

KUESIONER PENDAHULUAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/i pengguna jasa salon mobil

Kuesioner ini dibagikan kepada Anda sebagai kuesioner awal untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi Anda dalam memilih salon mobil. Namun sebelumnya ada beberapa pertanyaan yang bersifat umum mengenai anda.

DATA RESPONDEN (BAGIAN I)

Petunjuk pengisian:

- Berikan tanda checklist [✓] pada tanda kurung dibawah ini yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Sdr/i.
- Tidak boleh ada jawaban ganda

1. Pekerjaan Anda saat ini :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta |
| <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri | <input type="checkbox"/> Wiraswasta |
| <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Lainnya..... |

2. Tingkat penghasilan Anda per bulan (jika Anda sudah bekerja) saat ini:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> < Rp 300.000 | <input type="checkbox"/> Rp 4.000.000 – 6000.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp 300.000 – 700.000 | <input type="checkbox"/> Rp 6.000.000 – 8.000.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp 700.000 – 4.000.000 | <input type="checkbox"/> > Rp 8.000.000 |

3. Uang saku Anda per bulan (jika Anda masih mahasiswa/pelajar) saat ini:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> < Rp 300.000 | <input type="checkbox"/> > Rp 700.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp 300.000 – 700.000 | |

4. Lokasi tempat tinggal Anda:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bandung Utara | <input type="checkbox"/> Bandung Selatan |
| <input type="checkbox"/> Bandung Timur | <input type="checkbox"/> Bandung Barat |
| <input type="checkbox"/> Bandung Tengah | <input type="checkbox"/> Luar kota : |

(BAGIAN II)

Petunjuk: Berikan checklist [✓] pada pilihan Anda

1. Jenis pelayanan yang sering anda minta pada waktu mengunjungi salon mobil
(boleh lebih dari 1 jawaban) :
 - () Cuci mobil biasa
 - () Cuci mobil dengan snow
 - () Perawatan body (Bodykit)
 - () Perawatan Interior
 - () Anti Karat dan Paint Protection
 - () Lainnya, sebutkan.....
2. Jam kunjungan anda ke salon mobil : Pkl. WIB
3. Biaya yang anda keluarkan untuk satu kali perawatan di salon mobil :
Rp.....
4. Salon mobil yang pernah Anda kunjungi:
 - () The Auto Bridal () Salon mobil Lainnya :
5. Status Anda (konsumen) saat ini di salon mobil tersebut sebagai:
 - () Pelanggan tetap () Pelanggan tidak tetap/hanya coba-coba
6. Kedatangan Anda ke salon mobil tersebut untuk yang ke berapa:
 - () Pertama kali () 2 kali () > 2 kali:
7. Anda mengetahui adanya salon mobil tersebut dari:
 - () teman/saudara () mencari tahu sendiri () Lainnya.....
8. Alasan utama Anda menggunakan jasa salon mobil tersebut (boleh lebih dari satu jawaban):
 - () Kualitas baik
 - () Harga Murah
 - () Adanya promosi (diskon)
 - () Lokasi mudah ditemukan
 - () Pelayanan memuaskan
 - () Keramahan dalam pelayanan
 - () Lainnya

(BAGIAN III)

Berikan tanda checklist (✓) pada setiap atribut dalam memilih salon mobil

Atribut	Penting	Tidak Penting
Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan oleh pihak salon mobil.		
Adanya keterangan mengenai macam-macam pelayanan yang ditawarkan oleh pihak salon mobil		
Menggunakan peralatan dan obat-obatan yang berkualitas		
Adanya keterangan mengenai macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan		
Adanya potongan harga untuk pengambilan paket-paket pelayanan tertentu.		
Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan salon mobil lain		
Tempat yang strategis sehingga mudah dilihat konsumen		
Kejelasan papan nama		
Adanya promosi melalui media cetak (majalah,koran)		
Adanya promosi melalui media elektronik (radio)		
Adanya promosi melalui brosur		
Pemberlakuan diskon bila menggunakan kartu kredit tertentu		
Adanya kartu berlangganan		
Keramahan petugas salon mobil dalam melayani konsumen		
Kesopanan petugas salon mobil dalam melayani konsumen		
Kecekatan petugas salon mobil dalam melayani konsumen		
Pengetahuan petugas salon mobil terhadap pelayanan yang ditawarkan		
Pengadaan tenaga bidang kehumasan / <i>public relation</i> untuk menangani keluhan konsumen		
Ruang tunggu yang bersih		
Ruang tunggu dengan penyejuk ruangan (AC)		
Terdapat majalah mengenai otomotif.		
Terdapat sarana hiburan (televisi)		
Memajang sertifikat - sertifikat yang telah diterima		
Tersedianya kotak saran bagi konsumen yang ingin <i>complain</i>		
Tersedianya <i>toilet</i>		
Waktu tunggu konsumen untuk dilayani tidak terlalu lama (< 30 menit)		
Hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas salon mobil sesuai dengan permintaan konsumen		
Alternatif pembayaran (kartu kredit, debit atau tunai)		

Lain –lain menurut anda :

.....
.....

Berikan tanda checklist (✓) pada setiap atribut di bawah ini

Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.Saya cenderung ketat dalam melakukan pengeluaran		
2.Saya ingin mencoba jasa salon mobil yang baru		
3.Saya mudah terpengaruh oleh pendapat orang lain untuk memilih jasa salon mobil (cth : teman, keluarga, dll)		
4.Saya menginginkan mobil yang bersih dan keliatan seperti baru		
5.Saya lebih suka menggunakan jasa yang dekat tempat tinggal saya		
6.Saya memilih jasa yang paling murah		
7.Saya mementingkan pelayanan yan baik dari jasa cuci mobil		
8.Saya memperhatikan kualitas hasil kerja dari jasa salon mobil		
9.Saya memperhatikan ketelitian perawatan mobil		
10.Saya mementingkan jaminan (rasa aman) yang dapat saya peroleh dari jasa salon mobil		
11.Saya selalu bertanya tentang kemampuan jasa salon mobil sebelum menggunakannya		
12.Saya cenderung membandingkan harga sebelum memutuskan menggunakan jasa salon mobil		
13.Saya lebih suka menggunakan jasa yang dekat tempat dengan tempat saya beraktivitas (Cth tempat kerja, kampus, dll)		
14.Saya merasa nyaman dengan salon mobil yang telah lama saya gunakan sekarang.		

TERIMA KASIH atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i pengguna jasa salon mobil The Auto Bridal

Dalam rangka penyusunan laporan Tugas Akhir pada Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, maka saya meminta kesediaan dari Bapak / Ibu dan Saudara / i sekalian untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban dari Bapak / Ibu dan Saudara / i akan sangat dijaga karena kuesioner ini digunakan untuk kepentingan pendidikan semata.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih yang bantuan dari Bapak / Ibu dan Saudara / i sekalian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner ini dengan baik.

Hormat Saya,

Daniel Andre P

DATA RESPONDEN (BAGIAN I)

Petunjuk pengisian:

- Berikan tanda checklist [✓] pada tanda kurung dibawah ini yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Sdr/i.
- Tidak boleh ada jawaban ganda

1. Pekerjaan Anda saat ini :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta |
| <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri | <input type="checkbox"/> Wiraswasta |
| <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan..... |

2. Jika Anda sudah bekerja, tingkat penghasilan Anda per bulan saat ini:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> < Rp 850.000 | <input type="checkbox"/> Rp 4.000.001 – Rp 6.000.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp 850.000 – Rp.2 000.000 | <input type="checkbox"/> Rp 6.000.001 – Rp 8.000.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000 | <input type="checkbox"/> > Rp 8.000.000 |

3. Jika Anda masih mahasiswa/pelajar, uang saku Anda per bulan saat ini:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> < Rp 750.000 | <input type="checkbox"/> > Rp 1.500.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp 750.000 – Rp 1.500.000 | |

4. Lokasi tempat tinggal Anda:
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bandung Utara | <input type="checkbox"/> Bandung Selatan |
| <input type="checkbox"/> Bandung Timur | <input type="checkbox"/> Bandung Barat |
| <input type="checkbox"/> Bandung Tengah | <input type="checkbox"/> Luar kota : |

(BAGIAN II)

Petunjuk: Berikan checklist [✓] pada pilihan Anda

1. Jenis pelayanan yang sering anda minta pada waktu mengunjungi The Auto Bridal (boleh lebih dari 1 jawaban) :
 - Cuci mobil biasa
 - Cuci mobil dengan snow
 - Perawatan body (Bodykit)
 - Perawatan Interior
 - Anti Karat dan Paint Protection
 - Lainnya, sebutkan.....
2. Jam kunjungan anda ke The Auto Bridal :
 - 07.00 - 10.00
 - 10.01 - 13.00
 - 13.01 - 16.00
 - 16.01 - 19.00
 - 19.01 - 22.00
3. Biaya yang anda keluarkan untuk satu kali perawatan di The Auto Bridal :
 - Rp 25.000 – Rp 50.000
 - Rp 50.001 – Rp 100.000
 - Rp 100.001 – Rp 200.000
 - Rp 200.001 – Rp 300.000
 - > Rp 300.000
4. Perawatan mobil yang Anda lakukan pada mobil :
 - Jenis..... (cth : Sedan, minibus, dll)
 - Merk..... (cth : Toyota, Suzuki, Honda, dll)
 - Type.....(cth : Kijang, Swift, City, dll)

5. Kedatangan Anda ke The Auto Bridal untuk yang ke berapa (dalam 3 bulan terakhir) :
 Pertama kali 2 kali > 2 kali: Sebutkan
6. Dalam 1 bulan, Anda melakukan perawatan mobil sebanyak :
 1 kali 2 kali > 2 kali: Sebutkan
7. Rata-rata waktu Anda menunggu mobil Anda dikerjakan oleh petugas salon :
 < 15 menit 15 – 30 menit > 30 menit:Sebutkan
8. Anda mengetahui adanya The Auto Bridal dari:
 teman/saudara mencari tahu sendiri Lainnya.....
9. Alasan utama Anda menggunakan jasa The Auto Bridal (boleh lebih dari satu jawaban):
 Hasil pekerjaan bersih, baik, dan sesuai dengan yang diinginkan.
 Harga Murah.
 Adanya promosi (diskon).
 Lokasi mudah ditemukan.
 Pelayanan memuaskan.
 Keramahan dalam pelayanan.
 Lainnya ,sebutkan.....

BAGIAN III

Petunjuk pengisian:

Berikan *checklist* (✓) pada:

➤ Kolom **PERSEPSI**, Anda diminta untuk menilai **seberapa puas** atribut-atribut tersebut.

➤ Kolom **HARAPAN**, Anda diminta untuk menilai **seberapa penting** atribut-atribut tersebut.

Keterangan:

STPu : Sangat Tidak Puas

Pu : Puas

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Penting

P : Penting

TPu : Tidak Puas

SPu: Sangat Puas

TP : Tidak Penting

SP : Sangat Penting

PERSEPSI				ATRIBUT	HARAPAN			
STPu	TPu	Pu	SPu		STP	TP	P	SP
				1.Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan oleh pihak salon mobil.				
				2.Adanya daftar pelayanan yang ditawarkan oleh pihak salon mobil				
				3.Menggunakan peralatan yang berkualitas				
				4.Menggunakan obat-obatan yang berkualitas				
				5.Adanya daftar harga pelayanan yang ditawarkan				
				6.Adanya potongan harga untuk pengambilan paket-paket pelayanan tertentu.				
				7.Harga yang lebih murah dibandingkan dengan salon mobil lain				
				8.Tempat yang strategis sehingga mudah ditemukan konsumen				
				9.Kejelasan papan nama				
				10.Adanya promosi melalui brosur				
				11.Adanya promosi melalui media cetak (majalah,koran)				
				12.Adanya promosi melalui media elektronik (radio)				
				13.Adanya kartu berlangganan				
				14.Keramahan petugas salon mobil dalam melayani konsumen				
				15.Kesopanan petugas salon mobil dalam melayani konsumen				
				16.Kecekatan petugas salon mobil dalam melayani konsumen				
				17.Pengetahuan petugas salon mobil terhadap pelayanan yang ditawarkan				
				18.Ruang tunggu yang bersih				
				19.Ruang tunggu yang sejuk.				
				20.Terdapat majalah mengenai otomotif.				
				21.Terdapat sarana hiburan (televisi)				
				22.Kebersihan toilet				

Petunjuk pengisian:

Berikan *checklist* (✓) pada:

- Kolom **PERSEPSI**, Anda diminta untuk menilai **seberapa puas** atribut-atribut tersebut.

Keterangan:

STPu : Sangat Tidak Puas

Pu : Puas

TPiu : Tidak Puas

SPu: Sangat Puas

- Kolom **HARAPAN**, Anda diminta untuk menilai **seberapa penting** atribut-atribut tersebut.

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Penting

P : Penting

TP : Tidak Penting

SP : Sangat Penting

PERSEPSI				ATRIBUT	HARAPAN			
STPu	TPu	Pu	SPu		STP	TP	P	SP
				23.Waktu tunggu konsumen untuk dilayani				
				24.Kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas salon mobil sesuai dengan permintaan konsumen				
				25.Alternatif pembayaran (kartu kredit, debit atau tunai)				
				26.Pemberian air minum gratis bagi konsumen				
				27.Adanya promosi melalui penempelan stiker setelah mendapatkan perawatan				

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda checklist (✓) pada setiap pernyataan di bawah ini

- Kolom **PERASAAN** untuk menilai tingkat persetujuan pada pernyataan tersebut

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju S : Setuju
TS : Tidak Setuju SS : Sangat Setuju

Pernyataan	Perasaan			
	STS	TS	S	SS
1.Saya cenderung ketat dalam melakukan pengeluaran				
2.Saya ingin mencoba jasa salon mobil yang baru				
3.Saya mudah terpengaruh oleh pendapat orang lain untuk memilih jasa salon mobil (cth : teman, keluarga, dll)				
4.Saya menginginkan mobil yang bersih dan keliatan seperti baru				
5.Saya lebih suka menggunakan jasa yang dekat tempat tinggal saya				
6.Saya memilih jasa yang paling murah				
7.Saya mementingkan pelayanan yang baik dari jasa salon mobil				
8.Saya memperhatikan kualitas hasil kerja dari jasa salon mobil				
9.Saya memperhatikan ketelitian perawatan mobil				
10.Saya mementingkan jaminan (rasa aman) yang dapat saya peroleh dari jasa salon mobil				
11.Saya selalu bertanya tentang kemampuan jasa salon mobil sebelum menggunakannya				
12.Saya cenderung membandingkan harga sebelum memutuskan menggunakan jasa salon mobil				
13.Saya lebih suka menggunakan jasa yang dekat tempat dengan tempat saya beraktivitas (Cth tempat kerja, kampus, dll)				
14.Saya merasa nyaman dengan salon mobil yang telah lama saya gunakan sekarang.				

TERIMA KASIH atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini

Data Mentah Kuesioner Pendahuluan

N	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
Resp 1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resp 2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1
Resp 3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0
Resp 4	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
Resp 5	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Resp 6	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
Resp 7	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
Resp 8	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1
Resp 9	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0
Resp 10	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0
Resp 11	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0
Resp 12	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1
Resp 13	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0
Resp 14	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
Resp 15	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1
Resp 16	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0
Resp 17	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
Resp 18	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
Resp 19	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1
Resp 20	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
Resp 21	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
Resp 22	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Resp 23	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0
Resp 24	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0
Resp 25	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0
Resp 26	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Resp 27	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
Resp 28	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0
Resp 29	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
Resp 30	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0

Data Mentah Kuesioner Penelitian (Persepsi)

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

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

59	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3
60	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
61	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	
62	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
64	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
65	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
66	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
67	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	
69	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	
70	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
71	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	2	
72	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	
74	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	
75	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	
76	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	
77	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
79	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	4	
80	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
82	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	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	
85	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
87	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	
88	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	

89	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	
90	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	
92	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3
94	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4
95	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
97	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3
99	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2
100	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2
101	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2
102	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
105	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
106	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2
107	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
109	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2
110	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2

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

57	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4			
58	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3			
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3			
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4			
62	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3		
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3			
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
66	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3		
67	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
68	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
70	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	
72	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	2	3	3	
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
74	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
80	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
83	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	3	
84	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	

86	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3		
87	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
88	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3		
89	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3		
90	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3		
91	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3		
92	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3		
94	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3		
95	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
96	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
97	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
98	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
99	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
100	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
101	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
102	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
104	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
105	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
106	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
107	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
108	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
109	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
110	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	

Data Mentah Kuesioner Penelitian (*Churn*)

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

28	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3
30	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4
31	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4
33	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
34	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4
35	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
36	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4
37	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4
38	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4
39	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3
40	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4
41	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4
42	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3
43	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
45	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
46	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
47	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
48	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3
50	4	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4
51	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4
52	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4
53	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4
54	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
56	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4

57	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4
58	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3
59	3	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4
60	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3
61	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2
62	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	4	4	4	3
63	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
64	3	3	2	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3
65	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
66	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4
67	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4
68	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4
69	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4
70	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
71	1	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	2	4
72	2	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3
73	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
75	1	4	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4
76	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4
77	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3
78	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4
79	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3
80	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
81	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4
82	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
84	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
85	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4

86	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
87	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4
89	2	3	2	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	4
90	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
91	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
92	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	4	4	3	4
93	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
94	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
95	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
96	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
97	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3
98	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
99	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
100	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4
101	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4
102	2	4	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4
103	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4
104	3	3	2	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4
105	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4
106	3	3	3	2	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4
107	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
108	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
110	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4

COCHRAN Q TEST

Pengujian ke-1

a. Struktur Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

b. Taraf Nyata : $\alpha = 0.05$

c. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 28$$

$$\sum_i^n R_i = 536$$

$$\sum_j^k C_j = 536$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 9828$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 10732$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(28-1) \left[(28 * 10732) - 536^2 \right]}{(28 * 536) - 9828}$$

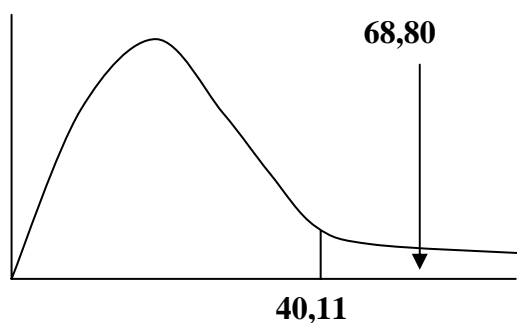
$$Q = 68,80$$

d. Wilayah Kritis : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0.05$$

$$v = k - 1 = 28 - 1 = 27$$

$$\text{Jadi, } Q_{(0.05, 27)} = 40,11$$



e. Keputusan : Tolak H_0

f. Kesimpulan : Belum ada kesamaan pendapat responden tentang atribut tersebut.

Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian ke-2 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil, yaitu atribut "Pengadaan tenaga bidang kehumasan / *public relation* untuk menangani keluhan konsumen".

Pengujian ke-2

a. Struktur Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

b. Taraf Nyata : $\alpha = 0.05$

c. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 27$$

$$\sum_i^n R_i = 526$$

$$\sum_j^k C_j = 526$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 9458$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 10632$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(27-1) [(27 * 10632) - 526^2]}{(27 * 526) - 9458}$$

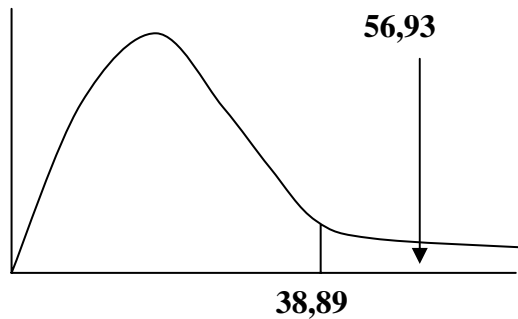
$$Q = 56,93$$

d. Wilayah Kritis : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0.05$$

$$v = k - 1 = 27 - 1 = 26$$

Jadi, $Q_{(0,05,26)} = 38,89$



- e. Keputusan : Tolak H_0
- f. Kesimpulan : Belum ada kesamaan pendapat responden tentang atribut tersebut.

Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian ke-3 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil, yaitu atribut "Tersedianya kotak saran bagi konsumen yang ingin complain".

Pengujian ke-3

- a. Struktur Hipotesis :
 - H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama
 - H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda
- b. Taraf Nyata : $\alpha = 0.05$
- c. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$R = 30$

$C = 26$

$$\sum_i^n R_i = 515$$

$$\sum_j^k C_j = 515$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 9067$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 10511$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(26-1)[(26*10511) - 515^2]}{(26*515) - 9067}$$

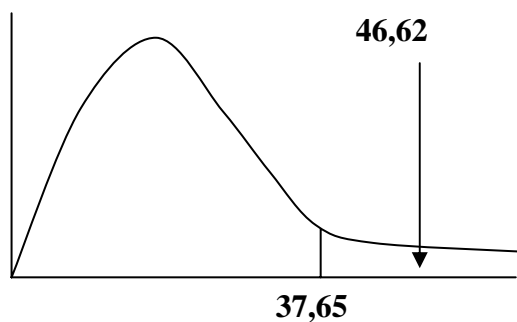
$$Q = 46,62$$

d. Wilayah Kritis : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0.05$$

$$v = k - 1 = 26 - 1 = 25$$

$$\text{Jadi, } Q_{(0.05, 25)} = 37,65$$



e. Keputusan : Tolak H_0

f. Kesimpulan : Belum ada kesamaan pendapat responden tentang atribut tersebut.

Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian ke-4 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil, yaitu atribut "Pemberlakuan diskon bila menggunakan kartu kredit tertentu".

Pengujian ke-4

a. Struktur Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

b. Taraf Nyata : $\alpha = 0.05$

c. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 25$$

$$\sum_i^n R_i = 502$$

$$\sum_j^k C_j = 502$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 8602$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 10342$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(25-1) \left[(25 * 10342) - 502^2 \right]}{(25 * 502) - 8602}$$

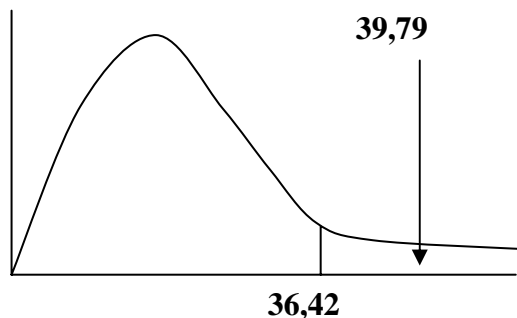
$$Q = 39,79$$

d. Wilayah Kritis : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0.05$$

$$v = k - 1 = 25 - 1 = 24$$

$$\text{Jadi, } Q_{(0,05,24)} = 36,42$$



e. Keputusan : Tolak H_0

f. Kesimpulan : Belum ada kesamaan pendapat responden tentang atribut tersebut.

Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian ke-5 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil, yaitu atribut "Memajang sertifikat-sertifikat yang telah diterima."

Pengujian ke-5

a. Struktur Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

b. Taraf Nyata : $\alpha = 0.05$

c. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 24$$

$$\sum_i^n R_i = 487$$

$$\sum_j^k C_j = 487$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 8085$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 10117$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(24-1) [(24 * 10117) - 487^2]}{(24 * 487) - 8085}$$

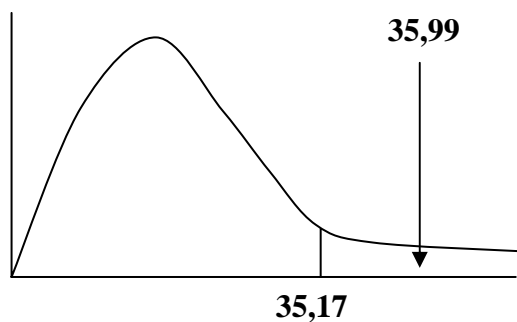
$$Q = 35,99$$

d. Wilayah Kritis : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0.05$$

$$v = k - 1 = 24 - 1 = 23$$

$$\text{Jadi, } Q_{(0,05,23)} = 35,17$$



e. Keputusan : Tolak H_0

f. Kesimpulan : Belum ada kesamaan pendapat responden tentang atribut tersebut.

Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian ke-6 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil, yaitu atribut "Alternatif pembayaran (kartu kredit, debit, atau tunai)".

Pengujian ke-6

a. Struktur Hipotesis :

H_0 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang sama

H_1 : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban YA yang berbeda

b. Taraf Nyata : $\alpha = 0.05$

c. Statistik Uji : *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 23$$

$$\sum_i^n R_i = 472$$

$$\sum_j^k C_j = 472$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 7590$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 9828$$

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j^k C_j^2 - \left(\sum_j^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{(23-1) [(23 * 9828) - 472^2]}{(23 * 472) - 7590}$$

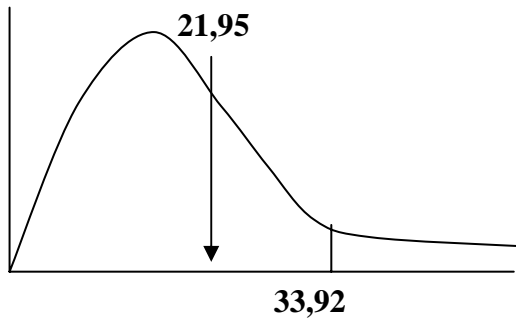
$$Q = 21,95$$

d. Wilayah Kritis : $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0.05$$

$$v = k - 1 = 23 - 1 = 22$$

Jadi, $Q_{(0.05,35)} = 33,92$



- e. Keputusan : Terima H_0
- f. Kesimpulan : Sudah ada kesamaan pendapat responden tentang atribut tersebut.

Dengan demikian, tidak perlu dilakukan pengujian lagi.

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Daniel Andre Parmonang
NRP : 0423139
Judul Tugas Akhir : Analisis Churn Dan Importance Performance Analysis
Pada Usulan Strategi Pemasaran
(Studi Kasus : The Auto Bridal, Jln Setiabudhi,
Bandung)

Komentar-Komentar Dosen Penguji :

1. Sebaiknya target dapat ditetapkan berdasarkan penghasilan perbulan yang pernah dicapai.
2. Positioning sebaiknya dibuat lebih spesifik, misal obat-obatan merk apa?
3. Saran no 2 dan 3 sebaiknya dipertimbangkan kembali, karena dapat dilakukan pada penelitian ini (data telah ada).
4. Seharusnya keterkaitan antara latar belakang masalah dan identifikasi masalah lebih jelas.
5. Pertimbangkan kembali penggunaan uji GAP dan Hipotesis.

DATA PENULIS

Nama : Daniel Andre Parmonang
Alamat : Jl. Abadi II no 11A, KPAD, Gegerkalong
No Telp. : (022) 2014405
No. Handphone : 08156003656
Alamat e-mail : Andre_d4pm@yahoo.co.id
Pendidikan : TK ST.Martinus, Semarang
SDK Baptis, Bandung
SMPK Yahya, Bandung
SMUK Yahya, Bandung
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 10 Maret 2009

BERITA ACARA SEMINAR ISI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Daniel Andre Parmonang
NRP : 0423139
Judul Tugas Akhir : Analisis Churn Dan Importance Performance Analysis
Pada Usulan Strategi Pemasaran
(Studi Kasus : The Auto Bridal, Jln Setiabudhi,
Bandung)

Komentar-Komentar Nara Sumber :

1. Abstrak : Alamat lengkapi, besar target tidak tercapai dicantumkan, waktu tidak tercapainya target, cek hubungan sebab akibat dari penyebab masalah, tuliskan hasil-hasil penelitian, target pasar, positioning, usulan.
2. Bab 1 : Perawatan mobil dijelaskan, penyebab-penyebab masalah dituliskan di 1.2 Identifikasi Masalah, kapasitas tempat dijelaskan.
3. Bab 3 : Perbaiki Flowchart, lengkapi dengan variabel penelitian, hubungan antara variabel 7P dan deliberate churn, alasan variabel deliberate churn dianalisis faktor.
4. Bab 5 : Usulan sebaiknya lebih konkret, usulan sebaiknya dikelompokkan dalam 7P, Uji GAP dan Hipotesis kaitannya dengan IPA dan Analisis Faktor, sebaiknya hasil kuesioner penelitian bagian 1 dan 2 lebih digunakan dalam pemberian usulan, pertimbangkan sebaiknya usulan muncul dari tiap metode pengolahan data atau digabungkan terlebih dahulu baru diusulkan, lengkapi cara perhitungan, penggunaan metode Analisis Faktor dikaji ulang, hasil churn sebaiknya dibandingkan dengan kondisi perusahaan saat ini dan IPA Kuadran 4 sebaiknya tidak diabaikan.