-1.100	20	-0.220	
106	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-0.700	20	-0.140	
107	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-0.500	10	-0.050	
108	-2	-2	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-2	-1.300	30	-0.390	
												\overline{SQi}		-0.086

Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Reliability*

Resp	RELIABILITY													Ski	Bobot	SQi
	Pernyataan															
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
1	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	0	0	-1	-1	0	-0.667	10	-0.067	
2	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	-1	-1	-3	0	0	-0.917	10	-0.092	
3	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	1	1	-1	-0.250	10	-0.025	
4	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-0.417	20	-0.083	
5	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	1	-0.333	25	-0.083	
6	1	1	1	0	-3	1	0	0	0	1	1	1	0.333	10	0.033	
7	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-0.833	20	-0.167	
8	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	-0.667	20	-0.133	
9	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-2	-1	0	0	0	-0.667	20	-0.133	
10	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0.417	15	0.063	
11	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-0.667	25	-0.167	
12	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-3	-1	-1	-1	-1.167	10	-0.117	
13	0	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1.417	20	-0.283	
14	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	0	0	0	1	0	-0.500	10	-0.050	
15	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	1	-0.417	20	-0.083	
16	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0.583	5	0.029	
17	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-0.667	15	-0.100	
18	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	
19	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-0.583	50	-0.292	
20	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-0.333	30	-0.100	
21	0	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	
22	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	
23	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-0.667	20	-0.133	
24	0	0	-1	-1	-1	1	1	0	0	2	-1	-1	-0.083	20	-0.017	
25	-3	-3	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1.167	20	-0.233	
26	-1	1	-1	1	-1	-1	1	-1	0	-2	0	0	-0.333	30	-0.100	
27	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.083	15	0.013	
28	-3	-1	-2	0	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1.417	30	-0.425	
29	-2	-3	-2	-1	-1	1	-1	-3	-1	-3	1	-2	-1.417	25	-0.354	
30	-1	1	0	0	0	1	0	0	-1	1	0	-1	0.000	25	0.000	
31	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	-0.333	20	-0.067	
32	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	2	-1	0	-0.333	20	-0.067	
33	-1	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	0	2	0	0	-0.583	20	-0.117	
34	0	0	-1	-2	-1	0	0	-1	2	-1	0	0	-0.333	15	-0.050	
35	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1	0	-1.000	15	-0.150	
36	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-0.583	30	-0.175	
37	-1	-2	-1	-2	-2	0	0	-3	-1	-1	-1	0	-1.167	10	-0.117	
38	-1	0	0	-2	0	0	0	0	1	-2	0	0	-0.333	20	-0.067	
39	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	1	1	0	1	-0.083	20	-0.017	
40	0	0	0	0	0	0	1	0	-1	-1	-1	0	-0.167	15	-0.025	

Resp	RELIABILITY														
	Pernyataan												Ski	Bobot	SQi
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
41	-1	-1	-1	1	-1	0	-1	-1	-1	-3	-1	-2	-1.000	20	-0.200
42	-1	-1	1	0	0	-1	0	0	0	-1	1	-1	-0.250	20	-0.050
43	-2	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	1	-0.333	20	-0.067
44	-1	-1	0	1	-2	-1	-1	-1	-1	0	2	0	-0.417	15	-0.063
45	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	-0.250	20	-0.050
46	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	-1	0	0	-0.250	15	-0.038
47	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-0.583	20	-0.117
48	-2	-2	0	-2	-1	0	0	-2	-2	0	-1	1	-0.917	15	-0.138
49	-1	-1	0	-1	0	1	1	0	0	-2	0	-1	-0.333	20	-0.067
50	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-2	-2	-2	-0.833	10	-0.083
51	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	-1	-0.417	16	-0.067
52	0	0	0	1	1	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-0.167	10	-0.017
53	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	1	0	1	0.000	20	0.000
54	-1	-1	1	0	-1	0	1	0	-1	1	-1	-1	-0.250	50	-0.125
55	0	0	0	-2	-1	0	0	-1	1	-2	0	1	-0.333	30	-0.100
56	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	1	0	-1	1	-0.333	20	-0.067
57	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-0.667	23	-0.153
58	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	-0.333	25	-0.083
59	-1	-1	-2	-1	0	0	1	0	-2	-1	-1	0	-0.667	15	-0.100
60	0	0	0	1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.333	30	-0.100
61	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-2	-1	-3	-1	-2	-1.083	25	-0.271
62	-1	-1	0	-1	-1	0	1	0	-1	0	0	2	-0.167	20	-0.033
63	0	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	-0.500	10	-0.050
64	0	0	0	-3	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	-0.500	30	-0.150
65	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	1	-1	-1	0	-0.833	30	-0.250
66	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.917	20	-0.183
67	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-0.417	20	-0.083
68	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-0.417	30	-0.125
69	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-1.000	25	-0.250
70	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	1	0	2	0.000	20	0.000
71	0	-1	1	1	0	0	0	2	0	-1	1	0	0.250	20	0.050
72	-2	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	1	0	1	0	-0.500	10	-0.050
73	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.917	20	-0.183
74	-2	-2	0	-2	-1	-1	-1	1	0	-2	-1	1	-0.833	20	-0.167
75	-2	-2	0	-1	0	0	0	0	0	1	-2	1	-0.417	20	-0.083
76	0	-2	1	0	0	0	0	0	2	-1	0	-2	-0.167	20	-0.033
77	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-2	-1	-1	-0.750	25	-0.188
78	-1	-1	0	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1.083	30	-0.325
79	0	0	0	0	0	0	0	-1	1	-1	-1	-1	-0.250	20	-0.050
80	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	1	0	0	-0.250	20	-0.050

Resp	RELIABILITY													Ski	Bobot	SQi
	Pernyataan															
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
81	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	1	0	-0.417	20	-0.083	
82	-2	0	0	-2	-1	0	0	0	0	-1	1	-3	-0.667	30	-0.200	
83	-1	-1	0	-2	-1	0	0	-2	0	0	0	0	-0.583	20	-0.117	
84	-3	-1	0	-3	-2	0	-1	-1	-1	-3	0	-2	-1.417	20	-0.283	
85	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1.000	20	-0.200	
86	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	0	2	-3	-1	1	-0.583	15	-0.088	
87	-1	-1	1	0	0	0	-1	-2	0	0	0	0	-0.333	20	-0.067	
88	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	1	1	-1	-0.333	15	-0.050	
89	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-0.833	10	-0.083	
90	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-0.417	15	-0.063	
91	0	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	0	0	0	-0.667	20	-0.133	
92	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.750	15	-0.113	
93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000	20	0.000	
94	-1	0	0	-2	-1	0	0	-1	-1	0	-1	0	-0.583	10	-0.058	
95	1	1	2	1	2	0	1	2	1	1	1	0	1.083	10	0.108	
96	-1	-2	-1	1	0	0	1	-1	-1	-2	0	-1	-0.583	25	-0.146	
97	-3	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-1	-1.417	50	-0.708	
98	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	-0.250	20	-0.050	
99	0	1	0	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-2	0	-0.500	25	-0.125	
100	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-0.500	30	-0.150	
101	-1	-1	1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	1	-0.250	20	-0.050	
102	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-0.917	25	-0.229	
103	-1	-1	-1	-2	0	-1	-2	0	1	0	-1	1	-0.583	20	-0.117	
104	0	0	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	0	-1.083	20	-0.217	
105	-2	-2	0	-1	0	-3	0	0	0	-1	0	-1	-0.833	40	-0.333	
106	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0.917	20	-0.183	
107	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1.167	20	-0.233	
108	-2	-2	0	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1.417	20	-0.283	
													\overline{SQi}		-0.117	

Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Responsiveness*

Resp	RESPONSIVENESS						
	Pernyataan				Ski	Bobot	SQi
	23	24	25	26			
1	0	0	0	-1	-0.250	20	-0.050
2	-1	-1	0	0	-0.500	10	-0.050
3	0	0	-1	1	0.000	10	0.000
4	0	0	0	0	0.000	20	0.000
5	0	0	0	0	0.000	20	0.000
6	1	0	0	0	0.250	30	0.075
7	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
8	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
9	-1	0	0	0	-0.250	15	-0.038
10	2	2	2	2	2.000	10	0.200
11	0	0	0	0	0.000	15	0.000
12	1	0	0	-1	0.000	10	0.000
13	-1	-2	-1	-1	-1.250	10	-0.125
14	0	0	0	0	0.000	20	0.000
15	0	1	1	-1	0.250	20	0.050
16	0	0	0	0	0.000	15	0.000
17	-1	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.150
18	-1	-1	-1	-2	-1.250	20	-0.250
19	-1	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.150
20	0	0	0	-1	-0.250	10	-0.025
21	0	0	0	0	0.000	5	0.000
22	0	0	0	0	0.000	20	0.000
23	0	0	0	0	0.000	10	0.000
24	1	1	1	1	1.000	20	0.200
25	-1	-1	0	-1	-0.750	20	-0.150
26	0	-1	0	-1	-0.500	20	-0.100
27	0	0	0	-1	-0.250	20	-0.050
28	-1	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.150
29	-2	-2	-1	-3	-2.000	15	-0.300
30	0	0	0	0	0.000	25	0.000
31	0	0	0	-1	-0.250	20	-0.050
32	-2	-1	0	1	-0.500	18	-0.090
33	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150
34	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
35	0	-1	-1	-1	-0.750	18	-0.135
36	-1	-1	0	-1	-0.750	15	-0.113
37	0	0	-1	-2	-0.750	20	-0.150
38	0	0	0	0	0.000	20	0.000
39	0	0	0	0	0.000	20	0.000
40	0	0	0	0	0.000	15	0.000

Resp	RESPONSIVENESS						
	Pernyataan				Ski	Bobot	SQi
	23	24	25	26			
41	-1	-1	-1	0	-0.750	20	-0.150
42	-1	1	-1	0	-0.250	20	-0.050
43	0	0	0	0	0.000	20	0.000
44	-1	-1	-1	-2	-1.250	20	-0.250
45	-1	-2	-1	-1	-1.250	15	-0.188
46	0	0	0	0	0.000	15	0.000
47	-1	-1	-1	0	-0.750	10	-0.075
48	0	0	-1	1	0.000	15	0.000
49	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
50	-1	0	-1	0	-0.500	20	-0.100
51	0	0	0	-1	-0.250	23	-0.058
52	0	0	0	0	0.000	34	0.000
53	1	0	0	0	0.250	20	0.050
54	0	1	1	0	0.500	10	0.050
55	0	-1	-1	0	-0.500	10	-0.050
56	-1	-1	-1	-2	-1.250	20	-0.250
57	-2	-1	0	0	-0.750	20	-0.150
58	0	0	1	1	0.500	15	0.075
59	0	1	0	-1	0.000	10	0.000
60	0	-1	-1	-1	-0.750	15	-0.113
61	0	0	0	0	0.000	20	0.000
62	0	0	0	-1	-0.250	20	-0.050
63	1	1	-1	0	0.250	20	0.050
64	0	0	0	0	0.000	10	0.000
65	0	0	0	0	0.000	20	0.000
66	0	-1	-1	-1	-0.750	10	-0.075
67	0	0	0	0	0.000	15	0.000
68	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
69	-1	0	0	0	-0.250	10	-0.025
70	0	0	0	0	0.000	20	0.000
71	0	-1	-2	0	-0.750	20	-0.150
72	-1	-1	-1	-2	-1.250	15	-0.188
73	-2	-1	-1	-2	-1.500	20	-0.300
74	0	0	1	1	0.500	15	0.075
75	0	0	1	1	0.500	20	0.100
76	0	-1	0	-2	-0.750	20	-0.150
77	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250
78	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
79	-1	-1	0	-2	-1.000	25	-0.250
80	0	0	0	1	0.250	30	0.075

Resp	RESPONSIVENESS						
	Pernyataan				Ski	Bobot	SQi
	23	24	25	26			
81	1	0	0	-1	0.000	20	0.000
82	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
83	0	-1	0	0	-0.250	20	-0.050
84	0	-1	0	-3	-1.000	30	-0.300
85	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
86	2	1	0	-1	0.500	25	0.125
87	-1	0	1	2	0.500	15	0.075
88	-1	-1	-1	-2	-1.250	20	-0.250
89	-1	-1	-1	-1	-1.000	30	-0.300
90	-1	0	-1	-1	-0.750	25	-0.188
91	0	0	0	1	0.250	10	0.025
92	0	0	1	0	0.250	10	0.025
93	0	0	0	0	0.000	30	0.000
94	-2	-2	0	-1	-1.250	20	-0.250
95	1	1	0	0	0.500	10	0.050
96	-3	-3	-1	-1	-2.000	20	-0.400
97	-1	0	0	-1	-0.500	10	-0.050
98	0	0	0	0	0.000	20	0.000
99	-2	-2	-2	-2	-2.000	10	-0.200
100	0	0	0	0	0.000	10	0.000
101	0	0	-1	-2	-0.750	20	-0.150
102	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250
103	0	0	0	-1	-0.250	15	-0.038
104	-1	-1	-1	-2	-1.250	10	-0.125
105	-3	-3	-3	-2	-2.750	20	-0.550
106	0	0	0	0	0.000	20	0.000
107	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
108	-1	-2	-2	-2	-1.750	20	-0.350
					\overline{SQi}		-0.082

Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi Assurance

Resp	ASSURANCE									
	Pernyataan							Ski	Bobot	SQi
	27	28	29	30	31	32	33			
1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250
2	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-0.429	30	-0.129
3	1	0	-1	1	0	-1	-1	-0.143	20	-0.029
4	0	0	0	0	0	0	0	0.000	20	0.000
5	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-0.714	35	-0.250
6	1	1	0	0	0	0	-1	0.143	30	0.043
7	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
8	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1.286	20	-0.257
9	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1.286	20	-0.257
10	0	0	0	1	0	1	1	0.429	30	0.129
11	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
12	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0.857	25	-0.214
13	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1.143	35	-0.400
14	-1	0	-1	0	0	0	-1	-0.429	5	-0.021
15	-1	-1	-2	-2	0	0	-1	-1.000	30	-0.300
16	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-0.857	15	-0.129
17	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.857	25	-0.214
18	0	0	-1	-1	0	0	-1	-0.429	20	-0.086
19	0	-1	-1	0	1	0	0	-0.143	20	-0.029
20	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0.429	30	-0.129
21	0	0	0	0	0	0	0	0.000	50	0.000
22	0	0	0	0	0	0	0	0.000	15	0.000
23	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.857	5	-0.043
24	0	0	-1	-1	1	0	-1	-0.286	15	-0.043
25	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1.143	20	-0.229
26	1	-1	0	0	0	-1	1	0.000	5	0.000
27	0	0	1	0	-1	0	1	0.143	30	0.043
28	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1.000	20	-0.200
29	0	-2	-1	-1	-3	1	-1	-1.000	15	-0.150
30	0	0	0	0	0	0	-2	-0.286	10	-0.029
31	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-0.571	20	-0.114
32	-1	0	-1	-2	0	-1	-1	-0.857	22	-0.189
33	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-0.571	20	-0.114
34	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.571	22	-0.126
35	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1.000	22	-0.220
36	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-0.714	30	-0.214
37	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
38	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-0.571	20	-0.114
39	0	1	0	0	0	0	0	0.143	20	0.029
40	0	0	0	0	0	1	0	0.143	30	0.043

Resp	ASSURANCE									
	Pernyataan							Ski	Bobot	SQi
	27	28	29	30	31	32	33			
41	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
42	1	0	-1	-1	-1	0	1	-0.143	20	-0.029
43	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	-0.857	20	-0.171
44	-1	-2	-1	0	0	-1	0	-0.714	25	-0.179
45	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
46	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-0.714	40	-0.286
47	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-0.571	20	-0.114
48	-1	0	-2	-1	0	-2	-2	-1.143	30	-0.343
49	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-0.571	10	-0.057
50	0	0	-1	0	-1	0	-1	-0.429	15	-0.064
51	-1	1	0	-1	-1	0	1	-0.143	27	-0.039
52	0	0	0	0	1	0	0	0.143	12	0.017
53	0	1	1	0	0	0	1	0.429	20	0.086
54	-1	-1	1	1	0	-1	0	-0.143	10	-0.014
55	0	0	0	-1	1	-1	-1	-0.286	25	-0.071
56	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
57	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1.000	21	-0.210
58	1	1	0	0	0	0	-1	0.143	30	0.043
59	-2	-2	-1	-1	0	1	-1	-0.857	30	-0.257
60	0	0	-1	0	-1	0	0	-0.286	30	-0.086
61	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1.000	20	-0.200
62	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
63	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0.857	10	-0.086
64	0	0	-1	-1	0	0	-2	-0.571	10	-0.057
65	0	1	-1	-1	1	1	-2	-0.143	25	-0.036
66	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1.000	25	-0.250
67	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-0.571	20	-0.114
68	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0.857	10	-0.086
69	-1	0	-2	-1	0	0	-1	-0.714	30	-0.214
70	0	0	-1	-1	0	0	-1	-0.429	25	-0.107
71	0	0	0	0	1	-1	-1	-0.143	30	-0.043
72	0	0	0	0	1	0	-1	0.000	30	0.000
73	-1	-2	0	-1	0	-2	-1	-1.000	20	-0.200
74	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-0.571	15	-0.086
75	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	-0.714	30	-0.214
76	0	1	0	1	2	1	1	0.857	20	0.171
77	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250
78	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0.714	30	-0.214
79	0	-1	-1	0	0	0	0	-0.286	20	-0.057
80	0	0	-1	-1	0	0	-1	-0.429	15	-0.064

Resp	ASSURANCE									
	Pernyataan							Ski	Bobot	SQi
	27	28	29	30	31	32	33			
81	-1	0	0	0	0	0	0	-0.143	20	-0.029
82	-1	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1.143	30	-0.343
83	-1	0	0	0	0	0	0	-0.143	15	-0.021
84	0	0	-2	-1	1	0	-1	-0.429	10	-0.043
85	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
86	0	-1	0	0	0	2	-1	0.000	10	0.000
87	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-0.571	25	-0.143
88	-1	-2	-1	0	1	-1	-1	-0.714	25	-0.179
89	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
90	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	30	-0.300
91	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250
92	-1	-1	0	1	0	-1	1	-0.143	35	-0.050
93	0	0	-2	0	0	0	0	-0.286	10	-0.029
94	-1	-1	-1	-2	0	-1	-2	-1.143	30	-0.343
95	1	1	2	1	1	0	2	1.143	35	0.400
96	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-0.714	15	-0.107
97	-2	-1	0	0	0	-1	-1	-0.714	20	-0.143
98	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-0.714	20	-0.143
99	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	-1.143	30	-0.343
100	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1.000	30	-0.300
101	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1.286	20	-0.257
102	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
103	0	0	0	0	0	0	0	0.000	30	0.000
104	0	1	0	0	-1	-1	-1	-0.286	20	-0.057
105	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-1	-1.429	10	-0.143
106	-1	0	0	0	0	0	-1	-0.286	20	-0.057
107	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	30	-0.300
108	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1.571	20	-0.314
								\overline{SQi}		-0.124

Perhitungan *Servqual* Gap 5 untuk Dimensi *Empathy*

Resp	EMPATHY										
	Pernyataan								Ski	Bobot	SQi
	34	35	36	37	38	39	40	41			
1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150
2	0	1	0	-1	0	-2	0	0	-0.250	20	-0.050
3	1	0	0	0	-1	-1	-1	0	-0.250	20	-0.050
4	1	1	1	0	0	0	0	1	0.500	20	0.100
5	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
6	0	1	0	1	0	1	1	0	0.500	10	0.050
7	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-0.500	20	-0.100
8	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-0.625	20	-0.125
9	-2	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.875	20	-0.175
10	0	1	1	2	0	1	1	2	1.000	20	0.200
11	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	-0.375	25	-0.094
12	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-0.250	25	-0.063
13	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.150
14	0	0	1	0	0	0	0	0	0.125	45	0.056
15	-1	-1	0	0	-1	0	0	1	-0.250	10	-0.025
16	-1	1	1	0	0	3	3	-1	0.750	40	0.300
17	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-0.750	25	-0.188
18	-1	-2	0	0	0	-1	-1	0	-0.625	20	-0.125
19	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	5	-0.050
20	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
21	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	-0.375	10	-0.038
22	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-0.625	15	-0.094
23	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-0.375	20	-0.075
24	0	1	1	1	1	1	1	0	0.750	15	0.113
25	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-0.750	20	-0.150
26	-1	0	0	0	0	0	1	0	0.000	5	0.000
27	-1	0	0	-1	0	0	-1	1	-0.250	10	-0.025
28	-2	-2	0	0	-2	-2	-2	1	-1.125	25	-0.281
29	-2	-2	-2	1	1	0	0	0	-0.500	25	-0.125
30	-1	1	-1	1	0	-1	1	0	0.000	10	0.000
31	-1	-1	0	0	0	-1	-2	0	-0.625	15	-0.094
32	-2	-2	1	0	-1	0	2	0	-0.250	20	-0.050
33	-1	1	1	1	0	-1	0	-1	0.000	20	0.000
34	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0.625	8	-0.050
35	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-0.500	15	-0.075
36	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-0.500	10	-0.050
37	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1.000	20	-0.200
38	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-0.375	20	-0.075
39	0	1	0	0	0	0	0	0	0.125	20	0.025
40	0	1	0	0	0	0	0	1	0.250	25	0.063

Resp	EMPATHY										
	Pernyataan								Ski	Bobot	SQi
	34	35	36	37	38	39	40	41			
41	0	0	-1	0	0	-3	-1	0	-0.625	20	-0.125
42	0	1	1	0	0	0	0	1	0.375	20	0.075
43	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-0.250	20	-0.050
44	1	1	0	0	-2	-1	-1	0	-0.250	15	-0.038
45	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.750	25	-0.188
46	0	-1	0	0	0	0	0	0	-0.125	15	-0.019
47	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-0.375	20	-0.075
48	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-2	-1.000	10	-0.100
49	1	0	0	-1	-1	-3	-2	0	-0.750	10	-0.075
50	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-0.500	15	-0.075
51	1	1	0	-1	-1	0	0	0	0.000	13	0.000
52	0	0	0	0	0	1	1	1	0.375	29	0.109
53	0	0	0	0	0	0	1	0	0.125	20	0.025
54	-1	0	0	0	0	1	0	-1	-0.125	20	-0.025
55	0	-2	0	0	-1	-1	-1	0	-0.625	25	-0.156
56	0	0	-2	-1	-1	0	0	0	-0.500	20	-0.100
57	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	-0.500	19	-0.095
58	0	0	1	0	0	0	0	-1	0.000	10	0.000
59	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	-0.500	20	-0.100
60	0	-1	0	0	1	-1	-1	0	-0.250	10	-0.025
61	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	0	-0.750	10	-0.075
62	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
63	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-0.625	10	-0.063
64	0	1	2	0	0	-3	-3	-1	-0.500	10	-0.050
65	0	-1	1	0	0	-1	1	2	0.250	15	0.038
66	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-1.625	20	-0.325
67	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-0.625	20	-0.125
68	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1.250	10	-0.125
69	-1	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1.125	10	-0.113
70	1	1	0	1	0	1	1	1	0.750	20	0.150
71	-2	-1	0	-2	0	0	0	1	-0.500	20	-0.100
72	0	0	0	-1	-1	-2	-2	1	-0.625	30	-0.188
73	-1	0	-2	-1	0	0	-1	0	-0.625	20	-0.125
74	-1	-2	1	0	0	-2	-2	0	-0.750	20	-0.150
75	-1	0	0	1	1	-1	-1	0	-0.125	20	-0.025
76	-1	-1	1	1	1	0	0	-1	0.000	20	0.000
77	0	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-0.500	15	-0.075
78	0	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-1.375	10	-0.138
79	0	-2	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1.125	15	-0.169
80	0	0	0	0	0	0	0	1	0.125	15	0.019

Resp	EMPATHY										
	Pernyataan								Ski	Bobot	SQi
	34	35	36	37	38	39	40	41			
81	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000	20	0.000
82	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.500	10	-0.050
83	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-0.250	15	-0.038
84	0	0	1	0	0	-2	-2	0	-0.375	20	-0.075
85	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.125	20	-0.225
86	1	0	-1	0	0	-1	1	1	0.125	10	0.013
87	0	-1	-1	1	1	0	-3	0	-0.375	25	-0.094
88	-1	-2	-1	-2	-2	0	0	-1	-1.125	25	-0.281
89	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-0.750	20	-0.150
90	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150
91	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1.000	30	-0.300
92	-1	0	0	0	0	0	-1	1	-0.125	30	-0.038
93	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000	10	0.000
94	-1	-1	-1	-1	1	0	1	0	-0.250	10	-0.025
95	2	1	1	2	2	0	2	2	1.500	30	0.450
96	1	-3	-1	-1	1	1	1	-2	-0.375	10	-0.038
97	-2	0	-1	-1	-1	0	1	0	-0.500	10	-0.050
98	0	0	-1	0	0	0	0	0	-0.125	20	-0.025
99	0	-2	-2	-2	-1	0	0	-3	-1.250	10	-0.125
100	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
101	0	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1.250	20	-0.250
102	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	15	-0.150
103	1	0	0	0	0	-1	-1	0	-0.125	25	-0.031
104	0	0	0	-1	0	-2	-2	0	-0.625	10	-0.063
105	-2	-2	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-2.125	10	-0.213
106	0	0	0	0	0	0	0	-1	-0.125	20	-0.025
107	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.125	20	-0.225
108	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-1.750	10	-0.175
									\overline{SQi}		-0.069

Perhitungan Dimensi Rata-rata Persepsi Konsumen

Dimensi	Pernyataan	Per Pernyataan		Per Dimensi	
		Rata2	S ²	Rata2	S ²
Tangible	1	2.95	0.31	2.99	0.32
	2	2.89	0.32		
	3	3.06	0.34		
	4	3.06	0.32		
	5	2.87	0.39		
	6	3.01	0.31		
	7	3.06	0.37		
	8	3.03	0.20		
	9	2.94	0.20		
	10	2.98	0.47		
Reliability	11	3.06	0.52	2.93	0.46
	12	3.03	0.46		
	13	3.04	0.35		
	14	2.95	0.51		
	15	2.98	0.35		
	16	3.05	0.36		
	17	3.06	0.36		
	18	3.03	0.46		
	19	3.11	0.42		
	20	2.40	0.78		
	21	2.89	0.49		
	22	2.59	0.47		
Responsiveness	23	3.02	0.37	2.99	0.38
	24	3.02	0.41		
	25	3.02	0.32		
	26	2.91	0.40		
Assurance	27	3.34	0.30	3.11	0.33
	28	2.96	0.34		
	29	3.05	0.40		
	30	3.19	0.30		
	31	3.03	0.38		
	32	3.09	0.25		
	33	3.13	0.34		
Empathy	34	3.18	0.39	2.99	0.44
	35	2.94	0.58		
	36	3.03	0.38		
	37	3.03	0.36		
	38	2.97	0.27		
	39	2.81	0.61		
	40	2.95	0.51		
	41	3.02	0.39		

Perhitungan Dimensi Rata-rata Harapan Konsumen

Dimensi	Pernyataan	Per Pernyataan		Per Dimensi	
		Rata2	S ²	Rata2	S ²
Tangible	1	3.57	0.27	3.38	0.37
	2	3.56	0.30		
	3	3.77	0.20		
	4	3.77	0.20		
	5	3.42	0.41		
	6	3.52	0.35		
	7	3.01	0.48		
	8	3.01	0.53		
	9	3.00	0.50		
	10	3.19	0.51		
Reliability	11	3.83	0.14	3.47	0.36
	12	3.76	0.20		
	13	3.44	0.30		
	14	3.71	0.30		
	15	3.67	0.28		
	16	3.44	0.34		
	17	3.44	0.32		
	18	3.62	0.29		
	19	3.47	0.38		
	20	3.02	0.65		
	21	3.29	0.41		
	22	2.90	0.69		
Responsiveness	23	3.43	0.40	3.44	0.38
	24	3.46	0.36		
	25	3.39	0.37		
	26	3.47	0.40		
Assurance	27	3.86	0.12	3.69	0.22
	28	3.43	0.30		
	29	3.81	0.23		
	30	3.82	0.15		
	31	3.44	0.30		
	32	3.63	0.29		
	33	3.84	0.17		
Empathy	34	3.65	0.27	3.43	0.42
	35	3.45	0.46		
	36	3.44	0.45		
	37	3.38	0.41		
	38	3.37	0.37		
	39	3.43	0.45		
	40	3.43	0.45		
	41	3.33	0.49		

LAMPIRAN 6

- Perhitungan *Servqual* Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen
- Perhitungan Rata-rata Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen
- Perhitungan Rata-rata Spesifikasi Kualitas Jasa
- Perhitungan Rata-rata Penilaian Manajemen terhadap Hasil Kerja Karyawan

Perhitungan *Servqual* Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen

Dimensi	Pernyataan	Jawaban
Tangible	1	3
	2	4
	3	3
	4	3
	5	3
	6	4
	7	4
	8	4
	9	3
	10	4
	Ski	3.500
	Bobot	20
SQi	0.700	
Reliability	11	4
	12	3
	13	4
	14	4
	15	3
	16	4
	17	4
	18	4
	19	4
	20	2
	21	3
	22	4
	Ski	3.583
Bobot	20	
SQi	0.717	
Responsiveness	23	4
	24	4
	25	4
	26	4
	Ski	4.000
	Bobot	20
SQi	0.800	
Assurance	27	4
	28	3
	29	4
	30	4
	31	4
	32	4
	33	4
	Ski	3.857
	Bobot	20
SQi	0.771	
Empathy	34	4
	35	4
	36	4
	37	4
	38	3
	39	4
	40	4
	41	4
	Ski	3.875
Bobot	20	
SQi	0.775	

Perhitungan Rata-rata Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen

Dimensi	Pernyataan	Jawaban	Per Pernyataan		Per Dimensi	
			Rata2	S ²	Rata2	S ²
Tangible	1	3	3	0	3.500	0.278
	2	4	4	0		
	3	3	3	0		
	4	3	3	0		
	5	3	3	0		
	6	4	4	0		
	7	4	4	0		
	8	4	4	0		
	9	3	3	0		
	10	4	4	0		
Reliability	11	4	4	0	3.583	0.447
	12	3	3	0		
	13	4	4	0		
	14	4	4	0		
	15	3	3	0		
	16	4	4	0		
	17	4	4	0		
	18	4	4	0		
	19	4	4	0		
	20	2	2	0		
	21	3	3	0		
	22	4	4	0		
Responsiveness	23	4	4	0	4	0
	24	4	4	0		
	25	4	4	0		
	26	4	4	0		
Assurance	27	4	4	0	3.857	0.143
	28	3	3	0		
	29	4	4	0		
	30	4	4	0		
	31	4	4	0		
	32	4	4	0		
	33	4	4	0		
Empathy	34	4	4	0	3.875	0.125
	35	4	4	0		
	36	4	4	0		
	37	4	4	0		
	38	3	3	0		
	39	4	4	0		
	40	4	4	0		
	41	4	4	0		

Perhitungan Rata-rata Spesifikasi Kualitas Jasa

Dimensi	Var	Jawaban	Rata2
Tangible	1	3	3.200
	2	3	
	3	3	
	4	3	
	5	3	
	6	4	
	7	4	
	8	3	
	9	3	
	10	3	
Reliability	11	4	3.833
	12	4	
	13	4	
	14	4	
	15	4	
	16	4	
	17	4	
	18	4	
	19	4	
	20	2	
	21	4	
	22	4	
Responsiveness	23	3	3.250
	24	3	
	25	3	
	26	4	
Assurance	27	4	4.000
	28	4	
	29	4	
	30	4	
	31	4	
	32	4	
	33	4	
Empathy	34	4	4.000
	35	4	
	36	4	
	37	4	
	38	4	
	39	4	
	40	4	
	41	4	

Perhitungan Rata-rata Penilaian Manajemen Terhadap Hasil Kerja Karyawan

Dimensi	Var	Jawaban	Rata2
Tangible	1	4	4.000
	2	4	
	3	4	
	4	4	
	5	4	
	6	4	
	7	4	
	8	4	
	9	4	
	10	4	
Reliability	11	4	3.667
	12	4	
	13	3	
	14	3	
	15	4	
	16	3	
	17	4	
	18	4	
	19	4	
	20	3	
	21	4	
	22	4	
Responsiveness	23	4	4.000
	24	4	
	25	4	
	26	4	
Assurance	27	4	3.571
	28	4	
	29	3	
	30	3	
	31	4	
	32	3	
	33	4	
Empathy	34	4	4.000
	35	4	
	36	4	
	37	4	
	38	4	
	39	4	
	40	4	
	41	4	

LAMPIRAN 7

- Form Validasi Konstruk

LAMPIRAN 8

- Tabel Luas Wilayah di Bawah Kurva Normal
- Tabel Nilai-nilai r *Product Moment*

LAMPIRAN 9

- Form Hasil Seminar Proposal
- Form Hasil Seminar Isi
- Form Komentar dan Saran Sidang Tugas Akhir

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Meinawati Suhendra
NRP : 0423055
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Jasa dalam Upaya Meningkatkan
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Travel Transline
Bandung)

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

1. Apakah gap sudah terukur ?
2. Usulan konkrit dan menyelesaikan masalah.
3. Permasalahan yang diamati apakah sampai dibandingkan dengan pesaingnya ?
4. Analisis penyebab ketidakpuasan fokuskan pada unsur gap yang terjadi dan penyebabnya apa.
5. Hati-hati analisis gap dan tabel keterkaitan antar gap jangan saling kontra, terutama gap 2.
6. Usulan sebaiknya difokuskan pada gap yang terjadi.
7. Perdalam lagi teori-teori penelitian.
8. Perhatikan usulan.

DATA PENULIS

Nama : Meinawati Suhendra
Alamat di Bandung : Jl. Sukasari IV No.7
Alamat Asal : Jl. Siliwangi, Gg.Mawar 26A Cianjur
No. Telp Bandung : (022) 91585045
No. Telp Asal : (0263) 267385
No. Handphone : 08157188386
Alamat Email : nha_ching@yahoo.com
Pendidikan : SMFK BPK Penabur Bandung
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 13 Agustus 2008