

# **LAMPIRAN 1**

Kuesioner Pendahuluan

## KUESIONER PENDAHULUAN

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Kuesioner ini dibagikan kepada Anda sebagai kuesioner awal untuk mengetahui atribut apa saja yang Anda pertingkan dalam memilih "*perusahaan investasi*" ( Berikan tanda  $\surd$  pada kolom yang telah tersedia )

No	Pertanyaan	P	TP
1	Adanya penjelasan mengenai produk yang ditawarkan		
2	Adanya jaminan bahwa produk sangat menguntungkan		
3	Keanekaragaman jenis produk		
4	Adanya beberapa keunggulan produk dibandingkan dengan produk lain		
5	Terdaftar produk di bursa berjangka jakarta		
6	Adanya bank penjamin yang bertanggung jawab atas perusahaan		
7	Variasi waktu berdasarkan premi yang dibayarkan		
8	Besarnya komisi yang harus dibayarkan		
9	Besarnya harga yang ditawarkan dari setiap poinnya		
10	Kesesuaian komisi dengan jaminan kualitas yang ditawarkan		
11	Lokasi yang strategis		
12	Kemudahan menemukan lokasi		
13	Lokasi dilalui oleh jalur transportasi umum		
14	Keamanan disekitar lokasi		
15	Perusahaan terletak dilokasi perkantoran yang bonafit		
16	Adanya nama perusahaan yang terpampang dengan jelas		
17	Adanya promosi melalui media cetak		
18	Adanya promosi melalui media elektronik		
19	Adanya promosi melalui <i>leaflet</i>		
20	Adanya promosi melalui presentasi secara langsung ke berbagai lembaga		
21	Adanya penawaran langsung dari perusahaan kepada calon konsumen		
22	Keramahan pegawai		
23	Pengetahuan pegawai terhadap produk yang ditawarkan		
24	Kesopanan pegawai		
25	Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen		
26	Penampilan pegawai perusahaan		
27	Kebersihan ruang kerja bagi trader		
28	Kebersihan toilet		
29	Kebersihan ruang tunggu		
30	Adanya tempat ibadah		
31	Adanya tempat parkir yang luas		
32	Tersedianya kantin perusahaan		
33	Kemudahan dalam proses pengambilan dana		
34	Kemudahan dalam proses memasukan dana		
35	Singkatnya waktu tunggu sampai dengan dilayani		
36	Kemudahan dalam pengisian aplikasi bagi konsumen		
37	Kemudahan dalam melakukan transaksi bagi konsumen		

# **LAMPIRAN 2**

Kuesioner Penelitian

## Bagian I

### Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda ( x ) untuk tiap pertanyaan di bawah ini sesuai dengan jawaban anda, namun bila jawaban anda tidak ada dalam pilihan, silahkan anda mengisi di tempat yang disediakan.

1. Jenis Kelamin :

Pria  Wanita

2. Usia:

< 17 tahun  31 – 40 tahun

17 – 23 tahun  41 – 50 tahun

24 – 30 tahun  > 50 tahun

3. Pendidikan terakhir anda saat ini:

SD  S1

SMP  S2

SMA  S3

D1-D3  Lainnya.....

4. Pekerjaan Anda saat ini :

Pelajar / Mahasiswa  Pegawai Swasta

Pegawai Negeri  Wiraswasta

Ibu Rumah Tangga  Lainnya.....

5. Tingkat penghasilan Anda per bulan saat ini:

< Rp 500.000  Rp 4.000.000 – 6000.000

Rp 500.000 – 1.000.000  Rp 6.000.000 – 8.000.000

Rp 1.000.000 – 4.000.000  > Rp 8.000.000

6. Lokasi tempat tinggal anda :

Bandung Utara  Bandung Selatan

Bandung Timur  Bandung Barat

Bandung Tengah  Luar kota: .....

## **Bagian II**

### **Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda ( x ) untuk tiap pertanyaan di bawah ini sesuai dengan jawaban anda, namun bila jawaban anda tidak ada dalam pilihan, silahkan anda mengisi di tempat yang disediakan.

1. Media cetak yang sering anda baca :  
 Media Indonesia                       Pikiran Rakyat  
 Bisnis Indonesia                       Kompas  
 Tempo                                       Lainnya
2. Anda mengetahui adanya PT Monex Investindo dari :  
 Teman / Saudara  
 Mencari tahu sendiri  
 Media cetak  
 Media Elektronik  
 Lainnya
3. Dana yang anda siapkan untuk menyimpan dana di PT Monex :  
 30 juta                       100 juta  
 60 juta                       > 100 juta
4. Kedatangan anda ke PT Monex untuk yang ke :  
 1 kali                       2 kali                       3 kali                       Lainnya
5. Tujuan anda ke PT Monex :  
 Berinvestasi  
 Coba-coba  
 Lainnya
6. Alasan utama anda menggunakan jasa PT Monex :  
 Kualitas trader baik                       Adanya promosi  
 Layanan memuaskan                       Lainnya  
 Lokasi mudah ditemukan

### Bagian III

PERSEPSI				VARIABEL	HARAPAN			
STP	TP	P	SP		STP	TP	P	Sp
				Adanya penjelasan mengenai produk yang ditawarkan				
				Adanya jaminan bahwa produk sangat menguntungkan				
				Keanekaragaman jenis produk				
				Adanya beberapa keunggulan produk dibandingkan dengan produk lain				
				Terdafatarya produk di bursa berjangka				
				Adanya bank penjamin yang bertanggung jawab atas perusahaan				
				Variasi waktu berdasarkan premi yang				
				Besarnya komisi yang harus dibayarkan				
				Besarnya harga yang ditawarkan dari				
				Kesesuaian komisi dengan jaminan kualitas yang ditawarkan				
				Lokasi yang strategis				
				Kemudahan menemukan lokasi				
				Lokasi dilalui oleh jalur transportasi				
				Keamanan disekitar lokasi				
				Perusahaan terletak dilokasi perkantoran yang bonafit				
				Adanya nama perusahaan yang terpampang dengan jelas				
				Adanya promosi melalui media cetak				
				Adanya promosi melalui media elektronik				
				Adanya promosi melalui <i>leaflet</i>				
				Adanya promosi melalui presentasi secara langsung ke berbagai lembaga				
				Adanya penawaran langsung dari perusahaan kepada calon konsumen				
				Keramahan pegawai				
				Pengetahuan pegawai terhadap produk yang ditawarkan				
				Kesopanan pegawai				
				Kecepatan pegawai dalam melayani				
				Penampilan pegawai perusahaan				
				Kebersihan ruang kerja bagi trader				
				Kebersihan toilet				
				Kebersihan ruang tunggu				
				Adanya tempat ibadah				
				Adanya tempat parkir yang luas				
				Tersedianya kantin perusahaan				
				Kemudahan dalam proses pengambilan				
				Kemudahan dalam proses memasukan				
				Singkatnya waktu tunggu sampai dengan				
				Kemudahan dalam pengisian aplikasi bagi konsumen				
				Kemudahan dalam melakukan transaksi bagi konsumen				

## Kuesioner AIDA

### Petunjuk Pengisian :

*Awareness* ( kesadaran ) : Tercapainya kesadaran target pasar

*Interest* ( minat ) : Sesuatu yang dapat menciptakan minat terhadap produk

*Desire* ( keinginan ) : Sesuatu yang dapat menimbulkan keinginan untuk membeli produk, seperti : beberapa keunggulan produk dan nilai + lainnya

*Action* ( tindakan ) : sesuatu yang dapat mendorong untuk aksi dalam membeli produk

Isilah beberapa kolom dibawah ini dengan tanda ( v ) yang mengarah kepada perilaku-perilaku diatas :

NO	VARIABEL	AIDA			
		Awareness (A)	Interest (I)	Desire (D)	Action (A)
	<b>Adanya promosi melalui media cetak :</b>				
1	Jelasnya tulisan pada media cetak				
2	Komposisi warna tulisan dan <i>background</i> yang tepat				
3	Letak iklan pada media cetak terletak pada halaman muka				
4	Besarnya space iklan pada media cetak				
5	Iklan dipasang pada media cetak yang terkemuka				
	<b>Adanya promosi melalui media elektronik :</b>				
6	Iklan disiarkan pada beberapa media elektronik terkemuka				
7	Iklan disiarkan dalam durasi yang lama				
8	Iklan disiarkan menggunakan bahasa dan gerakan yang unik dan menarik				
9	Penyiaran iklan pada saat-saat <i>peaktime</i>				
	<b>Adanya promosi melalui media internet :</b>				
10	Jelasnya tulisan pada website				
11	komposisi warna tulisan dan <i>background</i> yang tepat pada <i>website</i>				
12	Tebalnya tulisan pada <i>website</i>				
13	<i>Design website</i> yang menarik				
14	Tersedianya informasi yang lengkap pada <i>website</i>				
15	Alamat <i>website</i> yang mudah dicari				
16	Alamat <i>website</i> yang mudah diingat				
	<b>Adanya promosi melalui brosur :</b>				
17	Jelasnya tulisan pada brosur				
18	Warna tulisan dan <i>background</i> mempunyai komposisi yang baik dan tepat				
19	Ketepatan tempat penyebaran brosur (Perkantoran, rumah-rumah dan berbagai lembaga)				
	<b>Adanya promosi secara langsung kepada konsumen :</b>				
20	Presentasi dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti				
21	Memberikan bukti-bukti nyata kepada calon konsumen mengenai keuntungan yang didapat dari produk ini.				
22	Adanya kesempatan untuk bertanya kepada calon konsumen				
23	Memberikan jawaban yang jelas atas pertanyaan yang diberikan konsumen				
24	Menghubungi calon konsumen secara langsung melalui telepon				
	<b>Adanya Promosi ke berbagai lembaga</b>				
25	Presentasi dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti				
26	Adanya kesempatan kepada lembaga-lembaga untuk mempelajari produk secara lebih detail dan terperinci				

# **LAMPIRAN 3**

Data Mentah Kuesioner Pendahuluan





Responden	Atribut																	
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
3	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
5	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
6	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
7	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
10	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
12	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
13	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
15	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1
16	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
20	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
21	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
23	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
28	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
29	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1

# **LAMPIRAN 4**

Data Mentah Kuesioner Penelitian

### Tingkat Kepentingan

No	Atribut																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
9	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
10	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
20	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	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
32	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
34	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
35	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	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	3
37	4	3	4	4	4	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
39	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
40	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
42	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
43	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
44	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
45	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
49	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
50	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
53	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
55	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4

No	Atribut																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
56	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
62	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	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
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
66	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
70	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
80	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
87	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
88	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
89	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
91	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
92	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
93	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
95	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
96	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
97	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
98	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
99	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
100	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
105	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
107	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
108	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
109	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
110	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3

No	Atribut																	
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
6	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
7	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
8	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
9	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
10	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
14	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
15	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
20	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
27	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
28	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
31	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
32	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
33	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
34	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
41	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
42	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
43	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
44	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
45	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
48	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
50	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
51	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
52	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
53	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
54	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
55	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4

No	Atribut																	
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
56	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
58	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
62	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
67	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
68	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
80	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
81	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
87	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
88	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
90	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
91	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
92	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
93	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
95	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
97	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
104	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
105	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
106	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
107	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
108	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
110	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3

# Tingkat Kepuasan

No	Atribut																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	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
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
18	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
20	3	3	3	3	2	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
22	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
24	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
26	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
32	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
34	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4
35	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
39	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4
40	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
41	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
42	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
46	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4
50	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
51	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
52	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4
55	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3





No	Atribut																	
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	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	4	4	3	4	4	3	4	4
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
9	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
19	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
26	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
28	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4
32	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3
33	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3
34	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
36	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
37	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
38	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
39	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	4
40	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
41	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
44	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3
45	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4
47	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
48	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3
49	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
50	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
51	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4
52	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3
53	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3
54	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

No	Atribut																	
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
56	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4
57	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3
58	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
59	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4
60	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4
61	3	2	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	2	4	3	3	3	4
62	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
63	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
65	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
66	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4
67	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3
68	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
69	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
71	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
72	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
73	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
74	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4
75	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
76	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
79	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3
80	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
81	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
84	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3
85	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	4
87	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
88	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
89	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
90	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
91	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4
92	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3
93	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
94	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
96	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
97	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
98	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
99	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4
100	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
101	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
104	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3
105	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
106	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
109	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3
110	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4

No	Awarenes (A)				Interest (I)			Desire (D)			Action (A)		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3
2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2
3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2
4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2
5	1	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3
6	1	3	4	2	3	2	3	3	2	1	1	4	3
7	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2
8	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2
9	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3
10	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3
11	1	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2
12	2	1	4	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3
13	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2
14	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
15	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
16	1	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3
17	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	4	3
18	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1
19	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3
20	1	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2
21	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2
22	1	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	3	3
23	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2
24	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
25	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	4
26	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
27	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
28	1	2	3	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2
29	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2
30	1	2	3	3	4	3	3	3	3	1	2	1	2
31	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3
32	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2
33	1	1	2	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2
34	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2
35	1	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3
36	1	3	4	2	3	2	3	3	2	1	1	4	3
37	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2
38	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2
39	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3
40	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3
41	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
42	1	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3
43	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	4	3
44	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1
45	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3
46	1	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2
47	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2
48	1	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	3	3
49	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2
50	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
51	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	4
52	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2
53	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3
54	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3
55	1	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2

No	Awarenes (A)				Interest (I)			Desire (D)			Action (A)		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
56	2	1	4	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3
57	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2
58	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
59	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2
60	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2
61	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3
62	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3
63	1	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2
64	2	1	4	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3
65	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2
66	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
67	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
68	1	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3
69	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	4	3
70	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1
71	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3
72	1	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2
73	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2
74	1	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	3	3
75	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2
76	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2
77	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3
78	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3
79	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
80	1	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3
81	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	4	3
82	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1
83	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3
84	1	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2
85	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2
86	1	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	3	3
87	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2
88	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
89	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1
90	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3
91	1	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3
92	1	3	4	2	3	2	3	3	2	1	1	4	3
93	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2
94	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2
95	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3
96	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3
97	1	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2
98	2	1	4	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3
99	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1
100	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3
101	1	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2
102	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2
103	1	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	3	3
104	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2
105	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
106	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	4
107	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
108	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
109	1	2	3	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2
110	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2

No	Awarenes (A)				Interest (I)				Desire (D)				Action (A)			
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
1	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	3	3			
2	3	2	3	1	1	4	4	4	3	4	3	3	4			
3	2	2	3	1	1	4	4	4	2	4	3	2	3			
4	3	2	2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2			
5	2	3	2	2	1	3	4	3	3	4	2	3	2			
6	3	2	2	1	1	4	4	4	4	2	3	3	3			
7	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3			
8	2	3	2	1	2	4	3	4	2	3	4	3	3			
9	2	3	3	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2			
10	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2			
11	2	3	3	1	1	4	3	4	3	3	3	2	3			
12	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2			
13	3	2	3	2	1	4	3	4	2	3	3	2	3			
14	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3	3	2	3			
15	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	4			
16	2	3	2	1	1	4	4	4	2	3	3	3	2			
17	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	2	3	3			
18	2	3	2	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3			
19	2	3	3	1	2	4	4	3	2	4	3	2	3			
20	3	3	2	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2			
21	3	2	3	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3			
22	2	2	2	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4			
23	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	3	2	1			
24	3	2	3	1	1	3	4	4	2	3	4	3	2			
25	2	1	2	1	2	4	4	3	3	4	2	3	2			
26	2	3	4	1	2	3	4	2	2	3	2	2	3			
27	3	2	1	1	1	3	4	4	2	4	2	3	3			
28	3	2	3	1	1	3	2	4	3	4	3	3	2			
29	3	2	2	1	1	4	4	4	2	4	3	2	2			
30	3	3	2	1	1	3	4	2	3	4	2	3	3			
31	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	3	3			
32	3	2	3	1	1	4	4	4	3	4	3	3	4			
33	2	2	3	1	1	4	4	4	2	4	3	2	3			
34	3	2	2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2			
35	2	3	2	2	1	3	4	3	3	4	2	3	2			
36	3	2	2	1	1	4	4	4	4	2	3	3	3			
37	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3			
38	2	3	2	1	2	4	3	4	2	3	4	3	3			
39	2	3	3	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2			
40	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2			
41	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	4			
42	2	3	2	1	1	4	4	4	2	3	3	3	2			
43	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	2	3	3			
44	2	3	2	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3			
45	2	3	3	1	2	4	4	3	2	4	3	2	3			
46	3	3	2	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2			
47	3	2	3	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3			
48	2	2	2	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4			
49	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	3	2	1			
50	3	2	3	1	1	3	4	4	2	3	4	3	2			
51	2	1	2	1	2	4	4	3	3	4	2	3	2			
52	2	3	2	1	2	4	3	4	2	3	4	3	3			
53	2	3	3	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2			
54	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2			
55	2	3	3	1	1	4	3	4	3	3	3	2	3			

No	Awarenes (A)				Interest (I)				Desire (D)			Action (A)			
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
56	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2		
57	3	2	3	2	1	4	3	4	2	3	3	2	3		
58	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3	3	2	3		
59	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3		
60	2	3	2	1	2	4	3	4	2	3	4	3	3		
61	2	3	3	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2		
62	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2		
63	2	3	3	1	1	4	3	4	3	3	3	2	3		
64	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2		
65	3	2	3	2	1	4	3	4	2	3	3	2	3		
66	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3	3	2	3		
67	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	4		
68	2	3	2	1	1	4	4	4	2	3	3	3	2		
69	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	2	3	3		
70	2	3	2	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3		
71	2	3	3	1	2	4	4	3	2	4	3	2	3		
72	3	3	2	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2		
73	3	2	3	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3		
74	2	2	2	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4		
75	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	3	2	1		
76	2	3	2	1	2	4	3	4	2	3	4	3	3		
77	2	3	3	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2		
78	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2		
79	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	4		
80	2	3	2	1	1	4	4	4	2	3	3	3	2		
81	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	2	3	3		
82	2	3	2	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3		
83	2	3	3	1	2	4	4	3	2	4	3	2	3		
84	3	3	2	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2		
85	3	2	3	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3		
86	2	2	2	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4		
87	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	3	2	1		
88	3	2	3	1	1	3	4	4	2	3	4	3	2		
89	2	3	2	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3		
90	2	3	3	1	2	4	4	3	2	4	3	2	3		
91	2	3	2	2	1	3	4	3	3	4	2	3	2		
92	3	2	2	1	1	4	4	4	4	2	3	3	3		
93	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3		
94	2	3	2	1	2	4	3	4	2	3	4	3	3		
95	2	3	3	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2		
96	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2		
97	2	3	3	1	1	4	3	4	3	3	3	2	3		
98	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2		
99	2	3	2	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3		
100	2	3	3	1	2	4	4	3	2	4	3	2	3		
101	3	3	2	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2		
102	3	2	3	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3		
103	2	2	2	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4		
104	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	3	2	1		
105	3	2	3	1	1	3	4	4	2	3	4	3	2		
106	2	1	2	1	2	4	4	3	3	4	2	3	2		
107	2	3	4	1	2	3	4	2	2	3	2	2	3		
108	3	2	1	1	1	3	4	4	2	4	2	3	3		
109	3	2	3	1	1	3	2	4	3	4	3	3	2		
110	3	2	3	1	1	4	4	4	3	4	3	3	4		

# **LAMPIRAN 5**

Tabel R Product Moment



N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
3	0.997	0.999
4	0.950	0.990
5	0.878	0.959
6	0.811	0.917
7	0.754	0.874
8	0.707	0.834
9	0.666	0.798
10	0.632	0.765
11	0.602	0.735
12	0.576	0.708
13	0.553	0.684
14	0.532	0.661
15	0.514	0.641
16	0.497	0.623
17	0.482	0.606
18	0.486	0.590
19	0.456	0.575
20	0.444	0.561
21	0.433	0.549
22	0.423	0.537
23	0.413	0.526
24	0.404	0.515
25	0.396	0.505
26	0.388	0.496

N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
27	0.381	0.487
28	0.374	0.478
29	0.367	0.470
30	0.361	0.463
31	0.355	0.456
32	0.349	0.449
33	0.344	0.442
34	0.339	0.436
35	0.334	0.430
36	0.329	0.424
37	0.325	0.418
38	0.32	0.413
39	0.316	0.408
40	0.312	0.403
41	0.308	0.398
42	0.304	0.393
43	0.301	0.389
44	0.297	0.384
45	0.294	0.380
46	0.291	0.376
47	0.288	0.372
48	0.284	0.368
49	0.281	0.364
50	0.279	0.361

N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
55	0.266	0.345
60	0.254	0.330
65	0.244	0.317
70	0.235	0.306
75	0.227	0.296
80	0.220	0.286
85	0.213	0.278
90	0.207	0.270
95	0.202	0.263
100	0.195	0.256
125	0.176	0.230
150	0.159	0.210
175	0.148	0.194
200	0.138	0.181
300	0.113	0.148
400	0.098	0.128
500	0.088	0.115
600	0.080	0.105
700	0.074	0.097
800	0.070	0.091
900	0.065	0.086
1000	0.062	0.081

# **LAMPIRAN 6**

Tabel Kurva Normal

z	Tarf Signifikan	
	0.00	0.08
+ 0.0	0.5000	0.5319
+ 0.1	0.5398	0.5714
+ 0.2	0.5793	0.6103
+ 0.3	0.6179	0.6480
+ 0.4	0.6554	0.6844
+ 0.5	0.6915	0.7190
+ 0.6	0.7257	0.7517
+ 0.7	0.7580	0.7823
+ 0.8	0.7881	0.8106
+ 0.9	0.8159	0.8365
+ 1.0	0.8413	0.8599
+ 1.1	0.8643	0.8810
+ 1.2	0.8849	0.8997
+ 1.3	0.9032	0.9162
+ 1.4	0.9192	0.9306
+ 1.5	0.9332	0.9429
+ 1.6	0.9452	0.9535
+ 1.7	0.9554	0.9625
+ 1.8	0.9641	0.9699
+ 1.9	0.9713	0.9761
+ 2.0	0.9773	0.9812

# **LAMPIRAN 7**

Tabel Validitas Konstruk

# **LAMPIRAN 8**

Uji Cochran dan Hasil SPSS

## Pengujian I

- Struktur Hipotesis

$H_0$  : Semua atribut yang diuji memiliki proposi jawaban YA yang sama

$H_1$  : Semua atribut yang diuji memiliki proposi jawaban YA yang berbeda

Taraf nyata  $\alpha = 0,05$

- Statistik Uji: *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 37$$

$$\sum_i^n R_i = 938$$

$$\sum_j^k C_j = 938$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 29512$$

$$\sum_i^k C_j^2 = 24300$$

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

$$Q = \frac{[37 * (37 - 1) * 24300] - [(37 - 1) * (938)^2]}{33 * 938 - 29512}$$

$$Q = 133,47$$

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

$$\alpha = 0,05$$

$$v = k - 1 = 37 - 1 = 36$$

Interpolasi:

$$Q_{(0,05,30)} = 43,77$$

$$Q_{(0,05,36)} = x$$

$$Q_{(0,05,40)} = 55,76$$

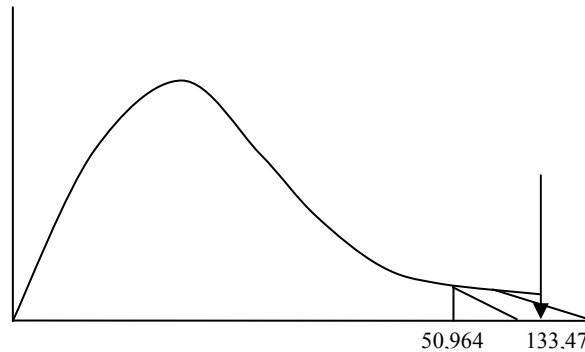
$$x \rightarrow \frac{(x - 43,77)}{(55,76 - 43,77)} = \frac{(36 - 30)}{(40 - 30)}$$

$$\frac{(x - 43,77)}{(11,99)} = \frac{(6)}{(10)}$$

$$10x - 437,7 = 71,94$$

$$x = 50,964$$

Jadi,  $Q_{(0,05,36)} = 50,964$



Gambar 5.1  
Grafik Pengujian 1

- Keputusan: Tolak  $H_0$
- Kesimpulan: belum ada kesamaan pendapat pelanggan tersebut  
Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian 2 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil.

## Pengujian II

- 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
- Taraf nyata  $\alpha = 0,05$
- Statistik Uji: *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 36$$

$$\sum_i^n R_i = 925$$

$$\sum_j^k C_j = 925$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 28685$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 24131$$

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

$$Q = \frac{[36 * (36 - 1) * 24131] - [(36 - 1) * (925)^2]}{36 * 925 - 28685}$$

$$Q = 99,282$$

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

$$\alpha = 0,05$$

$$v = k - 1 = 36 - 1 = 35$$

Interpolasi:

$$Q_{(0,05,30)} = 43,77$$

$$Q_{(0,05,35)} = x$$

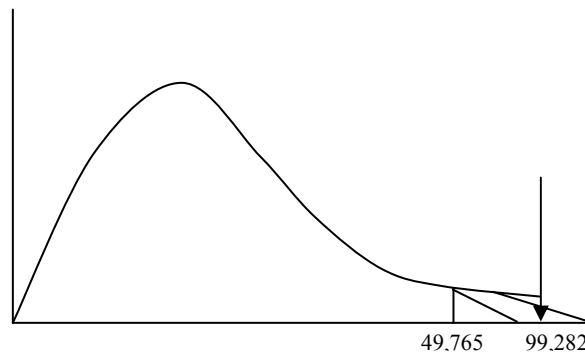
$$Q_{(0,05,40)} = 55,76$$

$$x \rightarrow \frac{(x - 43,77)}{(55,76 - 43,77)} = \frac{(35 - 30)}{(40 - 30)}$$

$$\frac{(x - 43,77)}{(11,99)} = \frac{(5)}{(10)}$$

$$x = 49,765$$

$$\text{Jadi, } Q_{(0,05,35)} = 49,765$$



Gambar 5.2  
Grafik Pengujian 2

- Keputusan: Tolak  $H_0$
- Kesimpulan: belum ada kesamaan pendapat pelanggan tersebut



Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian 3 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil.

### **Pengujian III**

- 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

Taraf nyata  $\alpha = 0,05$

- Statistik Uji: *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 34$$

$$\sum_i^n R_i = 887$$

$$\sum_j^k C_j = 887$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 26361$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 23409$$

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

$$Q = \frac{[34 * (34 - 1) * 23409] - [(34 - 1) * (887)^2]}{34 * 887 - 26361}$$

$$Q = 79,410$$

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

$$\alpha = 0,05$$

$$v = k - 1 = 34 - 1 = 33$$

Interpolasi:

$$Q_{(0,05,30)} = 43,77$$

$$Q_{(0,05,33)} = x$$

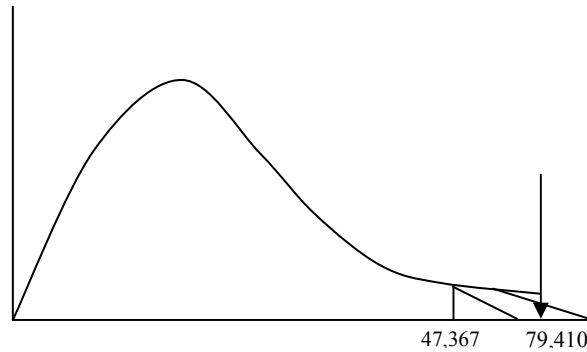
$$Q_{(0,05,40)} = 55,76$$

$$x \rightarrow \frac{(x - 43,77)}{(55,76 - 43,77)} = \frac{(33 - 30)}{(40 - 30)}$$

$$\frac{(x - 43,77)}{(11,99)} = \frac{(3)}{(10)}$$

$$x = 47,367$$

Jadi,  $Q_{(0,05,35)} = 47,367$



Gambar 5.3  
Grafik Pengujian 3

- Keputusan: Tolak  $H_0$
- Kesimpulan: belum ada kesamaan pendapat pelanggan tersebut  
Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian 4 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil.

#### Pengujian IV

- 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  
Taraf nyata  $\alpha = 0,05$

- Statistik Uji: *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 33$$

$$\sum_i^n R_i = 867$$

$$\sum_j^k C_j = 867$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 25171$$

$$\sum_i^k C_j^2 = 23009$$

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

$$Q = \frac{[33 * (33 - 1) * 23009] - [(33 - 1) * (867)^2]}{33 * 867 - 25171}$$

$$Q = 70,772$$

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

$$\alpha = 0,05$$

$$v = k - 1 = 33 - 1 = 32$$

Interpolasi:

$$Q_{(0,05,30)} = 43,77$$

$$Q_{(0,05,32)} = x$$

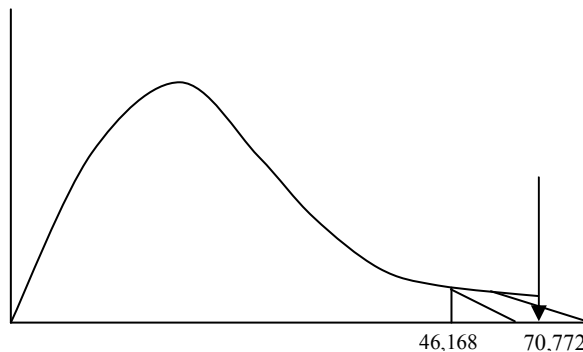
$$Q_{(0,05,40)} = 55,76$$

$$x \rightarrow \frac{(x - 43,77)}{(55,76 - 43,77)} = \frac{(32 - 30)}{(40 - 30)}$$

$$\frac{(x - 43,77)}{(11,99)} = \frac{(2)}{(10)}$$

$$x = 46,168$$

$$\text{Jadi, } Q_{(0,05,32)} = 46,168$$



Gambar 5.4  
Grafik Pengujian 4

- Keputusan: Tolak  $H_0$
- Kesimpulan: belum ada kesamaan pendapat pelanggan tersebut  
Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian 5 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil.

### Pengujian V

- Struktur Hipotesis

$H_0$  : Semua atribut yang diuji memiliki proposi jawaban YA yang sama

$H_1$  : Semua atribut yang diuji memiliki proposi jawaban YA yang berbeda

Taraf nyata  $\alpha = 0,05$

- Statistik Uji: *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 32$$

$$\sum_i^n R_i = 846$$

$$\sum_j^k C_j = 846$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 23956$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 22568$$

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

$$Q = \frac{[32 * (32 - 1) * 22568] - [(32 - 1) * (846)^2]}{32 * 846 - 23956}$$

$$Q = 64,268$$

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

$$\alpha = 0,05$$

$$v = k - 1 = 32 - 1 = 31$$

Interpolasi:

$$Q_{(0,05,30)} = 43,77$$

$$Q_{(0,05,32)} = x$$

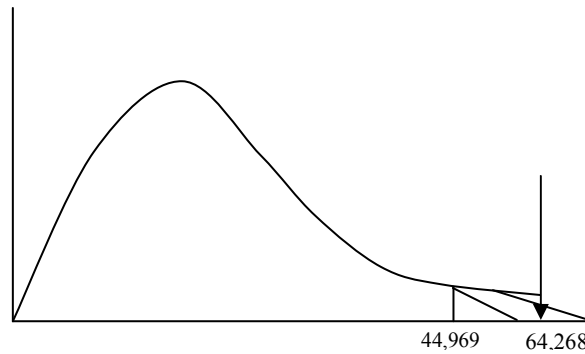
$$Q_{(0,05,40)} = 55,76$$

$$x \rightarrow \frac{(x - 43,77)}{(55,76 - 43,77)} = \frac{(31 - 30)}{(40 - 30)}$$

$$\frac{(x - 43,77)}{(11,99)} = \frac{(1)}{(10)}$$

$$x = 44,969$$

$$\text{Jadi, } Q_{(0,05,31)} = 44,969$$



Gambar 5.5  
Grafik Pengujian 5

- Keputusan: Tolak  $H_0$
- Kesimpulan: belum ada kesamaan pendapat pelanggan tersebut  
Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian 6 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil.

### Pengujian VI

- 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
- Taraf nyata  $\alpha = 0,05$
- Statistik Uji: *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 30$$

$$\sum_i^n R_i = 802$$

$$\sum_j^k C_j = 802$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 21532$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 21600$$

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

$$Q = \frac{[30 * (30 - 1) * 21600] - [(30 - 1) * (802)^2]}{30 * 802 - 21532}$$

$$Q = 55,017$$

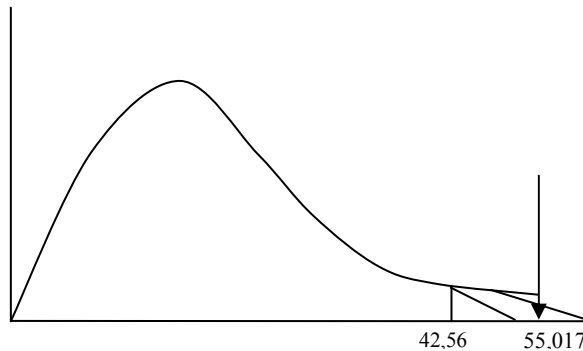
- Wilayah Kritis:  $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0,05$$

$$v = k - 1 = 30 - 1 = 29$$

Interpolasi:

$$Q_{(0,05,29)} = 42,56$$



Gambar 5.6  
Grafik Pengujian 6

- Keputusan: Tolak  $H_0$
- Kesimpulan: belum ada kesamaan pendapat pelanggan tersebut  
Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian 7 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil.

### Pengujian VII

- 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

Taraf nyata  $\alpha = 0,05$

- Statistik Uji: *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 27$$

$$\sum_i^n R_i = 733$$

$$\sum_j^k C_j = 733$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 17981$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 20013$$

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

$$Q = \frac{[27 * (27-1) * 20013] - [(27-1) * (733)^2]}{27 * 733 - 17981}$$

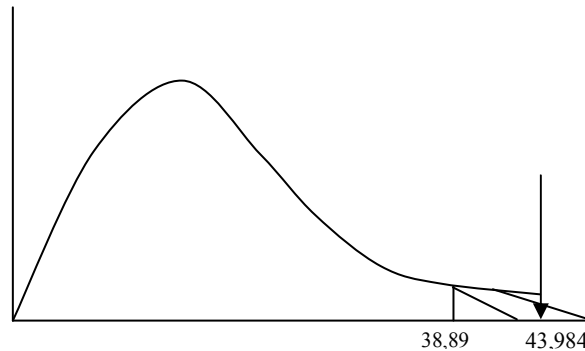
$$Q = 43,984$$

- Wilayah Kritis:  $Q > Q_{(a,v)}$

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

Interpolasi:

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



Gambar 5.7  
Grafik Pengujian 7

- Keputusan: Tolak  $H_0$
- Kesimpulan: belum ada kesamaan pendapat pelanggan tersebut  
Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian 8 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban 'Ya' paling kecil.

### Pengujian VIII

- 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
- Taraf nyata  $\alpha = 0,05$
- Statistik Uji: *Cochran Q Test*

$$R = 30$$

$$C = 22$$

$$\sum_i^n R_i = 613$$

$$\sum_j^k C_j = 613$$

$$\sum_i^n R_i^2 = 12567$$

$$\sum_j^k C_j^2 = 17133$$

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

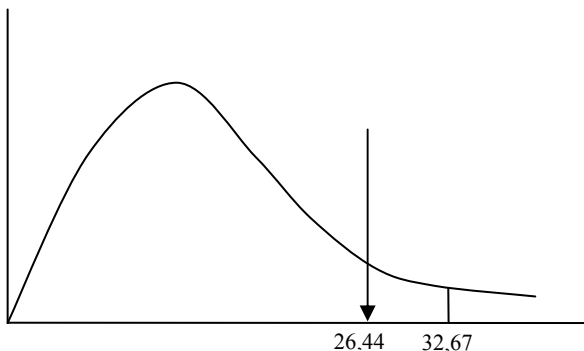
$$Q = \frac{[22 * (22 - 1) 17133] - [(22 - 1)(613)^2]}{22 * 613 - 12567} = 26,44$$

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

$$\alpha = 0,05$$

$$v = k - 1 = 22 - 1 = 21$$

$$\text{Jadi, } Q_{(0,05,21)} = 32,67$$



Gambar 5.1  
Grafik Pengujian 1

- Keputusan: Terima  $H_0$
- Kesimpulan: sudah ada kesamaan pendapat pelanggan  
Dengan demikian, tidak perlu dilakukan pengujian lagi.

### Hasil SPSS Tingkat Kepentingan

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



N of Cases = 110,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
Scale	136,2455	55,7832	7,4688	Variables
				37

-

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	Scale Variance	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation
Alpha				
if Item	if Item	if Item	Total	Multiple
Deleted	Deleted	Deleted	Correlation	Correlation
VAR00001	132,4909	54,0504	,2432	.
,8790				
VAR00002	132,5818	53,1813	,3433	.
,8773				
VAR00003	132,6364	52,6372	,4085	.
,8761				
VAR00004	132,5909	53,1430	,3463	.
,8773				
VAR00005	132,5000	53,2248	,3707	.
,8768				
VAR00006	132,5273	52,6185	,4515	.
,8753				
VAR00007	132,5727	53,3846	,3160	.
,8778				
VAR00008	132,6000	52,3156	,4656	.
,8749				
VAR00009	132,5818	52,5208	,4415	.
,8754				
VAR00010	132,5455	52,8741	,4029	.
,8762				
VAR00011	132,5727	53,1093	,3569	.
,8771				
VAR00012	132,5909	53,0880	,3544	.
,8771				
VAR00013	132,5636	53,4042	,3159	.
,8778				
VAR00014	132,5273	53,6093	,2976	.
,8781				
VAR00015	132,5545	52,5245	,4523	.
,8752				
VAR00016	132,5273	53,4992	,3146	.
,8778				
VAR00017	132,6000	53,0128	,3629	.
,8770				

VAR00018	132,5182	52,5088	,4741	.
,8749				
VAR00019	132,5818	53,1813	,3433	.
,8773				
VAR00020	132,6364	52,6372	,4085	.
,8761				
VAR00021	132,5909	53,1430	,3463	.
,8773				
VAR00022	132,5000	53,2248	,3707	.
,8768				
VAR00023	132,5273	52,6185	,4515	.
,8753				
VAR00024	132,5727	53,3846	,3160	.
,8778				
VAR00025	132,6000	52,3156	,4656	.
,8749				
VAR00026	132,5818	52,5208	,4415	.
,8754				
VAR00027	132,5455	52,8741	,4029	.
,8762				
VAR00028	132,5727	53,1093	,3569	.
,8771				
VAR00029	132,5909	53,0880	,3544	.
,8771				
VAR00030	132,5636	53,4042	,3159	.
,8778				
VAR00031	132,5273	53,6093	,2976	.
,8781				
VAR00032	132,5545	52,5245	,4523	.
,8752				
VAR00033	132,5818	52,5208	,4415	.
,8754				
VAR00034	132,5000	53,2248	,3707	.
,8768				
VAR00035	132,5455	52,8741	,4029	.
,8762				
VAR00036	132,6000	52,3156	,4656	.
,8749				
VAR00037	132,5818	53,1813	,3433	.
,8773				

—

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 )

Analysis of Variance

Source of Variation Prob.	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F
Between People	164,3344	109	1,5077	
Within People	717,8919	3960	,1813	
Between Measures	5,3263	36	,1480	
,8148 ,7758				

Residual	712,5656	3924	,1816
Total	882,2263	4069	,2168
Grand Mean	3,6823		

Intraclass Correlation Coefficients  
Two-Way Mixed Effects Model (Consistency Definition)

Measure	ICC Value	95% Confidence Interval		F-Value	Sig.
		Lower Bound	Upper Bound		
Single Rater	,1648	,1283	,2140	8,3024	,0000
Average of Raters*	,8796	,8449	,9097	8,3024	,0000

Degrees of freedom for F-tests are 109 and 3924. Test Value = 0.

\* Assumes absence of People\*Rater interaction.

Reliability Coefficients 37 items

Alpha = ,8796 Standardized item alpha = ,8794

### Hasil SPSS Tingkat Kepuasan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 110,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Scale	119,8000	80,8404	8,9911	37

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-	Squared
Alpha				

if Item	if Item Deleted	if Item Deleted	Total Correlation	Multiple Correlation
VAR00001	116,4636	75,8656	,5744	.
,8956				
VAR00002	116,3818	75,8712	,5472	.
,8958				
VAR00003	116,6727	75,8919	,4094	.
,8980				
VAR00004	116,3818	75,8712	,5472	.
,8958				
VAR00005	116,4909	78,1605	,2333	.
,9008				
VAR00006	116,5636	76,8721	,4571	.
,8972				
VAR00007	116,6727	75,8919	,4094	.
,8980				
VAR00008	116,3818	75,8712	,5472	.
,8958				
VAR00009	116,4909	76,1054	,5580	.
,8958				
VAR00010	116,7455	74,9988	,5397	.
,8957				
VAR00011	116,4909	76,1054	,5580	.
,8958				
VAR00012	116,4000	76,8844	,3970	.
,8980				
VAR00013	116,4636	75,8656	,5744	.
,8956				
VAR00014	116,5273	77,2607	,4297	.
,8976				
VAR00015	116,7455	74,9988	,5397	.
,8957				
VAR00016	116,4909	76,1054	,5580	.
,8958				
VAR00017	116,4273	77,6598	,3439	.
,8988				
VAR00018	116,4091	76,3724	,4736	.
,8969				
VAR00019	116,4273	77,6598	,3439	.
,8988				
VAR00020	116,9636	75,9436	,4226	.
,8977				
VAR00021	116,4091	76,3724	,4736	.
,8969				
VAR00022	116,4727	77,8479	,3180	.
,8991				
VAR00023	116,4182	78,3923	,2443	.
,9003				
VAR00024	116,4727	77,8479	,3180	.
,8991				
VAR00025	116,6364	78,1601	,3869	.
,8983				
VAR00026	116,4091	76,3724	,4736	.
,8969				

VAR00027 ,8991	116,4727	77,8479	,3180	.
VAR00028 ,8955	117,0273	75,0543	,5538	.
VAR00029 ,8981	116,5727	76,1369	,4025	.
VAR00030 ,8992	116,8091	76,6513	,3451	.
VAR00031 ,8976	116,5273	77,2607	,4297	.
VAR00032 ,8987	117,0455	77,1631	,3531	.
VAR00033 ,8985	116,4545	77,4062	,3648	.
VAR00034 ,9004	116,4818	78,1786	,2478	.
VAR00035 ,9006	117,0182	77,8345	,2519	.
VAR00036 ,8976	116,5273	77,2607	,4297	.
VAR00037 ,8985	116,4545	77,4062	,3648	.

—

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 )

Analysis of Variance

Source of Variation Prob.	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F
Between People	238,1514	109	2,1849	
Within People	1001,6216	3960	,2529	
Between Measures	145,8093	36	4,0503	
18,5709 ,0000				
Residual	855,8123	3924	,2181	
Total	1239,7730	4069	,3047	
Grand Mean	3,2378			

Intraclass Correlation Coefficients  
Two-Way Mixed Effects Model (Consistency Definition)

Measure	ICC Value	95% Confidence Interval		F-Value	Sig.
		Lower Bound	Upper Bound		
Single Rater	,1960	,1549	,2504	10,0179	,0000
Average of Raters*	,9002	,8715	,9251	10,0179	,0000

Degrees of freedom for F-tests are 109 and 3924. Test Value = 0.

\* Assumes absence of People\*Rater interaction.

Reliability Coefficients 37 items

Alpha = ,9002

Standardized item alpha = ,9033

