

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/i pelanggan Flexi Trendy (Flexi pra bayar)

Dalam rangka penyusunan Tugas akhir pada jurusan Teknik Industri di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab kuesioner penelitian ini sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas Flexi Trendy.

Atas bantuan, kesediaan, dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/i dalam meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Melani Septina

Bagian 1

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda silang [x] pada tanda kurung di bawah ini yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Sdr/i.

1. Usia anda saat ini:

[A] < 20 tahun (remaja) [B] 20-30 tahun (dewasa muda)

[C] 31-40 tahun (dewasa tua) [D] > 41 tahun (orangtua)

2. Jenis kelamin:

[A] Pria [B] Wanita

3. Pekerjaan saat ini:

[A] Pelajar/Mahasiswa [C] Pegawai Swasta [E] Lainnya....

[B] Pegawai Negeri [D] Wiraswasta

4. Tingkat penghasilan anda perbulan (jika anda bekerja):

[A] Rp. 700.000- Rp. 4.000.000 [B] Rp. 4.000.001-Rp. 6.000.000

[C] Rp. 6.000.001-Rp. 8.000.000 [D] > Rp. 8.000.000

Uang saku anda perbulan (jika pelajar dan mahasiswa):

[A] < Rp. 400.000 [B] Rp. 400.000-Rp. 700.000

[C] Rp. 700.001-Rp. 1.000.000 [D] > Rp. 1.000.000

-
5. Jumlah pengeluaran anda untuk penggunaan Flexi Trendy dalam 1 bulan berdasarkan pembelian *voucher* isi ulang pulsa:
- [A] < Rp. 20.000 [B] Rp. 20.000-Rp. 50.000
[C] Rp. 50.001-Rp. 80.000 [D] > Rp. 80.000
6. Berapa kali anda melakukan pengisian ulang pulsa Flexi Trendy dalam 1 bulan:
- [A] < 2 kali [B] 2 kali-4 kali
[C] 5 kali-7 kali [D] > 7 kali
7. Berapa lama anda telah menggunakan produk dan layanan Flexi Trendy:
- [A] < 1 tahun [B] 1 tahun-3 tahun
[C] 3,1 tahun-5 tahun [D] > 5 tahun
8. Alasan memilih Flexi Trendy (Boleh memilih lebih dari 1 jawaban):
- [A] Kualitas jaringan baik
[B] Fitur produk baik
[C] Skema tarif bersaing (pulsa yang murah)
[D] Mudah mendapatkan pulsa isi ulang
[E] Ketersediaan isi ulang pulsa yang bervariasi
[F] Pelayanan staf baik
[G] Disarankan oleh orang lain
[H] Lainnya.....
9. Secara umum, anda memanfaatkan produk dan layanan Flexi Trendy sebagai:
- [A] Prioritas utama dalam berkomunikasi dengan menggunakan CDMA
[B] Alternatif produk dan layanan yang ada dalam berkomunikasi dengan menggunakan CDMA
[C] Lainnya.....
10. Manakah kalimat dibawah ini yang menurut Anda paling mencerminkan pendapat Anda dalam menggunakan produk dan layanan Flexi Trendy:
- [A] Anda tertarik untuk mencoba menggunakan operator lain untuk CDMA karena faktor kualitas produk atau harga → *Switcher (Switching barrier)*
[B] Berganti operator lain merupakan suatu hal yang mudah → *Habitual buyer (Switching barrier)*

Bagian 3

Petunjuk pengisian:

Anda diminta untuk memberikan bobot dimensi pada setiap variabel dibawah ini. Sehingga apabila dijumlahkan akan berjumlah sama dengan 100. Semakin besar bobot yang anda berikan berarti anda menganggap dimensi tersebut semakin penting.

No	Variabel	Bobot
1	Kualitas produk yang ditawarkan	
2	Harga yang ekonomis untuk tarif pulsa yang disediakan	
3	Kemudahan dalam mendapatkan dan menggunakan produk dan layanan produk/jasa	
4	Pilihan <i>voucher</i> isi ulang pulsa, masa aktif, dan masa tenggang	
5	Kinerja karyawan dalam melayani pelanggan	
6	Informasi produk dan layanan	
Total Bobot		100

LAMPIRAN 2
DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER

LAMPIRAN 2-1(Data Umum Responden)

Tabel L2-1 Ringkasan Hasil Kuesioner Penelitian Bagian I

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)	
1	Usia	< 20 tahun (remaja)	26	21,7
		20-30 tahun (dewasa muda)	39	32,5
		31-40 tahun (dewasa tua)	27	22,5
		> 41 tahun (orangtua)	28	23,3
2	Jenis Kelamin	Pria	63	52,5
		Wanita	57	47,5
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	38	31,7
		Pegawai Negeri	26	21,7
		Pegawai Swasta	27	22,5
		Wiraswasta	29	24,2
4	Penghasilan (jika bekerja)	Rp. 700.000- Rp. 4.000.000	33	27,5
		Rp. 4.000.001-Rp. 6.000.000	40	33,3
		Rp. 6.000.001-Rp. 8.000.000	8	6,7
		> Rp. 8.000.000	3	2,5
	Uang Saku (jika belum bekerja)	< Rp. 400.000	15	12,5
		Rp. 400.000-Rp. 700.000	11	9,2
		Rp. 700.001-Rp. 1.000.000	10	8,3
		> Rp. 1.000.000	0	0,0
5	Jumlah Pengeluaran untuk Flexi Trendy dalam 1 Bulan	< Rp. 20.000	7	5,8
		Rp. 20.000-Rp. 50.000	44	36,7
		Rp. 50.001-Rp. 80.000	40	33,3
		> Rp. 80.000	29	24,2
6	Frekuensi Pengisian Ulang Pulsa dalam 1 Bulan	< 2 kali	31	25,8
		2 kali-4 kali	73	60,8
		5 kali-7 kali	15	12,5
		> 7 kali	1	0,8
7	Lama penggunaan Flexi Trendy	< 1 tahun	25	20,8
		1 tahun-3 tahun	63	52,5
		3,1 tahun-5 tahun	32	26,7
		> 5 tahun	0	0,0
8	Alasan Memilih Flexi Trendy	Kualitas jaringan baik	5	4,2
		Fitur produk baik	18	15,0
		Skema tarif bersaing (pulsa yang murah)	45	37,5
		Mudah mendapatkan pulsa isi ulang	12	10,0
		Ketersediaan isi ulang pulsa yang bervariasi	15	12,5
		Pelayanan staf baik	1	0,8
9	Pemanfaatan Layanan	Prioritas utama	51	42,5
		Alternatif Layanan	69	57,5
10	Tingkatan <i>Brand Loyalty</i>	<i>Switcher</i>	22	18,3
		<i>Habitual buyer</i>	12	10,0
		<i>Satisfied buyer</i>	28	23,3
		<i>Liking the brand</i>	21	17,5
		<i>Committed buyer</i>	37	30,8

BAGIAN II-3 Pembobotan

Tabel L2-3 Data Mentah Hasil Kuesioner Bagian III

Responden Ke-	Pernyataan					
	1	2	3	4	5	6
1	30	20	10	20	10	10
2	25	15	20	10	20	10
3	20	30	5	5	20	20
4	30	20	10	15	20	5
5	20	30	10	20	20	5
6	40	20	5	15	10	10
7	20	20	10	20	10	20
8	30	20	10	20	10	10
9	50	10	10	10	5	15
10	30	10	15	20	5	20
11	25	10	20	15	20	10
12	20	10	30	20	10	10
13	20	40	20	5	10	5
14	20	20	20	10	20	10
15	40	20	10	10	10	10
16	20	10	40	10	10	10
17	50	20	5	5	10	10
18	40	10	10	10	20	10
19	50	10	20	5	10	5
20	40	20	10	10	10	10
21	30	20	10	10	20	10
22	20	40	10	10	10	10
23	40	20	10	15	5	10
24	20	30	20	10	10	10
25	60	5	5	15	5	10
26	50	10	10	10	15	5
27	40	30	5	10	10	5
28	20	20	20	10	10	10
29	10	40	10	20	10	10
30	50	20	10	10	5	5
31	25	20	10	15	20	10
32	30	15	20	10	20	5
33	35	15	10	20	5	15
34	30	10	20	10	20	10
35	20	20	10	20	20	10
36	30	10	10	20	15	15
37	50	10	15	5	10	10
38	40	20	20	10	5	5
39	30	20	20	10	10	10
40	25	25	15	15	10	10
41	20	10	20	15	15	20
42	30	20	20	10	10	10
43	35	15	20	10	5	15
44	30	20	5	10	15	20
45	40	10	20	10	10	10
46	20	20	15	25	10	10
47	30	10	10	5	30	15
48	20	40	10	5	15	10
49	30	20	15	5	10	20
50	35	15	20	10	15	5
51	20	10	10	20	20	20
52	30	20	20	5	20	5
53	30	15	5	20	10	20
54	40	10	5	10	15	20
55	30	20	10	20	10	10
56	50	10	10	10	5	15
57	20	10	15	15	15	25
58	35	10	15	20	10	10
59	30	10	10	15	15	20
60	40	20	15	5	15	5
61	20	30	5	15	15	15
62	30	30	10	5	15	10
63	30	20	10	20	10	10
64	20	20	25	25	5	5
65	20	10	10	20	20	20
66	20	10	30	5	5	30
67	30	20	10	20	10	10
68	25	25	10	10	15	15
69	40	10	20	10	15	5
70	30	20	10	15	15	10
71	25	15	20	10	20	10
72	20	20	20	10	20	10
73	20	10	5	20	15	30
74	25	20	15	10	20	10
75	30	15	10	15	5	25
76	30	15	5	20	10	20
77	30	10	10	5	15	30
78	30	10	15	10	15	20
79	25	20	10	15	20	10
80	25	15	20	10	10	20
81	25	25	10	10	15	15
82	20	20	10	10	10	30
83	25	20	10	15	20	10
84	20	30	5	20	20	5
85	30	10	15	20	5	20
86	20	30	10	10	15	15
87	25	10	20	15	20	10
88	20	10	10	10	30	20
89	30	20	10	20	10	10
90	30	20	20	10	10	10
91	20	30	10	5	15	20
92	30	20	10	15	10	15
93	50	10	10	10	5	15
94	20	15	5	10	25	25
95	20	30	20	15	5	10
96	10	10	15	25	15	25
97	25	10	5	10	25	25
98	25	10	5	15	20	25
99	40	10	20	10	5	15
100	30	10	20	10	20	10
101	40	10	20	10	10	10
102	20	10	20	10	20	20
103	20	5	15	10	20	30
104	30	20	10	10	25	5
105	20	30	10	10	20	10
106	20	10	10	20	20	20
107	35	15	10	20	5	15
108	30	20	10	20	10	10
109	20	20	15	25	10	10
110	40	10	20	10	15	5
111	20	40	10	10	10	10
112	25	15	30	10	10	10
113	40	10	10	20	10	10
114	25	15	10	20	20	10
115	25	20	15	10	20	10
116	50	10	15	10	5	10
117	30	20	10	20	10	10
118	20	10	10	5	30	25
119	30	10	20	15	20	5
120	20	30	10	20	10	10
Total	3500	2105	1610	1575	1640	1575
Average	29,17	17,54	13,42	13,13	13,67	13,13

LAMPIRAN 3
PENGOLAHAN DATA

LAMPIRAN 3-2 Perhitungan GAP

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Produk

Responden	Produk													Ski	Wi	Sqj
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
1	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-2	-0,846	29,17	-0,247
2	-1	1	-1	-1	0	0	-1	0	2	0	1	-1	0	-0,077	29,17	-0,022
3	-1	-1	0	-2	0	1	-1	1	0	0	0	0	0	-0,308	29,17	-0,09
4	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-0,692	29,17	-0,202
5	-1	-1	-1	0	0	0	-1	1	1	-1	0	0	0	-0,231	29,17	-0,067
6	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	2	1	0	0	0	0	29,17	0
7	-2	-1	1	-1	0	-1	-1	1	0	1	0	0	-1	-0,308	29,17	-0,09
8	-1	0	0	-1	0	0	0	1	-2	0	0	-1	-1	-0,385	29,17	-0,112
9	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	1	1	-0,308	29,17	-0,09
10	0	0	0	-1	1	-1	-1	0	0	1	0	-1	0	-0,308	29,17	-0,09
11	0	0	0	-1	-1	0	0	0	1	0	1	-1	0	-0,077	29,17	-0,022
12	0	0	1	-1	0	1	1	1	0	1	0	0	-1	0,2308	29,17	0,0675
13	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	1	0	1	0	0	-0,462	29,17	-0,135
14	1	1	0	1	1	0	0	1	-2	0	0	0	0	0,2308	29,17	0,0673
15	-1	-2	0	0	0	-1	1	-1	0	0	-1	-1	-1	-0,538	29,17	-0,157
16	-1	0	-1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	-0,077	29,17	-0,022
17	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	-1	0	-1	0	29,17	0
18	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-0,769	29,17	-0,224
19	0	0	-2	0	1	1	0	0	-1	0	1	1	0	0,0769	29,17	0,0224
20	0	-1	-2	-1	-1	0	0	1	0	0	0	0	0	-0,385	29,17	-0,112
21	-2	-1	-1	-2	0	-1	-2	0	-1	-1	0	-1	1	-0,769	29,17	-0,224
22	0	0	-1	0	1	0	0	-1	0	1	0	0	0	-0,154	29,17	-0,045
23	-1	-1	0	1	1	1	1	-1	0	-1	0	1	0	0	29,17	0
24	-1	-1	0	1	1	0	1	-1	1	-1	0	0	-1	-0,077	29,17	-0,022
25	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	-2	-1	-1	-0,692	29,17	-0,202
26	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0,846	29,17	-0,247
27	-1	-1	-1	-1	1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	-0,385	29,17	-0,112
28	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	0	-1	-1	0	0	-1	-0,846	29,17	-0,247
29	-1	-2	-1	-2	-1	1	-1	1	-1	0	1	-1	0	-0,462	29,17	-0,135
30	-1	-2	0	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-0,846	29,17	-0,247
31	1	1	-1	-1	0	0	1	-1	0	-1	0	-1	0	-0,077	29,17	-0,022
32	-1	0	-1	1	1	1	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	-0,538	29,17	-0,157
33	-1	1	0	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-0,385	29,17	-0,112
34	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-0,615	29,17	-0,18
35	-1	-1	-1	-1	1	0	0	0	-1	0	0	0	0	-0,385	29,17	-0,112
36	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-0,308	29,17	-0,09
37	0	0	-1	-1	0	-1	0	-1	1	1	1	-1	-1	-0,154	29,17	-0,045
38	0	-1	-1	-1	0	1	-1	0	-1	0	-1	0	0	-0,385	29,17	-0,112
39	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	1	0	0	0	-0,077	29,17	-0,022
40	1	-1	-2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0,1538	29,17	0,0449
41	0	0	0	0	0	0	1	-1	-1	0	-1	0	-1	-0,231	29,17	-0,067
42	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-0,538	29,17	-0,157
43	-1	0	0	0	-1	0	-2	1	-1	1	0	0	0	-0,231	29,17	-0,067
44	-1	-1	0	0	0	1	0	1	-1	1	-1	0	-1	-0,154	29,17	-0,045
45	-1	-1	0	0	0	-1	0	1	-1	0	0	0	-1	-0,308	29,17	-0,09
46	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	2	0	0	-0,231	29,17	-0,067
47	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	-1	1	0	1	0	-0,231	29,17	-0,067
48	-2	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	1	0	-1	-1	-0,385	29,17	-0,112
49	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	29,17	-0,292
50	-1	-1	-1	-2	1	1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-0,615	29,17	-0,18
51	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	0	0	-0,462	29,17	-0,135
52	-1	0	-2	-2	0	0	0	-2	0	-1	0	0	1	-0,615	29,17	-0,18
53	0	1	-1	0	1	-1	1	0	1	1	0	0	0	0,3077	29,17	0,0898
54	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	-0,077	29,17	-0,022
55	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	1	-1	-1	-1	-0,462	29,17	-0,135
56	0	0	0	-1	1	0	-2	0	0	-1	0	0	-1	-0,308	29,17	-0,09
57	-1	-1	0	-1	1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-0,692	29,17	-0,202
58	0	0	-1	1	1	1	0	1	0	0	0	-1	-1	-0,077	29,17	-0,022
59	0	0	0	-1	1	-1	0	0	1	1	0	-1	-1	-0,077	29,17	-0,022
60	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	1	-1	0	-0,538	29,17	-0,157

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Produk (Lanjutan)

61	-1	-1	-2	0	1	0	-1	0	-1	0	1	-1	-1	-0,462	29,17	-0,135
62	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	1	0	0	-0,154	29,17	-0,045
63	-1	0	-1	-1	1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-0,538	29,17	-0,157
64	0	0	0	-2	1	0	-2	0	-1	0	0	0	0	-0,308	29,17	-0,09
65	-1	1	-1	-1	2	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-0,077	29,17	-0,022
66	-1	0	0	-2	0	0	1	0	0	2	-2	-1	-1	-0,308	29,17	-0,09
67	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	-0,769	29,17	-0,224
68	0	-1	0	0	1	1	0	0	0	-1	1	1	1	0,2308	29,17	0,0673
69	0	-1	-2	-1	1	0	-1	0	-1	0	1	0	0	-0,308	29,17	-0,09
70	0	1	1	0	1	1	-1	0	0	0	0	0	0	0,2308	29,17	0,0673
71	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	-1	1	1	0	0	-0,615	29,17	-0,18
72	-1	0	-1	-2	1	-2	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-0,846	29,17	-0,247
73	-1	0	-1	0	0	1	0	0	0	-1	0	1	1	-0,077	29,17	-0,022
74	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-2	1	0	0	0	-0,385	29,17	-0,112
75	0	0	0	1	1	2	0	2	0	1	0	1	-1	0,5385	29,17	0,1571
76	-1	-1	-1	1	-1	1	0	1	0	0	-1	0	2	0	29,17	0
77	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-0,615	29,17	-0,18
78	-1	1	-1	-1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0,0769	29,17	0,0224
79	-1	-1	-1	-1	1	0	-1	0	-2	-2	2	0	1	-0,385	29,17	-0,112
80	0	0	-1	0	0	0	-1	1	0	0	1	-1	0	0,0769	29,17	0,0224
81	0	0	1	1	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	29,17	0
82	1	0	-1	0	0	0	-1	0	0	1	-1	-1	2	0	29,17	0
83	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	-0,154	29,17	-0,045
84	1	0	0	0	2	-1	0	-1	1	1	1	-1	-1	0,1538	29,17	0,0449
85	-1	-1	0	-1	0	1	-1	0	0	0	-1	0	0	-0,308	29,17	-0,09
86	1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	1	1	0	0	-2	-0,231	29,17	-0,067
87	-1	-1	0	-1	1	-1	1	0	0	0	-1	0	-1	-0,308	29,17	-0,09
88	0	0	-1	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	0	-0,077	29,17	-0,022
89	-1	-1	-2	0	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0,538	29,17	-0,157
90	0	1	0	-1	1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	-0,308	29,17	-0,09
91	0	1	0	0	0	1	0	2	1	-1	1	1	0	0,4615	29,17	0,1346
92	0	0	-1	0	0	1	-1	0	0	0	1	0	0	0	29,17	0
93	0	0	0	-1	0	1	-1	1	0	0	0	1	0	0,0769	29,17	0,0224
94	0	-1	0	1	-1	1	0	1	0	1	0	1	-1	0,1538	29,17	0,0449
95	1	1	-2	1	0	1	-1	1	0	0	-1	0	0	0,0769	29,17	0,0224
96	-1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,1538	29,17	0,0449
97	0	0	0	-2	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-0,462	29,17	-0,135
98	1	-1	1	0	0	0	-1	1	-1	1	0	0	0	0,1538	29,17	0,0449
99	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	1	0	0	0	29,17	0
100	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	-0,077	29,17	-0,022
101	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-0,077	29,17	-0,022
102	0	0	-1	-1	1	0	0	1	-1	0	1	-1	0	-0,077	29,17	-0,022
103	-1	-1	-1	0	1	0	-1	0	0	0	1	0	1	-0,154	29,17	-0,045
104	-1	0	-1	0	1	-1	0	1	-1	0	1	2	0,0769	29,17	0,0224	
105	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-0,385	29,17	-0,112
106	-1	1	0	0	-2	1	-1	1	0	-1	-1	1	-0,231	29,17	-0,067	
107	0	0	-1	-2	1	-2	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-0,615	29,17	-0,18
108	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	-1	1	-1	1	-1	-0,308	29,17	-0,09
109	-1	0	-2	-1	0	1	-1	0	-1	0	0	0	0	-0,385	29,17	-0,112
110	0	0	-1	-1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	-0,077	29,17	-0,022
111	-1	-1	-2	0	0	0	0	0	-1	0	1	0	0	-0,308	29,17	-0,09
112	-1	-1	-1	1	1	1	0	0	0	-1	2	1	0	0,1538	29,17	0,0449
113	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	1	-0,692	29,17	-0,202
114	0	0	-1	0	1	0	-1	0	1	0	1	-1	-1	-0,077	29,17	-0,022
115	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-0,692	29,17	-0,202
116	-1	0	-1	-2	0	0	-2	0	0	-2	-1	0	0	-0,692	29,17	-0,202
117	0	1	-1	-2	1	0	-1	1	0	1	1	-2	0	-0,692	29,17	-0,202
118	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-0,462	29,17	-0,135
119	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	-1	0	-0,385	29,17	-0,112
120	0	-1	0	0	-2	0	0	0	1	0	0	0	-1	-0,231	29,17	-0,067
Total																
Gap item	-0,165	-0,102	-0,199	-0,17	0,046	-0,002	-0,16	-0,007	-0,088	-0,019	-0,015	-0,058	-0,058			-0,077
Rate-rata																

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Harga

Responden	Harga				Ski	Wi	Sqt
	1	2	3	4			
1	-1	0	0	0	-0,25	17,54	-0,044
2	0	1	-1	-1	-0,25	17,54	-0,044
3	0	0	1	-1	0	17,54	0
4	0	0	0	-1	-0,25	17,54	-0,044
5	0	-1	1	-1	-0,25	17,54	-0,044
6	0	-1	0	0	-0,25	17,54	-0,044
7	-1	0	0	-1	-0,5	17,54	-0,088
8	0	-1	0	0	-0,25	17,54	-0,044
9	0	0	1	-1	0	17,54	0
10	-1	-1	-1	0	-0,75	17,54	-0,132
11	-1	0	0	0	-0,25	17,54	-0,044
12	0	0	1	1	0,5	17,54	0,088
13	1	1	-1	-1	0	17,54	0
14	0	-1	0	1	0	17,54	0
15	1	-1	-1	1	0	17,54	0
16	0	-1	0	1	0	17,54	0
17	1	0	0	0	0,25	17,54	0,044
18	0	-1	0	-1	-0,5	17,54	-0,088
19	-1	0	0	0	-0,25	17,54	-0,044
20	0	0	0	0	0	17,54	0
21	-1	-1	0	-1	-0,75	17,54	-0,132
22	1	0	1	-1	0,25	17,54	0,044
23	-1	1	0	-1	-0,25	17,54	-0,044
24	1	-1	0	1	0,25	17,54	0,044
25	0	-1	1	0	0	17,54	0
26	0	0	0	0	0	17,54	0
27	0	0	0	0	0	17,54	0
28	-1	1	0	-2	-0,5	17,54	-0,088
29	0	1	1	0	0,5	17,54	0,088
30	-1	0	0	-1	-0,5	17,54	-0,088
31	-1	0	1	-1	-0,25	17,54	-0,044
32	0	0	1	-1	0	17,54	0
33	-1	1	1	0	0,25	17,54	0,044
34	-1	0	0	-1	-0,5	17,54	-0,088
35	0	0	0	1	0,25	17,54	0,044
36	-1	0	0	0	-0,25	17,54	-0,044
37	1	0	0	-1	0	17,54	0
38	0	-1	1	-1	-0,25	17,54	-0,044
39	-1	0	0	0	-0,25	17,54	-0,044
40	0	1	0	-1	0	17,54	0
41	0	-1	0	-1	-0,5	17,54	-0,088
42	-1	0	0	1	0	17,54	0
43	-1	0	0	-2	-0,75	17,54	-0,132
44	0	1	1	0	0,5	17,54	0,088
45	0	-1	-1	0	-0,5	17,54	-0,088
46	0	0	0	0	0	17,54	0
47	-1	0	0	0	-0,25	17,54	-0,044
48	-1	1	0	0	0	17,54	0
49	-1	0	0	-1	-0,5	17,54	-0,088
50	0	0	2	0	0,5	17,54	0,088
51	-1	0	0	1	0	17,54	0
52	0	1	0	-1	-0,25	17,54	-0,044
53	0	1	-1	-1	-0,25	17,54	-0,044
54	0	-1	0	-1	-0,5	17,54	-0,088
55	0	1	1	-1	0,25	17,54	0,044
56	0	0	0	-1	-0,25	17,54	-0,044
57	-1	-1	0	0	-0,5	17,54	-0,088
58	-1	0	1	0	0	17,54	0
59	0	1	0	0	0,25	17,54	0,044
60	0	-1	0	-1	-0,5	17,54	-0,088

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Harga (Lanjutan)

61	0	0	1	-1	0	17.54	0
62	0	-1	0	-1	-0.5	17.54	-0.088
63	-1	0	0	-1	-0.5	17.54	-0.088
64	0	-1	0	0	-0.25	17.54	-0.044
65	0	0	0	0	0	17.54	0
66	0	1	1	1	0.75	17.54	0.132
67	-1	0	0	0	-0.25	17.54	-0.044
68	0	0	0	0	0	17.54	0
69	-1	0	0	-1	-0.5	17.54	-0.088
70	0	1	1	-1	0.25	17.54	0.044
71	-1	0	0	0	-0.25	17.54	-0.044
72	-1	1	0	0	0	17.54	0
73	-1	0	0	-1	-0.5	17.54	-0.088
74	0	0	0	0	0	17.54	0
75	-1	2	1	0	0.5	17.54	0.088
76	-1	0	1	0	0	17.54	0
77	0	-1	0	0	-0.25	17.54	-0.044
78	-1	2	0	0	0.25	17.54	0.044
79	-1	0	0	-1	-0.5	17.54	-0.088
80	-2	0	-1	1	-0.5	17.54	-0.088
81	0	0	0	1	0.25	17.54	0.044
82	0	0	1	-1	0	17.54	0
83	-1	0	0	0	-0.25	17.54	-0.044
84	0	0	0	0	0	17.54	0
85	0	0	1	-1	0	17.54	0
86	0	-1	-1	-1	-0.75	17.54	-0.132
87	-1	-2	-1	1	-0.75	17.54	-0.132
88	0	0	1	0	0.25	17.54	0.044
89	-2	0	1	-1	-0.5	17.54	-0.088
90	0	-1	0	0	-0.25	17.54	-0.044
91	-1	0	0	0	-0.25	17.54	-0.044
92	0	0	1	-2	-0.25	17.54	-0.044
93	-1	0	0	-1	-0.5	17.54	-0.088
94	-1	0	0	0	-0.25	17.54	-0.044
95	0	1	1	1	0.75	17.54	0.132
96	0	-1	0	0	-0.25	17.54	-0.044
97	0	0	0	-1	-0.25	17.54	-0.044
98	0	1	0	-1	0	17.54	0
99	0	2	0	-1	0.25	17.54	0.044
100	0	1	0	-1	0	17.54	0
101	0	1	0	0	0.25	17.54	0.044
102	0	0	1	0	0.25	17.54	0.044
103	-1	1	-1	-1	-0.5	17.54	-0.088
104	0	1	-1	-1	-0.25	17.54	-0.044
105	0	-1	2	-1	0	17.54	0
106	-1	0	0	-1	-0.5	17.54	-0.088
107	1	-1	0	0	0	17.54	0
108	-1	0	1	-1	-0.25	17.54	-0.044
109	-1	1	0	0	0	17.54	0
110	0	0	0	0	0	17.54	0
111	0	0	-1	0	-0.25	17.54	-0.044
112	-1	0	1	0	0	17.54	0
113	0	0	-1	-1	-0.5	17.54	-0.088
114	0	0	-1	-1	-0.5	17.54	-0.088
115	-1	-2	-1	-1	-1.25	17.54	-0.219
116	0	0	2	-2	0	17.54	0
117	0	2	1	0	0.75	17.54	0.132
118	-1	0	-1	-1	-0.75	17.54	-0.132
119	0	0	1	0	0.25	17.54	0.044
120	-1	0	0	1	0	17.54	0
Total							
Average							
Gap item	-0.061	0.001	0.029	-0.07			

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Kemudahan

Responden	Kemudahan						Ski	Wi	Sqi
	1	2	3	4	5	6			
1	0	-1	0	0	-2	0	-0,5	13,42	-0,0671
2	0	-1	-1	-1	0	-1	-0,667	13,42	-0,0895
3	0	0	0	-2	0	0	-0,333	13,42	-0,0447
4	0	-1	-1	-1	0	-1	-0,667	13,42	-0,0895
5	0	-1	0	0	0	1	0	13,42	0
6	0	0	0	1	-1	0	0	13,42	0
7	0	0	-1	0	-1	1	-0,167	13,42	-0,0224
8	0	0	0	-1	0	-1	-0,333	13,42	-0,0447
9	0	-1	0	0	0	-1	-0,333	13,42	-0,0447
10	0	0	0	0	0	1	0,1667	13,42	0,0224
11	-1	0	1	0	0	0	0,1667	13,42	0,0224
12	0	1	0	0	0	0	0,1667	13,42	0,0224
13	0	-1	0	1	0	0	0	13,42	0
14	2	1	0	0	1	-1	0,5	13,42	0,0671
15	1	0	0	0	0	0	0,1667	13,42	0,0224
16	-1	0	1	0	-1	0	-0,167	13,42	-0,0224
17	2	1	0	0	1	-1	0,5	13,42	0,0671
18	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0,833	13,42	-0,1118
19	1	1	1	1	0	-1	0,5	13,42	0,0671
20	0	0	0	0	0	0	0	13,42	0
21	0	0	-2	-1	-1	-1	-0,833	13,42	-0,1118
22	0	0	0	0	1	0	0,1667	13,42	0,0224
23	0	0	0	0	-1	0	-0,167	13,42	-0,0224
24	0	0	1	-1	1	-1	0	13,42	0
25	-1	0	-1	0	-1	0	-0,5	13,42	-0,0671
26	0	-1	-1	0	-1	0	-0,5	13,42	-0,0671
27	0	-1	-1	-1	-1	0	-0,667	13,42	-0,0895
28	-1	-2	0	-1	-1	0	-0,833	13,42	-0,1118
29	1	0	-1	0	-1	-1	-0,333	13,42	-0,0447
30	0	-1	-1	1	-1	-1	-0,5	13,42	-0,0671
31	-1	-1	0	2	-1	0	-0,167	13,42	-0,0224
32	1	-2	0	-1	-1	0	-0,5	13,42	-0,0671
33	1	-1	0	-1	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
34	0	0	-1	0	-1	-1	-0,333	13,42	-0,0447
35	0	-1	0	0	-1	-1	-0,5	13,42	-0,0671
36	-1	0	-1	0	0	0	-0,333	13,42	-0,0447
37	-1	1	1	1	0	-1	0	13,42	0
38	0	0	-1	0	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
39	0	0	0	0	-1	0	-0,167	13,42	-0,0224
40	2	0	1	1	-1	-2	0,1667	13,42	0,0224
41	0	0	0	0	0	0	0	13,42	0
42	0	-1	-1	0	-1	1	-0,333	13,42	-0,0447
43	0	1	-1	0	-1	1	0	13,42	0
44	0	0	-1	0	0	1	0	13,42	0
45	0	0	0	0	0	1	0,1667	13,42	0,0224
46	0	-1	0	0	0	-1	-0,333	13,42	-0,0447
47	1	0	-1	-1	-1	0	-0,333	13,42	-0,0447
48	0	0	1	-1	-1	0	-0,167	13,42	-0,0224
49	0	0	-1	-2	0	-1	-0,667	13,42	-0,0895
50	1	0	0	0	0	0	0,1667	13,42	0,0224
51	0	0	-1	0	1	-1	-0,167	13,42	-0,0224
52	0	0	-2	-1	-1	-1	-0,833	13,42	-0,1118
53	1	2	1	0	0	-2	0,3333	13,42	0,0447
54	0	-1	0	0	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
55	-1	1	0	0	-2	0	-0,333	13,42	-0,0447
56	0	-1	0	-1	-1	-1	-0,667	13,42	-0,0895
57	0	0	-1	0	-1	0	-0,333	13,42	-0,0447
58	-1	0	0	0	0	1	0	13,42	0
59	0	1	0	1	0	0	0,3333	13,42	0,0447
60	0	0	-1	0	0	0	-0,167	13,42	-0,0224

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Kemudahan (Lanjutan)

61	0	0	0	0	0	-2	-1	-0,5	13,42	-0,0671
62	0	0	0	0	0	0	-1	-0,167	13,42	-0,0224
63	1	1	-1	0	1	-1	-1	0,1667	13,42	0,0224
64	0	-1	0	0	0	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
65	0	1	0	0	-1	-1	-1	-0,167	13,42	-0,0224
66	1	0	-1	0	0	0	-1	-0,167	13,42	-0,0224
67	0	0	-1	0	0	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
68	0	0	0	0	1	1	0,3333	13,42	0,0447	
69	0	0	0	0	-1	-1	-0,333	13,42	-0,0447	
70	0	0	0	0	-1	1	0	0	13,42	0
71	0	-2	0	0	1	-1	-1	-0,333	13,42	-0,0447
72	0	0	0	-1	-1	0	0	-0,333	13,42	-0,0447
73	0	0	-2	0	1	-1	-1	-0,333	13,42	-0,0447
74	0	0	0	-1	1	1	1	0,3333	13,42	0,0447
75	1	1	0	0	0	1	0,5	0,5	13,42	0,0671
76	0	0	-2	-1	0	-1	0	-0,667	13,42	-0,0895
77	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-0,5	13,42	-0,0671
78	0	0	-1	0	0	-1	-1	-0,333	13,42	-0,0447
79	0	-2	-1	0	1	0	0	-0,333	13,42	-0,0447
80	2	0	0	1	0	-2	0	0,1667	13,42	0,0224
81	0	0	0	0	0	1	0,1667	0,1667	13,42	0,0224
82	0	0	-1	1	1	-1	0	0	13,42	0
83	0	0	0	0	0	0	0	0	13,42	0
84	0	1	1	0	0	0	0,3333	0,3333	13,42	0,0447
85	1	0	0	0	0	0	0	0,1667	13,42	0,0224
86	0	0	1	1	-1	-1	0	0	13,42	0
87	1	0	0	0	0	-1	0	0	13,42	0
88	0	0	0	-1	1	-1	-1	-0,167	13,42	-0,0224
89	0	0	0	0	0	0	0	0	13,42	0
90	0	0	0	0	0	0	0	0	13,42	0
91	1	1	0	1	-1	0	0,3333	0,3333	13,42	0,0447
92	1	0	0	0	-1	-1	-1	-0,167	13,42	-0,0224
93	-1	0	-1	1	-1	1	0	-0,167	13,42	-0,0224
94	0	0	0	2	0	0	0,3333	0,3333	13,42	0,0447
95	0	0	0	1	0	-1	0	0	13,42	0
96	0	-1	0	0	1	0	0	0	13,42	0
97	0	-1	0	0	0	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
98	0	0	-1	1	0	1	0	0,1667	13,42	0,0224
99	-1	-1	0	0	0	0	0	-0,333	13,42	-0,0447
100	0	-1	0	0	-1	0	-0,333	13,42	-0,0447	
101	-1	0	0	0	1	0	0	0	13,42	0
102	0	0	0	0	1	-1	-1	0	13,42	0
103	-1	-1	0	0	1	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
104	-1	0	-1	-1	0	0	-0,5	-0,5	13,42	-0,0671
105	1	1	0	-1	0	-1	0	0	13,42	0
106	0	0	-1	-1	-1	0	-0,5	-0,5	13,42	-0,0671
107	0	0	0	1	-1	-1	-1	-0,167	13,42	-0,0224
108	0	0	0	0	0	1	0,1667	0,1667	13,42	0,0224
109	0	0	-1	0	0	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
110	0	0	0	0	1	0	0,1667	0,1667	13,42	0,0224
111	1	0	-1	1	-1	0	0	0	13,42	0
112	-1	-1	-1	-1	1	1	-0,333	-0,333	13,42	-0,0447
113	-1	0	-2	0	0	1	-0,333	-0,333	13,42	-0,0447
114	0	0	0	0	0	1	0,1667	0,1667	13,42	0,0224
115	1	-1	0	0	-2	-1	-0,5	-0,5	13,42	-0,0671
116	0	0	0	0	-1	0	-0,167	-0,167	13,42	-0,0224
117	0	-1	0	0	-1	1	-0,167	-0,167	13,42	-0,0224
118	0	0	-1	0	0	0	0	-0,167	13,42	-0,0224
119	0	-1	0	1	0	-1	-0,167	-0,167	13,42	-0,0224
120	0	1	0	-1	0	0	0	0	13,42	0
Total										-2,3485
Average										-0,0196
Gap item	0,01	-0,021	-0,039	-0,006	-0,035	-0,027				

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Pilihan

Responden	Pilihan		Ski	Wi	Sqi
	1	2			
1	0	-1	-0,5	13,13	-0,07
2	0	1	0,5	13,13	0,066
3	0	0	0	13,13	0
4	0	0	0	13,13	0
5	-1	0	-0,5	13,13	-0,07
6	0	0	0	13,13	0
7	1	1	1	13,13	0,131
8	0	0	0	13,13	0
9	1	0	0,5	13,13	0,066
10	-1	-2	-1,5	13,13	-0,2
11	1	0	0,5	13,13	0,066
12	0	1	0,5	13,13	0,066
13	0	0	0	13,13	0
14	0	0	0	13,13	0
15	0	0	0	13,13	0
16	-1	-1	-1	13,13	-0,13
17	0	0	0	13,13	0
18	0	-1	-0,5	13,13	-0,07
19	0	0	0	13,13	0
20	0	0	0	13,13	0
21	0	0	0	13,13	0
22	2	0	1	13,13	0,131
23	0	-1	-0,5	13,13	-0,07
24	0	0	0	13,13	0
25	-1	1	0	13,13	0
26	-1	0	-0,5	13,13	-0,07
27	-1	1	0	13,13	0
28	-1	-1	-1	13,13	-0,13
29	1	-1	0	13,13	0
30	0	-1	-0,5	13,13	-0,07
31	1	-1	0	13,13	0
32	1	-1	0	13,13	0
33	0	0	0	13,13	0
34	0	0	0	13,13	0
35	-2	0	-1	13,13	-0,13
36	1	-1	0	13,13	0
37	2	1	1,5	13,13	0,197
38	-1	-1	-1	13,13	-0,13
39	1	0	0,5	13,13	0,066
40	0	1	0,5	13,13	0,066
41	-1	-1	-1	13,13	-0,13
42	0	-1	-0,5	13,13	-0,07
43	1	0	0,5	13,13	0,066
44	0	1	0,5	13,13	0,066
45	0	1	0,5	13,13	0,066
46	0	0	0	13,13	0
47	1	0	0,5	13,13	0,066
48	0	0	0	13,13	0
49	0	-1	-0,5	13,13	-0,07
50	0	0	0	13,13	0
51	-1	0	-0,5	13,13	-0,07
52	0	-1	-0,5	13,13	-0,07
53	0	1	0,5	13,13	0,066
54	0	0	0	13,13	0
55	0	0	0	13,13	0
56	1	-1	0	13,13	0
57	0	-1	-0,5	13,13	-0,07
58	1	1	1	13,13	0,131
59	1	1	1	13,13	0,131
60	1	-1	0	13,13	0

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Pilihan (Lanjutan)

61	1	0	0.5	13.13	0.066
62	-1	0	-0.5	13.13	-0.07
63	1	0	0.5	13.13	0.066
64	2	0	1	13.13	0.131
65	2	0	1	13.13	0.131
66	1	0	0.5	13.13	0.066
67	-1	0	-0.5	13.13	-0.07
68	1	1	1	13.13	0.131
69	1	0	0.5	13.13	0.066
70	1	-1	0	13.13	0
71	-1	-1	-1	13.13	-0.13
72	1	1	1	13.13	0.131
73	1	0	0.5	13.13	0.066
74	1	2	1.5	13.13	0.197
75	1	1	1	13.13	0.131
76	0	-1	-0.5	13.13	-0.07
77	-1	1	0	13.13	0
78	1	-1	0	13.13	0
79	1	0	0.5	13.13	0.066
80	1	0	0.5	13.13	0.066
81	0	0	0	13.13	0
82	1	0	0.5	13.13	0.066
83	0	0	0	13.13	0
84	2	1	1.5	13.13	0.197
85	0	1	0.5	13.13	0.066
86	1	0	0.5	13.13	0.066
87	2	0	1	13.13	0.131
88	1	0	0.5	13.13	0.066
89	0	1	0.5	13.13	0.066
90	0	0	0	13.13	0
91	2	0	1	13.13	0.131
92	0	0	0	13.13	0
93	1	0	0.5	13.13	0.066
94	0	0	0	13.13	0
95	0	0	0	13.13	0
96	0	0	0	13.13	0
97	0	1	0.5	13.13	0.066
98	0	0	0	13.13	0
99	0	0	0	13.13	0
100	0	0	0	13.13	0
101	1	0	0.5	13.13	0.066
102	1	0	0.5	13.13	0.066
103	1	0	0.5	13.13	0.066
104	0	0	0	13.13	0
105	0	0	0	13.13	0
106	-1	0	-0.5	13.13	-0.07
107	0	1	0.5	13.13	0.066
108	1	1	1	13.13	0.131
109	1	0	0.5	13.13	0.066
110	1	0	0.5	13.13	0.066
111	0	0	0	13.13	0
112	0	1	0.5	13.13	0.066
113	-1	0	-0.5	13.13	-0.07
114	1	0	0.5	13.13	0.066
115	1	-1	0	13.13	0
116	-1	0	-0.5	13.13	-0.07
117	1	0	0.5	13.13	0.066
118	-1	-1	-1	13.13	-0.13
119	-1	-1	-1	13.13	-0.13
120	0	0	0	13.13	0
Total				2.035	
Average				0.017	
Gap item	10,036	-0,002			

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Karyawan

Responden	Karyawan			Ski	Wi	S _{qi}
	1	2	3			
1	1	-1	0	0	13,67	0
2	-1	0	1	0	13,67	0
3	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046
4	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046
5	1	0	-1	0	13,67	0
6	-1	-1	0	-0,67	13,67	-0,091
7	0	-1	1	0	13,67	0
8	0	0	0	0	13,67	0
9	-1	-1	0	-0,67	13,67	-0,091
10	0	-1	-1	-0,67	13,67	-0,091
11	0	1	1	0,667	13,67	0,0911
12	1	1	0	0,667	13,67	0,0911
13	0	-1	0	-0,33	13,67	-0,046
14	0	1	0	0,333	13,67	0,0456
15	-1	-1	0	-0,67	13,67	-0,091
16	1	-1	-1	-0,33	13,67	-0,046
17	0	1	0	0,333	13,67	0,0456
18	-1	-1	0	-0,67	13,67	-0,091
19	0	1	1	0,667	13,67	0,0911
20	0	0	0	0	13,67	0
21	0	0	0	0	13,67	0
22	1	0	-1	0	13,67	0
23	0	0	1	0,333	13,67	0,0456
24	0	0	1	0,333	13,67	0,0456
25	0	0	0	0	13,67	0
26	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046
27	-1	-2	0	-1	13,67	-0,137
28	-1	1	-2	-0,67	13,67	-0,091
29	0	1	0	0,333	13,67	0,0456
30	0	-1	0	-0,33	13,67	-0,046
31	1	-1	0	0	13,67	0
32	-1	1	0	0	13,67	0
33	1	-1	0	0	13,67	0
34	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046
35	0	0	0	0	13,67	0
36	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046
37	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046
38	1	0	-1	0	13,67	0
39	0	1	0	0,333	13,67	0,0456
40	1	1	0	0,667	13,67	0,0911
41	-1	1	0	0	13,67	0
42	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046
43	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046
44	1	0	-1	0	13,67	0
45	-1	0	1	0	13,67	0
46	0	0	0	0	13,67	0
47	-1	1	1	0	13,67	0
48	0	1	-1	0	13,67	0
49	1	-1	0	-0,33	13,67	-0,046
50	1	0	-1	0	13,67	0
51	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046
52	0	1	0	0,333	13,67	0,0456
53	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046
54	0	0	0	0	13,67	0
55	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046
56	0	0	0	0	13,67	0
57	-2	0	0	-0,67	13,67	-0,091
58	0	0	0	0	13,67	0
59	-1	0	-1	-0,67	13,67	-0,091
60	0	-1	0	-0,33	13,67	-0,046

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Karyawan (Lanjutan)

61	0	0	0	0	0	13,67	0
62	0	0	1	0,333	13,67	0,0456	
63	-2	1	1	0	13,67	0	
64	0	0	0	0	13,67	0	
65	0	0	1	0,333	13,67	0,0456	
66	1	-1	0	0	13,67	0	
67	-2	0	0	-0,67	13,67	-0,091	
68	0	0	0	0	13,67	0	
69	-1	1	0	0	13,67	0	
70	1	0	0	0,333	13,67	0,0456	
71	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046	
72	-1	-1	-1	-1	13,67	-0,137	
73	0	1	0	0,333	13,67	0,0456	
74	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046	
75	1	1	-1	0,333	13,67	0,0456	
76	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046	
77	-1	0	2	0,333	13,67	0,0456	
78	1	1	-1	0,333	13,67	0,0456	
79	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046	
80	-2	1	1	0	13,67	0	
81	0	0	0	0	13,67	0	
82	0	0	0	0	13,67	0	
83	-1	-1	0	-0,67	13,67	-0,091	
84	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046	
85	1	0	-1	0	13,67	0	
86	-1	1	1	0,333	13,67	0,0456	
87	-2	0	1	-0,33	13,67	-0,046	
88	0	0	1	0,333	13,67	0,0456	
89	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046	
90	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046	
91	0	1	-1	0	13,67	0	
92	1	1	-1	0,333	13,67	0,0456	
93	0	1	0	0,333	13,67	0,0456	
94	0	2	1	1	13,67	0,1367	
95	1	0	-1	0	13,67	0	
96	0	0	0	0	13,67	0	
97	0	0	0	0	13,67	0	
98	0	0	0	0	13,67	0	
99	1	0	-1	0	13,67	0	
100	1	0	-1	0	13,67	0	
101	0	1	0	0,333	13,67	0,0456	
102	0	0	0	0	13,67	0	
103	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046	
104	1	-1	0	0	13,67	0	
105	0	1	1	0,667	13,67	0,0911	
106	0	2	-1	0,333	13,67	0,0456	
107	-1	-1	1	-0,33	13,67	-0,046	
108	-1	0	0	-0,33	13,67	-0,046	
109	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046	
110	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046	
111	-1	1	1	0,333	13,67	0,0456	
112	0	0	-1	-0,33	13,67	-0,046	
113	-1	1	-1	-0,33	13,67	-0,046	
114	0	0	0	0	13,67	0	
115	-2	0	0	-0,67	13,67	-0,091	
116	0	1	0	0,333	13,67	0,0456	
117	0	-1	0	-0,33	13,67	-0,046	
118	-1	-2	-1	-1,333	13,67	-0,182	
119	1	0	0	0,333	13,67	0,0456	
120	0	0	0	0	13,67	0	
Total							-1,276
Average							-0,011
Gap item	-0,028	0,01	-0,014				

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Informasi

Responden	Informasi	Ski	Wi	Sqi
1	-1	-1	13,13	-0,131
2	-1	-1	13,13	-0,131
3	0	0	13,13	0
4	0	0	13,13	0
5	1	1	13,13	0,131
6	-1	-1	13,13	-0,131
7	-1	-1	13,13	-0,131
8	-1	-1	13,13	-0,131
9	0	0	13,13	0
10	-1	-1	13,13	-0,131
11	-1	-1	13,13	-0,131
12	1	1	13,13	0,131
13	0	0	13,13	0
14	1	1	13,13	0,131
15	-1	-1	13,13	-0,131
16	0	0	13,13	0
17	0	0	13,13	0
18	-1	-1	13,13	-0,131
19	1	1	13,13	0,131
20	0	0	13,13	0
21	-2	-2	13,13	-0,263
22	-1	-1	13,13	-0,131
23	-1	-1	13,13	-0,131
24	0	0	13,13	0
25	0	0	13,13	0
26	-1	-1	13,13	-0,131
27	0	0	13,13	0
28	-1	-1	13,13	-0,131
29	0	0	13,13	0
30	-1	-1	13,13	-0,131
31	0	0	13,13	0
32	-1	-1	13,13	-0,131
33	1	1	13,13	0,131
34	-2	-2	13,13	-0,263
35	-1	-1	13,13	-0,131
36	0	0	13,13	0
37	-1	-1	13,13	-0,131
38	-1	-1	13,13	-0,131
39	-1	-1	13,13	-0,131
40	-1	-1	13,13	-0,131
41	-1	-1	13,13	-0,131
42	-2	-2	13,13	-0,263
43	-1	-1	13,13	-0,131
44	-1	-1	13,13	-0,131
45	-1	-1	13,13	-0,131
46	-1	-1	13,13	-0,131
47	0	0	13,13	0
48	-1	-1	13,13	-0,131
49	-1	-1	13,13	-0,131
50	-2	-2	13,13	-0,263
51	-1	-1	13,13	-0,131
52	-2	-2	13,13	-0,263
53	1	1	13,13	0,131
54	-2	-2	13,13	-0,263
55	-1	-1	13,13	-0,131
56	0	0	13,13	0
57	-1	-1	13,13	-0,131
58	0	0	13,13	0
59	-1	-1	13,13	-0,131
60	-1	-1	13,13	-0,131

Tabel L3-2 Perhitungan GAP Faktor Informasi (Lanjutan)

61	-1	-1	13,13	-0,131
62	-1	-1	13,13	-0,131
63	-1	-1	13,13	-0,131
64	0	0	13,13	0
65	0	0	13,13	0
66	-1	-1	13,13	-0,131
67	1	1	13,13	0,131
68	-2	-2	13,13	-0,263
69	-1	-1	13,13	-0,131
70	-1	-1	13,13	-0,131
71	0	0	13,13	0
72	1	1	13,13	0,131
73	-1	-1	13,13	-0,131
74	-1	-1	13,13	-0,131
75	-1	-1	13,13	-0,131
76	-1	-1	13,13	-0,131
77	0	0	13,13	0
78	0	0	13,13	0
79	0	0	13,13	0
80	-1	-1	13,13	-0,131
81	0	0	13,13	0
82	0	0	13,13	0
83	-2	-2	13,13	-0,263
84	0	0	13,13	0
85	-2	-2	13,13	-0,263
86	1	1	13,13	0,131
87	-2	-2	13,13	-0,263
88	-1	-1	13,13	-0,131
89	-1	-1	13,13	-0,131
90	0	0	13,13	0
91	0	0	13,13	0
92	-1	-1	13,13	-0,131
93	0	0	13,13	0
94	-1	-1	13,13	-0,131
95	1	1	13,13	0,131
96	0	0	13,13	0
97	-1	-1	13,13	-0,131
98	-1	-1	13,13	-0,131
99	-1	-1	13,13	-0,131
100	-1	-1	13,13	-0,131
101	0	0	13,13	0
102	0	0	13,13	0
103	-2	-2	13,13	-0,263
104	-1	-1	13,13	-0,131
105	-1	-1	13,13	-0,131
106	-1	-1	13,13	-0,131
107	-1	-1	13,13	-0,131
108	-2	-2	13,13	-0,263
109	-1	-1	13,13	-0,131
110	0	0	13,13	0
111	0	0	13,13	0
112	-1	-1	13,13	-0,131
113	-2	-2	13,13	-0,263
114	-1	-1	13,13	-0,131
115	-1	-1	13,13	-0,131
116	0	0	13,13	0
117	0	0	13,13	0
118	-1	-1	13,13	-0,131
119	0	0	13,13	0
120	1	1	13,13	0,131
Total				-9,848
Average				-0,0820625
Gap item				-0,082

LAMPIRAN 3-3

Pernyataan	x	y
1	3,025	3,592
2	3,225	3,575
3	2,717	3,4
4	2,525	3,108
5	2,933	2,775
6	3,1	3,108
7	2,675	3,225
8	3,017	3,042
9	3,075	3,375
10	3,058	3,125
11	3,217	3,267
12	2,9	3,1
13	2,867	3,067
14	2,95	3,3
15	3,125	3,117
16	3,108	2,942
17	2,825	3,2
18	3,033	2,958
19	3,008	3,167
20	3,058	3,35
21	3,033	3,075
22	2,975	3,233
23	2,842	3,042
24	3,025	2,75
25	3,192	3,208
26	3,125	3,333
27	3,192	3,117
28	3,092	3,192
29	2,892	3,517
Average	2,993	3,181

LAMPIRAN 4

TABEL r

LAMPIRAN 5
KOMENTAR NARASUMBER



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Melani Septina NRP : 0523064

Tanggal USTA : 31 Juli 2009

Judul Tugas Akhir : Usulan Strategi Pemasaran Untuk Menciptakan Loyalitas
Pelanggan Flexi Trendy (Studi Kasus Divisi Regional III PT.
Telekomunikasi Indonesia, Tbk).

Komentar dan Saran :

⊙ Seharusnya \surd 3.16 pengembangan usulan.
→ diteliti antara kepuasan konsumen
dgn sikap & perilaku (jmlh pengeluaran
berapa kali isi ulang, berapa lama
penggunaan produk ...)
Ada baiknya \surd setiap perilaku sergikan
sht kepentingan & kepuasannya.
mis \downarrow A < 20.000.. bgn sht kepentingan &
 \surd responden yg mengisi kepuasannya?

Melina Hermawan, ST., MT.
Dosen Penguji 3



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha


FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

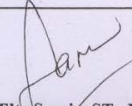
Nama Mahasiswa : Melani Septina NRP : 0523064
Tanggal USTA : 31 Juli 2009

Judul Tugas Akhir : Usulan Strategi Pemasaran Untuk Menciptakan Loyalitas
Pelanggan Flexi Trendy (Studi Kasus Divisi Regional III PT.
Telekomunikasi Indonesia, Tbk).

Komentar dan Saran :

1. lambang mulai & selesai salah. → di 3-2.
2. glr s.12 → tunjukkan kuadran I, II, III, IV
3. 3.16 → pengemb-usulan → atas drn prioritas / kuadran di IPA
kr wat GAP → pengelompokan mana.




Elty Saryia, ST., MT.
Dosen Penguji 2



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Melani Septina NRP : 0523064
 Tanggal USTA : 31 Juli 2009
 Usulan Strategi Pemasaran Untuk Menciptakan Loyalitas Pelanggan
 Judul Tugas Akhir : Flexi Trendy (Studi Kasus Divisi Regional III PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk).
 Komentar dan Saran :

- ① Sebaiknya pembagian tingkatan brand loyalty di hubungkan dengan strategi mengarahkan ke tahap loyalitas konsumen & "peringkat konsumen & reward". sehingga ada pembagian jelas perilaku konsumen yg mana → rewardnya spt apa peringkatnya yg nam.
- ② IPA hal 5-38 tuliskan yg mana kuadran I, II, III & IV
- ③ Hasil dari analisis faktor dibatikan ringkasan & penamaan masing² faktornya di hal 5-19.
- ④ Tabel 5.15 hal 5-57 → jelaskan bhw faktor yg dimaksud adalah hasil dari faktor analisis

Arif Suryadi, ST., MT.
Dosen Penguji 1

DATA PENULIS

Nama : Melani Septina
Alamat : Jl. Pesona Antapani No. C6, Bandung 40291
No. Telepon : 022-7217880
No. Handphone : 08122357019
Alamat email : melaniseptina@gmail.com
Pendidikan : SDN Negeri Moh Toha III Bandung
SMP Negeri 2 Bandung
SMA Negeri 5 Bandung
Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen
Maranatha Bandung
Nilai Tugas Akhir : 3.50 (A)
Tanggal USTA : 31 Juli 2009