

DATA PENULIS

Nama : Arief Budiman
Alamat : Jl. H.Abdul Hamid No.9 Bandung
No. Telp : (022) 7276525
No. Handphone : 081910234575
Alamat email : a121ef17@yahoo.com
Pendidikan : SMU Santa Maria 1 Bandung (2003-2005)
Teknik Industri Maranatha
Nilai Tugas Akhir : B+
Tanggal USTA : 18 Februari 2013

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Arief Budiman
NRP : 0523068
Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Di
Hotel Arumdalu

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

1. Cek lagi langkah metodologi penelitian mengenai pemeriksaan kuesioner
2. Kurang memperlihatkan keterkaitan antar gap
3. Usulan lebih konkrit dan sesuai gap yang diperoleh
4. Penguasaan teori harap diperhatikan
5. Usulan diperbaiki dan lebih spesifik lagi
6. Good Luck

LAMPIRAN 1

- Kuesioner Penelitian Untuk Konsumen

KUESIONER PENELITIAN (KONSUMEN)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui harapan dan persepsi konsumen mengenai Hotel Arumdalu serta pengalaman yang telah anda rasakan di Hotel Arumdalu, Kota Batu..

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Arief

Bagian I : kuesioner Gap 5 (Harapan konsumen mengenai pelayanan Hotel Arumdalu)

Petunjuk pengisian :

Lingkari jawaban pada kolom bagian kanan yang telah disediakan (skala 1-4), untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi Hotel Arumdalu khususnya pada pelayanan hotel menurut harapan Anda. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

STP : Sangat Tidak Penting (1)

P : Penting (3)

TP : Tidak Penting (2)

SP : Sangat Penting (4)

Bagian II : kuesioner Gap 1 (Persepsi konsumen mengenai pelayanan Hotel Arumdalu)

Petunjuk Pengisian :

Lingkari jawaban pada kolom bagian kiri yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa baik pernyataan tersebut menurut persepsi Anda terhadap Hotel Arumdalu khususnya pada pelayanan hotel. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

STB : Sangat Tidak Baik (1)

B : Baik (3)

TB : Tidak Baik (2)

SB : Sangat Baik (4)

No.	Persepsi Anda terhadap Hotel Arumdalu saat ini				Pernyataan	Harapan Anda terhadap Hotel Arumdalu saat ini			
	STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP
1	1	2	3	4	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	1	2	3	4
2	1	2	3	4	Kebersihan kamar hotel	1	2	3	4
3	1	2	3	4	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	1	2	3	4
4	1	2	3	4	Kebersihan kamar mandi	1	2	3	4
5	1	2	3	4	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	1	2	3	4
6	1	2	3	4	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	1	2	3	4
7	1	2	3	4	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	1	2	3	4
8	1	2	3	4	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	1	2	3	4
9	1	2	3	4	Keindahan taman di dalam hotel	1	2	3	4
10	1	2	3	4	Kerapian seragam karyawan	1	2	3	4
11	1	2	3	4	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	1	2	3	4
12	1	2	3	4	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	1	2	3	4
13	1	2	3	4	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	1	2	3	4
14	1	2	3	4	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	1	2	3	4
15	1	2	3	4	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	1	2	3	4
16	1	2	3	4	Kemudahan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	1	2	3	4
17	1	2	3	4	Kecepatan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	1	2	3	4
18	1	2	3	4	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	1	2	3	4
19	1	2	3	4	Ketersediaan untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	1	2	3	4
20	1	2	3	4	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	1	2	3	4
21	1	2	3	4	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	1	2	3	4
22	1	2	3	4	Ketanggapan karyawan dalam melayani tamu	1	2	3	4
23	1	2	3	4	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	1	2	3	4
24	1	2	3	4	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	1	2	3	4
25	1	2	3	4	Keamanan kendaraan yang di parkir di dalam area hotel	1	2	3	4
26	1	2	3	4	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	1	2	3	4
27	1	2	3	4	Keamanan area sekitar di luar area hotel	1	2	3	4
28	1	2	3	4	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	1	2	3	4
29	1	2	3	4	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	1	2	3	4
30	1	2	3	4	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	1	2	3	4
31	1	2	3	4	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	1	2	3	4
32	1	2	3	4	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	1	2	3	4
33	1	2	3	4	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	1	2	3	4
34	1	2	3	4	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	1	2	3	4
35	1	2	3	4	Kemudahan proses reservasi (langsung/via telepon, email, dll)	1	2	3	4
36	1	2	3	4	Ketersediaan jasa antar jemput tamu	1	2	3	4

Bagian III : Bobot kriteria kepuasan konsumen

Petunjuk :

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

No .	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Bukti langsung seperti penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yang ada di Hotel Arumdalu.	
2	Kemampuan Hotel Arumdalu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	
3	Keinginan para staf untuk membantu para tamu dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para tamu	
TOTAL		100%

Bagian IV: Kuesioner Gap 4

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pendapat konsumen mengenai janji perusahaan dan pemenuhannya.

Petunjuk pengisian:

Lingkari pada jawaban pada kolom yang disediakan dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak ada janji / tidak mengetahui adanya janji dari perusahaan	:	0
Tidak konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	:	1
Kurang konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	:	2
Cukup konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	:	3
Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	:	4

No.	Pernyataan	tidak ada janji/tidak mengetahui	tidak konsisten	kurang konsisten	cukup konsisten	konsisten
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2	3	4
2	Kebersihan kamar hotel	0	1	2	3	4
3	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	0	1	2	3	4
4	Kebersihan kamar mandi	0	1	2	3	4
5	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
6	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	0	1	2	3	4
8	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2	3	4
9	Keindahan taman di dalam hotel	0	1	2	3	4
10	Kerapian seragam karyawan	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	0	1	2	3	4
12	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	0	1	2	3	4
13	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
14	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
15	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
16	Kemudahan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2	3	4
17	Kecepatan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2	3	4
18	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
19	Ketersediaan untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	0	1	2	3	4
20	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2	3	4
21	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2	3	4
22	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2	3	4
23	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	0	1	2	3	4
24	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2	3	4
25	Keamanan kendaraan yang di parkir di dalam area hotel	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
27	Keamanan area sekitar di luar area hotel	0	1	2	3	4
28	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
29	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2	3	4
30	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2	3	4
31	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
32	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2	3	4
33	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2	3	4
34	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	0	1	2	3	4
35	Kemudahan proses reservasi (langsung/via telepon, email, dll)	0	1	2	3	4
36	Ketersediaan jasa antar jemput tamu	0	1	2	3	4

LAMPIRAN 2

- Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen

KUESIONER PENELITIAN (MANAJEMEN)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui persepsi pihak manajemen terhadap harapan konsumen Hotel Arumdalu, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Hotel Arumdalu, dan penyamaan jasa yang diberikan oleh Hotel Arumdalu.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Arief

Bagian I : Kuesioner Gap 1 (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Petunjuk pengisian :

Lingkari jawaban pada pilihan jawaban yang paling sesuai (skala 1-4) untuk menunjukkan seberapa penting persepsi Anda mengenai harapan konsumen terhadap Hotel Arumdalu. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

STP : Sangat Tidak Penting

P : Penting

TP : Tidak Penting

SP : Sangat Penting

No	Pernyataan	Menurut saya, konsumen menilai pernyataan tersebut :			
		STP	TP	P	SP
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	1	2	3	4
2	Kebersihan kamar hotel	1	2	3	4
3	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	1	2	3	4
4	Kebersihan kamar mandi	1	2	3	4
5	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	1	2	3	4
6	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	1	2	3	4
7	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	1	2	3	4
8	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	1	2	3	4
9	Keindahan taman di dalam hotel	1	2	3	4
10	Kerapian seragam karyawan	1	2	3	4
11	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	1	2	3	4
12	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	1	2	3	4
13	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	1	2	3	4
14	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	1	2	3	4
15	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	1	2	3	4
16	Kemudahan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	1	2	3	4
17	Kecepatan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	1	2	3	4
18	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	1	2	3	4
19	Ketersediaan untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	1	2	3	4
20	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	1	2	3	4
21	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	1	2	3	4
22	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	1	2	3	4
23	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	1	2	3	4
24	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	1	2	3	4
25	Keamanan kendaraan yang di parkir di dalam area hotel	1	2	3	4
26	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	1	2	3	4
27	Keamanan area sekitar di luar area hotel	1	2	3	4
28	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	1	2	3	4
29	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	1	2	3	4
30	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	1	2	3	4
31	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	1	2	3	4
32	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	1	2	3	4
33	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	1	2	3	4
34	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	1	2	3	4
35	Kemudahan proses reservasi (langsung/via telepon, email, dll)	1	2	3	4
36	Ketersediaan jasa antar jemput tamu	1	2	3	4

Bagian II : Bobot kriteria kepuasan konsumen menurut persepsi manajemen

Petunjuk :

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

No .	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Bukti langsung seperti penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yang ada di Hotel Arumdalu.	
2	Kemampuan Hotel Arumdalu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	
3	Keinginan para staf untuk membantu para tamu dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para tamu	
TOTAL		100%

Bagian III : Kuesioner penyebab Gap 1

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan anda mengenai pernyataan tersebut.

TS : tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)

S : setuju dengan pernyataan tersebut (2)

No.	Pernyataan	TS	S
1	Hotel Arumdalul secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan tamu hotel.	1	2
2	Hotel Arumdalul jarang melakukan hasil penelitian pemasaran mengenai tamu hotel. (-)	1	2
3	Hotel Arumdalul secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan tamu hotel	1	2
4	Pihak Manajemen Hotel Arumdalul jarang melakukan komunikasi atau berinteraksi dengan tamu hotel. (-)	1	2
5	Karyawan yang berhubungan dengan tamu hotel sering melakukan komunikasi/ berinteraksi dengan pihak manajemen Hotel Arumdalul.	1	2
6	Pihak manajemen Hotel Arumdalul jarang meminta saran-saran dari karyawan mengenai keinginan tamu hotel. (-)	1	2
7	Pihak manajemen Hotel Arumdalul sering berinteraksi langsung dengan karyawan.	1	2
8	Alat komunikasi utama antara pihak manajemen Hotel Arumdalul dan karyawan adalah melalui memo. (-)	1	2
9	Hotel Arumdalul memiliki banyak lapisan-lapisan manajemen dari yang teratas sampai terbawah.(-)	1	2

Bagian IV : Kuesioner Gap 2

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui spesifikasi kualitas jasa yang diberikan Hotel Arumdalu.

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah jawaban yang tersedia (0-4) :

Tidak ada standar	:	0
Ada standar lisan tapi belum dikomunikasikan	:	1
Ada standar tulisan tapi belum dikomunikasikan	:	2
Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	:	3
Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	:	4

No	Pernyataan	tidakada standar	ada standar lisan tapi belum dikomunikasikan	ada standar tulisan tapi belum dikomunikasikan	ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2	3	4
2	Kebersihan kamar hotel	0	1	2	3	4
3	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	0	1	2	3	4
4	Kebersihan kamar mandi	0	1	2	3	4
5	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
6	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	0	1	2	3	4
8	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2	3	4
9	Keindahan taman di dalam hotel	0	1	2	3	4
10	Kerapian seragam karyawan	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	0	1	2	3	4
12	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	0	1	2	3	4
13	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
14	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
15	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
16	Kemudahan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2	3	4
17	Kecepatan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2	3	4
18	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
19	Ketersedian untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	0	1	2	3	4
20	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2	3	4
21	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2	3	4
22	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2	3	4
23	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	0	1	2	3	4
24	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2	3	4
25	Keamanan kendaraan yang di parkir di dalam area hotel	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
27	Keamanan area sekitar di luar area hotel	0	1	2	3	4
28	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
29	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2	3	4
30	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2	3	4
31	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
32	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2	3	4
33	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2	3	4
34	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	0	1	2	3	4
35	Kemudahan proses reservasi (langsung/via telepon, email, dll)	0	1	2	3	4
36	Ketersediaan jasa antar jemput tamu	0	1	2	3	4

Bagian V : Kuesioner penyebab Gap 2

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan anda mengenai pernyataan tersebut.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
10	Hotel Arumdalu tidak menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk kualitas pelayanan. (-)	1	2
11	Hotel Arumdalu memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan tamu hotel.	1	2
12	Pihak manajemen Hotel Arumdalu yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan akan diberikan imbalan lebih dari jabatan lainnya.	1	2
13	Hotel Arumdalu lebih mementingkan penjualan daripada pelayanan tamu hotel. (-)	1	2
14	Hotel Arumdalu memiliki program resmi untuk penentuan sasaran kualitas pelayanan bagi karyawan.	1	2
15	Di Hotel Arumdalu kami berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan yang rinci.	1	2
16	Hotel Arumdalu berusaha menggunakan peralatan otomatis untuk mencapai pelayanan tamu hotel yang konsisten.	1	2
17	Hotel Arumdalu ada program perbaikan prosedur operasional untuk memberikan pelayanan yang konsisten.	1	2
18	Hotel Arumdalu memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi permintaan tamu hotel dalam hal pelayanan.	1	2
19	Hotel Arumdalu akan rugi apabila seluruh kebutuhan tamu hotel dipenuhi. (-)	1	2
20	Hotel Arumdalu mempunyai cara kerja untuk memenuhi permintaan pelanggan.	1	2

Bagian VI : Kuesioner Gap 3

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian manajemen dalam mengukur konsistensi penyampaian jasa yang dilakukan karyawan.

Petunjuk pengisian:

Lingkari pada jawaban pada kolom yang disediakan dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak ada standar (baik lisan maupun tulisan)	:	0
Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	:	1
Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	:	2
Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	:	3
Mampu memenuhi standar secara konsisten	:	4

No	Pernyataan	Menurut saya karyawan saya :				
		tidak ada standar	tidak mampu memenuhi standar	cenderung tidak mampu memenuhi standar	cenderung mampu memenuhi standar	mampu memenuhi standar
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2	3	4
2	Kebersihan kamar hotel	0	1	2	3	4
3	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	0	1	2	3	4
4	Kebersihan kamar mandi	0	1	2	3	4
5	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
6	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	0	1	2	3	4
8	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2	3	4
9	Keindahan taman di dalam hotel	0	1	2	3	4
10	Kerapian seragam karyawan	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	0	1	2	3	4
12	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	0	1	2	3	4
13	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
14	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
15	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
16	Kemudahan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2	3	4
17	Kecepatan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2	3	4
18	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
19	Ketersediaan untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	0	1	2	3	4
20	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2	3	4
21	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2	3	4
22	Ketanggapan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
23	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	0	1	2	3	4
24	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2	3	4
25	Keamanan kendaraan yang di parkir di dalam area hotel	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
27	Keamanan area sekitar di luar area hotel	0	1	2	3	4
28	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
29	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2	3	4
30	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2	3	4
31	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
32	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2	3	4
33	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2	3	4
34	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	0	1	2	3	4
35	Kemudahan proses reservasi (langsung/via telepon, email, dll)	0	1	2	3	4
36	Ketersediaan jasa antar jemput tamu	0	1	2	3	4

Bagian VII: Kuesioner gap 4

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur konsistensi komunikasi ke luar yang dilakukan oleh pihak perusahaan.

Petunjuk pengisian:

Lingkari pada jawaban pada kolom yang disediakan dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak ada janji	:	0
Tidak konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	:	1
Kurang konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	:	2
Cukup konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	:	3
Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	:	4

No.	Pernyataan	tidak ada janji	tidak konsisten	kurang konsisten	cukup konsisten	konsisten
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2	3	4
2	Kebersihan kamar hotel	0	1	2	3	4
3	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	0	1	2	3	4
4	Kebersihan kamar mandi	0	1	2	3	4
5	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
6	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	0	1	2	3	4
8	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2	3	4
9	Keindahan taman di dalam hotel	0	1	2	3	4
10	Kerapian seragam karyawan	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	0	1	2	3	4
12	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	0	1	2	3	4
13	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
14	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
15	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
16	Kemudahan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2	3	4
17	Kecepatan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2	3	4
18	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
19	Ketersediaan untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	0	1	2	3	4
20	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2	3	4
21	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2	3	4
22	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2	3	4
23	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	0	1	2	3	4
24	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2	3	4
25	Keamanan kendaraan yang di parkir di dalam area hotel	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
27	Keamanan area sekitar di luar area hotel	0	1	2	3	4
28	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
29	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2	3	4
30	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2	3	4
31	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
32	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2	3	4
33	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2	3	4
34	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	0	1	2	3	4
35	Kemudahan proses reservasi (langsung/via telepon, email, dll)	0	1	2	3	4
36	Ketersediaan jasa antar jemput tamu	0	1	2	3	4

LAMPIRAN 3

- Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan

KUESIONER PENELITIAN KARYAWAN (*RECEPTIONIST*)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Arumdalu.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Arief

Bagian I : Kuesioner Gap 3

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Hotel Arumdalu.

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 0-2).

Tidak ada standar : 0

Ada standar lisan : 1

Ada standar tulisan : 2

No.	Pernyataan	Menurut anda mengenai standar di Hotel Arumdalu :		
		tidak ada standar	ada standar lisan	ada standar tertulis
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2
2	Kerapian seragam karyawan	0	1	2
3	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2
4	Kemudahan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2
5	Kecepatan proses administrasi (check in / check out, pembayaran)	0	1	2
6	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2
7	Ketersediaan untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	0	1	2
8	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2
9	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2
10	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2
11	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	0	1	2
12	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2
13	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2
14	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2
15	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2
16	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2
17	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2
18	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2
19	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	0	1	2
20	Kemudahan proses reservasi (langsung/via telepon, email, dll)	0	1	2
21	Ketersediaan jasa antar jemput tamu	0	1	2

Bagian II : Kuesioner Penyebab Gap 3

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui penyebab gap 3

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 1-2) yang menunjukkan pernyataan Anda.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok.	1	2
2	Setiap orang di Hotel Arumdalu bekerja sama dalam kelompok untuk melayani tamu hotel.	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja.	1	2
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama daripada bersaing.	1	2
5	Saya merasa bahwa saya adalah bagian penting dari Hotel Arumdalu.	1	2
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik.	1	2
7	Hotel Arumdalu merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidang perhotelan.	1	2
8	Hotel Arumdalu melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik.	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang dapat saya kendalikan. (-)	1	2
10	Saya bebas dalam menentukan cara untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel.	1	2
11	Terkadang saya merasa bahwa saya kehilangan kendali atas pekerjaan saya karena terlalu banyak permintaan tamu hotel terjadi pada saat yang bersamaan. (-)	1	2
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani tamu hotel saya. (-)	1	2
13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas kinerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan tamu hotel.	1	2
14	Pelayanan ekstra bagi tamu hotel tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya. (-)	1	2
15	Karyawan di Hotel Arumdalu yang melayani tamu hotel dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lainnya	1	2
16	Jumlah tugas administratif dalam pekerjaan saya membuat saya sukar untuk melayani tamu hotel secara efektif. (-)	1	2
17	Hotel Arumdalu lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani tamu hotel dengan baik (-)	1	2
18	Permintaan tamu hotel dan perintah atasan biasanya tidak berbeda jauh.	1	2
19	Perusahaan dan saya memiliki gagasan yang sama tentang cara pekerjaan yang harus saya jalankan.	1	2
20	Saya menerima informasi yang memadai dari atasan saya sehubungan dengan pekerjaan saya.	1	2
21	Saya sering merasa tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Hotel Arumdalu kepada tamu hotel. (-)	1	2
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya.	1	2
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh Hotel Arumdalu cara untuk menghadapi tamu hotel dengan efektif. (-)	1	2
24	Saya tidak mengetahui aspek penilaian hasil kerja saya oleh atasan untuk mengevaluasi hasil kerja saya. (-)	1	2

Bagian III : Kuesioner Gap 3

Kuesioner ini untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya.

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah pada jawaban yang telah disediakan (skala 0-4).

0 : menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut

1 : menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar

2 : menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar

3 : menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar

4 : menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No	Pernyataan	Menurut saya :				
		tidak ada standar	kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi standar	kinerja saya cenderung mampu memenuhi standar	kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2	3	4
2	Kebersihan kamar hotel	0	1	2	3	4
3	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	0	1	2	3	4
4	Kebersihan kamar mandi	0	1	2	3	4
5	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
6	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	0	1	2	3	4
8	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2	3	4
9	Keindahan taman di dalam hotel	0	1	2	3	4
10	Kerapian seragam karyawan	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	0	1	2	3	4
12	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	0	1	2	3	4
13	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
14	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
15	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
16	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
17	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2	3	4
18	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2	3	4
19	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2	3	4
20	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2	3	4
21	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
22	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
23	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2	3	4
24	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2	3	4
25	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
26	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2	3	4
27	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2	3	4

Bagian IV : Kuesioner Penyebab Gap 4

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui penyebab gap 4

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 1-2) yang menunjukkan pernyataan Anda.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
25	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan bagian kami mengenai realisasi pemenuhan janji yang dikemukakan dalam promosi.	1	2
26	Saya sering tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Hotel Arumdalu dalam promosinya. (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan bagian operasional dalam menentukan tingkat pelayanan Hotel Arumdalu yang akan diberikan kepada tamu hotel	1	2
28	Kebijakan Hotel Arumdalu selalu konsisten mengenai pelayanan kepada tamu.	1	2
29	Persaingan menciptakan tekanan pada Hotel Arumdalu untuk mengembangkan bisnis baru. (-)	1	2
30	Kompetitor utama kami membuat janji-janji yang sukar kami penuhi dalam upaya untuk memperoleh tamu hotel baru. (-)	1	2

KUESIONER PENELITIAN KARYAWAN (RESTORASI)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Arumdalu.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Arief

Bagian I : Kuesioner Gap 3

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Hotel Arumdalu..

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 0-2).

Tidak ada standar : 0

Ada standar lisan : 1

Ada standar tulisan : 2

No.	Pernyataan	Menurut anda mengenai standar di Hotel Arumdalu :		
		tidak ada standar	ada standar lisan	ada standar tertulis
1	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2
2	Kerapian seragam karyawan	0	1	2
3	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2
4	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2
5	Ketersediaan untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	0	1	2
6	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2
7	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2
8	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2
9	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	0	1	2
10	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2
11	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2
12	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2
13	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2
14	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2
15	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2
16	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2
17	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	0	1	2

Bagian II : Kuesioner Penyebab Gap 3

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui penyebab gap 3

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 1-2) yang menunjukkan pernyataan Anda.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok.	1	2
2	Setiap orang di Hotel Arumdalu bekerja sama dalam kelompok untuk melayani tamu hotel.	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja.	1	2
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama daripada bersaing.	1	2
5	Saya merasa bahwa saya adalah bagian penting dari Hotel Arumdalu.	1	2
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik.	1	2
7	Hotel Arumdalu merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidang perhotelan.	1	2
8	Hotel Arumdalu melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik.	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang dapat saya kendalikan. (-)	1	2
10	Saya bebas dalam menentukan cara untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel.	1	2
11	Terkadang saya merasa bahwa saya kehilangan kendali atas pekerjaan saya karena terlalu banyak permintaan tamu hotel terjadi pada saat yang bersamaan. (-)	1	2
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani tamu hotel saya. (-)	1	2
13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas kinerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan tamu hotel.	1	2
14	Pelayanan ekstra bagi tamu hotel tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya. (-)	1	2
15	Karyawan di Hotel Arumdalu yang melayani tamu hotel dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lainnya	1	2
16	Jumlah tugas administratif dalam pekerjaan saya membuat saya sukar untuk melayani tamu hotel secara efektif. (-)	1	2
17	Hotel Arumdalu lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani tamu hotel dengan baik (-)	1	2
18	Permintaan tamu hotel dan perintah atasan biasanya tidak berbeda jauh.	1	2
19	Perusahaan dan saya memiliki gagasan yang sama tentang cara pekerjaan yang harus saya jalankan.	1	2
20	Saya menerima informasi yang memadai dari atasan saya sehubungan dengan pekerjaan saya.	1	2
21	Saya sering merasa tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Hotel Arumdalu kepada tamu hotel. (-)	1	2
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya.	1	2
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh Hotel Arumdalu cara untuk menghadapi tamu hotel dengan efektif. (-)	1	2
24	Saya tidak mengetahui aspek penilaian hasil kerja saya oleh atasan untuk mengevaluasi hasil kerja saya. (-)	1	2

Bagian III : Kuesioner Gap 3

Kuesioner ini untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya.

Petunjuk pengisian :

Lingkirlah pada jawaban yang telah disediakan (skala 0-4).

0 : menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut

1 : menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar

2 : menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar

3 : menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar

4 : menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No	Pernyataan	Menurut saya :				
		tidak ada standar	kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi standar	kinerja saya cenderung mampu memenuhi standar	kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2	3	4
2	Kerapian seragam karyawan	0	1	2	3	4
3	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
4	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
5	Ketersedian untuk pemesanan makanan dan minuman di restoran setiap saat	0	1	2	3	4
6	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2	3	4
7	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2	3	4
8	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2	3	4
9	Ketanggapan pihak hotel dalam menangani keluhan tamu	0	1	2	3	4
10	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2	3	4
11	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
12	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2	3	4
13	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2	3	4
14	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
15	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2	3	4
16	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2	3	4
17	Keterbukaan pihak hotel untuk menerima kritik dan saran (tersedianya kotak saran)	0	1	2	3	4

Bagian IV :Kuesioner Penyebab Gap 4

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui penyebab gap 4

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 1-2) yang menunjukkan pernyataan Anda.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
25	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan bagian kami mengenai realisasi pemenuhan janji yang dikemukakan dalam promosi.	1	2
26	Saya sering tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Hotel Arumdalu dalam promosinya. (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan bagian operasional dalam menentukan tingkat pelayanan Hotel Arumdalu yang akan diberikan kepada tamu hotel	1	2
28	Kebijakan Hotel Arumdalu selalu konsisten mengenai pelayanan kepada tamu.	1	2
29	Persaingan menciptakan tekanan pada Hotel Arumdalu untuk mengembangkan bisnis baru. (-)	1	2
30	Kompetitor utama kami membuat janji-janji yang sukar kami penuhi dalam upaya untuk memperoleh tamu hotel baru. (-)	1	2

KUESIONER PENELITIAN KARYAWAN (ROOM BOY)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Arumdalu.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Arief

Bagian I : Kuesioner Gap 3

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Hotel Arumdalu..

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 0-2).

Tidak ada standar : **0**
Ada standar lisan : **1**
Ada standar tulisan : **2**

No.	Pernyataan	Menurut anda mengenai standar di Hotel Arumdalu :		
		tidak ada standar	ada standar lisan	ada standar tertulis
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2
2	Kebersihan kamar hotel	0	1	2
3	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	0	1	2
4	Kebersihan kamar mandi	0	1	2
5	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	0	1	2
6	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	0	1	2
7	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	0	1	2
8	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2
9	Keindahan taman di dalam hotel	0	1	2
10	Kerapian seragam karyawan	0	1	2
11	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	0	1	2
12	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	0	1	2
13	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	0	1	2
14	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	0	1	2
15	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2
16	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2
17	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2
18	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2
19	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2
20	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2
21	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2
22	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2
23	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2
24	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2
25	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2
26	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2
27	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2

Bagian II : Kuesioner Penyebab Gap 3

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui penyebab gap 3

Petunjuk pengisian :

Lingkarkanlah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 1-2) yang menunjukkan pernyataan Anda.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok.	1	2
2	Setiap orang di Hotel Arumdalu bekerja sama dalam kelompok untuk melayani tamu hotel.	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja.	1	2
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama daripada bersaing.	1	2
5	Saya merasa bahwa saya adalah bagian penting dari Hotel Arumdalu.	1	2
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik.	1	2
7	Hotel Arumdalu merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidang perhotelan.	1	2
8	Hotel Arumdalu melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik.	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang dapat saya kendalikan. (-)	1	2
10	Saya bebas dalam menentukan cara untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel.	1	2
11	Terkadang saya merasa bahwa saya kehilangan kendali atas pekerjaan saya karena terlalu banyak permintaan tamu hotel terjadi pada saat yang bersamaan. (-)	1	2
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani tamu hotel saya. (-)	1	2
13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas kinerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan tamu hotel.	1	2
14	Pelayanan ekstra bagi tamu hotel tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya. (-)	1	2
15	Karyawan di Hotel Arumdalu yang melayani tamu hotel dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lainnya	1	2
16	Jumlah tugas administratif dalam pekerjaan saya membuat saya sukar untuk melayani tamu hotel secara efektif. (-)	1	2
17	Hotel Arumdalu lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani tamu hotel dengan baik (-)	1	2
18	Permintaan tamu hotel dan perintah atasan biasanya tidak berbeda jauh.	1	2
19	Perusahaan dan saya memiliki gagasan yang sama tentang cara pekerjaan yang harus saya jalankan.	1	2
20	Saya menerima informasi yang memadai dari atasan saya sehubungan dengan pekerjaan saya.	1	2
21	Saya sering merasa tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Hotel Arumdalu kepada tamu hotel. (-)	1	2
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya.	1	2
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh Hotel Arumdalu cara untuk menghadapi tamu hotel dengan efektif. (-)	1	2
24	Saya tidak mengetahui aspek penilaian hasil kerja saya oleh atasan untuk mengevaluasi hasil kerja saya. (-)	1	2

Bagian III : Kuesioner Gap 3

Kuesioner ini untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya.

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah pada jawaban yang telah disediakan (skala 0-4).

0 : menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut

1 : menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar

2 : menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar

3 : menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar

4 : menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No	Pernyataan	Menurut saya :				
		tidak ada standar	kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi standar	kinerja saya cenderung mampu memenuhi standar	kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2	3	4
2	Kebersihan kamar hotel	0	1	2	3	4
3	Kondisi bangunan kamar hotel yang baik	0	1	2	3	4
4	Kebersihan kamar mandi	0	1	2	3	4
5	Ketepatan penataan letak instrumen pengisi kamar hotel (kasur, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
6	Kebersihan area hotel (area di luar kamar)	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan perlengkapan mandi (pasta gigi, sikat gigi, handuk, dll.)	0	1	2	3	4
8	Kualitas makanan yang baik yang disediakan bagian restorasi	0	1	2	3	4
9	Keindahan taman di dalam hotel	0	1	2	3	4
10	Kerapian seragam karyawan	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan air panas untuk mandi setiap saat	0	1	2	3	4
12	Kelengkapan peralatan kamar (jam dinding, cermin, selimut, air minum, dll.)	0	1	2	3	4
13	Kondisi fasilitas di dalam kamar dalam keadaan baik (tv, telepon, lemari, dll.)	0	1	2	3	4
14	Sirkulasi udara yang baik di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
15	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
16	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
17	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2	3	4
18	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2	3	4
19	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2	3	4
20	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2	3	4
21	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
22	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
23	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2	3	4
24	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2	3	4
25	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
26	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2	3	4
27	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2	3	4

Bagian IV : Kuesioner Penyebab Gap 4

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui penyebab gap 4

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 1-2) yang menunjukkan pernyataan Anda.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
25	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan bagian kami mengenai realisasi pemenuhan janji yang dikemukakan dalam promosi.	1	2
26	Saya sering tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Hotel Arumdalu dalam promosinya. (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan bagian operasional dalam menentukan tingkat pelayanan Hotel Arumdalu yang akan diberikan kepada tamu hotel	1	2
28	Kebijakan Hotel Arumdalu selalu konsisten mengenai pelayanan kepada tamu.	1	2
29	Persaingan menciptakan tekanan pada Hotel Arumdalu untuk mengembangkan bisnis baru. (-)	1	2
30	Kompetitor utama kami membuat janji-janji yang sukar kami penuhi dalam upaya untuk memperoleh tamu hotel baru. (-)	1	2

KUESIONER PENELITIAN KARYAWAN (SATPAM)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Arumdalu.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,
Arief

Bagian I : Kuesioner Gap 3

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Hotel Arumdalu.

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 0-2).

Tidak ada standar : 0
Ada standar lisan : 1
Ada standar tulisan : 2

No.	Pernyataan	Menurut anda mengenai standar di Hotel Arumdalu :		
		tidak ada standar	ada standar lisan	ada standar tertulis
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2
2	Kerapian seragam karyawan	0	1	2
3	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2
4	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2
5	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2
6	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2
7	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2
8	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2
9	Keamanan kendaraan yang di parkir di dalam area hotel	0	1	2
10	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2
11	Keamanan area sekitar di luar area hotel	0	1	2
12	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2
13	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2
14	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2
15	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2
16	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2
17	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2

Bagian II : Kuesioner Penyebab Gap 3

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui penyebab gap 3

Petunjuk pengisian :

Lingkarkanlah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 1-2) yang menunjukkan pernyataan Anda.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok.	1	2
2	Setiap orang di Hotel Arumdalu bekerja sama dalam kelompok untuk melayani tamu hotel.	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja.	1	2
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama daripada bersaing.	1	2
5	Saya merasa bahwa saya adalah bagian penting dari Hotel Arumdalu.	1	2
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik.	1	2
7	Hotel Arumdalu merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidang perhotelan.	1	2
8	Hotel Arumdalu melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik.	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang dapat saya kendalikan. (-)	1	2
10	Saya bebas dalam menentukan cara untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel.	1	2
11	Terkadang saya merasa bahwa saya kehilangan kendali atas pekerjaan saya karena terlalu banyak permintaan tamu hotel terjadi pada saat yang bersamaan. (-)	1	2
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani tamu hotel saya. (-)	1	2
13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas kinerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan tamu hotel.	1	2
14	Pelayanan ekstra bagi tamu hotel tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya. (-)	1	2
15	Karyawan di Hotel Arumdalu yang melayani tamu hotel dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lainnya	1	2
16	Jumlah tugas administratif dalam pekerjaan saya membuat saya sukar untuk melayani tamu hotel secara efektif. (-)	1	2
17	Hotel Arumdalu lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani tamu hotel dengan baik (-)	1	2
18	Permintaan tamu hotel dan perintah atasan biasanya tidak berbeda jauh.	1	2
19	Perusahaan dan saya memiliki gagasan yang sama tentang cara pekerjaan yang harus saya jalankan.	1	2
20	Saya menerima informasi yang memadai dari atasan saya sehubungan dengan pekerjaan saya.	1	2
21	Saya sering merasa tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Hotel Arumdalu kepada tamu hotel. (-)	1	2
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya.	1	2
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh Hotel Arumdalu cara untuk menghadapi tamu hotel dengan efektif. (-)	1	2
24	Saya tidak mengetahui aspek penilaian hasil kerja saya oleh atasan untuk mengevaluasi hasil kerja saya. (-)	1	2

Bagian III : Kuesioner Gap 3

Kuesioner ini untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya.

Petunjuk pengisian :

Lingkarkanlah pada jawaban yang telah disediakan (skala 0-4).

0 : menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut

1 : menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar

2 : menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar

3 : menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar

4 : menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No	Pernyataan	Menurut saya :				
		tidak ada standar	kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi standar	kinerja saya cenderung mampu memenuhi standar	kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Ketenangan suasana dalam kamar (tingkat kebisingan yang rendah)	0	1	2	3	4
2	Kerapian seragam karyawan	0	1	2	3	4
3	Kecepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
4	Ketepatan karyawan saat melayani tamu	0	1	2	3	4
5	Kesiapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat	0	1	2	3	4
6	Kemampuan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu	0	1	2	3	4
7	Ketanggapan karyawan dalam untuk melayani tamu	0	1	2	3	4
8	Kesediaan karyawan untuk membantu tamu	0	1	2	3	4
9	Keamanan kendaraan yang di parkir di dalam area hotel	0	1	2	3	4
10	Keamanan barang – barang yang di simpan di dalam kamar hotel	0	1	2	3	4
11	Keamanan area sekitar di luar area hotel	0	1	2	3	4
12	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
13	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani tamu	0	1	2	3	4
14	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu	0	1	2	3	4
15	Keramahan karyawan dalam melayani tamu	0	1	2	3	4
16	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan tamu	0	1	2	3	4
17	Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	0	1	2	3	4

Bagian IV : Kuesioner Penyebab Gap 4

Kuesioner berikut ini bertujuan untuk mengetahui penyebab gap 4

Petunjuk pengisian :

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang disediakan (skala 1-2) yang menunjukkan pernyataan Anda.

TS : **tidak setuju dengan pernyataan tersebut (1)**

S : **setuju dengan pernyataan tersebut (2)**

No.	Pernyataan	TS	S
25	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan bagian kami mengenai realisasi pemenuhan janji yang dikemukakan dalam promosi.	1	2
26	Saya sering tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Hotel Arumdalu dalam promosinya. (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan bagian operasional dalam menentukan tingkat pelayanan Hotel Arumdalu yang akan diberikan kepada tamu hotel	1	2
28	Kebijakan Hotel Arumdalu selalu konsisten mengenai pelayanan kepada tamu.	1	2
29	Persaingan menciptakan tekanan pada Hotel Arumdalu untuk mengembangkan bisnis baru. (-)	1	2
30	Kompetitor utama kami membuat janji-janji yang sukar kami penuhi dalam upaya untuk memperoleh tamu hotel baru. (-)	1	2

LAMPIRAN 4

- Jawaban Kuesioner Awal Konsumen

Tabel L4.1
Jawaban Kuesioner Awal Harapan Konsumen

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

Tabel L4.1
Jawaban Kuesioner Awal Harapan Konsumen (lanjutan)

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

Tabel L4.12
Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Konsumen

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

Tabel L4.2
Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Konsumen (lanjutan)

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

Tabel L4.3
Jawaban Kuesioner Awal Bobot Kepuasan Konsumen

Resp	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
1	20	25	20	15	20
2	20	25	15	20	20
3	10	40	10	30	10
4	10	20	20	30	20
5	20	40	10	20	10
6	30	35	15	10	10
7	20	20	20	20	20
8	15	20	20	20	25
9	25	40	10	15	10
10	25	30	10	15	20
11	20	20	20	20	20
12	25	45	10	10	10
13	20	20	20	20	20
14	30	25	20	15	10
15	20	20	20	20	20
16	30	40	10	10	10
17	10	10	30	10	40
18	20	25	20	15	20
19	20	30	20	20	10
20	30	30	30	5	5
21	10	10	30	30	20
22	25	35	15	10	15
23	30	20	15	25	10
24	30	20	15	20	15
25	20	35	15	10	20
26	15	30	15	25	15
27	15	40	20	15	10
28	20	20	20	20	20
29	20	25	20	20	15
30	20	25	15	20	20
31	15	30	15	30	10
32	30	15	15	20	20
33	5	10	45	15	25
34	10	20	30	20	20
35	20	20	30	20	10

LAMPIRAN 5

- Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas)

UJI VALID DAN RELIABEL DATA HARAPAN KONSUMEN**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	36

UJI VALID DAN RELIABEL DATA PERSEPSI KONSUMEN**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	36

LAMPIRAN 6

- Jawaban Kuesioner Lanjutan (Persepsi dan Harapan Konsumen serta Bobot Dimensi Kualitas Jasa)
- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen
- Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan
- Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan Hotel Arumdalu
- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Hotel Arumdalu dan Operasinya
- Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan Terhadap Hotel Arumdalu dan Operasinya
- Jawaban Kuesioner Penilaian Pemenuhan Janji untuk Memberikan Kualitas Pelayanan kepada Konsumen.

Tabel L6.1
Jawaban Lanjutan Harapan Konsumen

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

Tabel L6.1
Jawaban Lanjutan Harapan Konsumen (lanjutan)

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

Tabel L6.1
Jawaban Lanjutan Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
31	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
34	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
35	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
37	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4
38	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4
39	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3
42	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
43	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
44	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
46	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
47	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
48	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
49	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
50	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
51	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
52	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
53	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
54	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3
55	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
56	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3
58	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
60	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4

Tabel L6.1
Jawaban Lanjutan Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
31	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
33	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
35	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
36	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
37	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
38	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4
39	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4
41	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
42	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4
43	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3
45	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
47	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
48	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
50	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
51	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
53	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
54	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3
55	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
56	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
57	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
58	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
59	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4

Tabel L6.1
Jawaban Lanjutan Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
61	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
62	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2
63	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
64	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
68	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3
69	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4
70	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3
71	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
72	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
74	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
75	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
76	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
78	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
79	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
80	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
82	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3
83	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
84	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2
85	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2
86	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3
87	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4
89	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3
90	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4

Tabel L6.1
Jawaban Lanjutan Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
63	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
64	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
66	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
67	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
69	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
70	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
71	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4
72	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3
73	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
74	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3
75	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4
76	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
78	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
79	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
81	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
82	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
84	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
85	3	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
86	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
87	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
88	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
89	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
90	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4

Tabel L6.1
Jawaban Lanjutan Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
91	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
92	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
93	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4
94	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3
95	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
96	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
97	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
98	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
99	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
100	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4
101	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
102	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
103	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
104	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
105	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
106	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
107	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
108	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
109	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
111	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4
112	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
113	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
114	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
116	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3
119	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4
120	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2

Tabel L6.1
Jawaban Lanjutan Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
91	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
93	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3
94	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
96	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
97	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
98	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
100	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
101	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
102	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
103	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
104	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
105	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
106	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
107	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
108	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3
109	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
110	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
111	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
112	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
114	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3
115	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
116	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
117	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3
118	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
119	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
120	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4

Tabel L6.2
Jawaban Lanjutan Persepsi Konsumen (lanjutan)

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

Tabel L6.2
Jawaban Lanjutan Persepsi Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
31	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
32	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
35	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2
36	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
37	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2
38	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	3
39	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3
40	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
41	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3
42	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2
43	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
44	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
45	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
46	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2
48	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
49	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
50	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	1	3	2	2	3	2	3
51	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	4	2	2
52	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2
53	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
54	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
55	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3
56	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2
57	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3
58	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1
59	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2
60	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2

Tabel L6.2
Jawaban Lanjutan Persepsi Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
31	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2
32	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
35	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2
36	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3
37	2	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3
38	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2
39	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4
40	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
41	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
42	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3
43	3	2	3	2	2	3	4	4	2	1	2	3	3	4	3	3	3	2
44	4	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
45	3	2	2	3	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3
46	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
47	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3
48	2	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
49	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
50	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
51	3	3	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3
52	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
53	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
54	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
55	3	3	2	3	4	3	2	4	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2
56	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
57	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2
58	2	4	3	2	3	3	4	1	2	1	4	2	3	3	2	3	3	4
59	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
60	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3

Tabel L6.2
Jawaban Lanjutan Persepsi Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
61	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1
63	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
64	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
65	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2
66	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3
67	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2
68	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3
70	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2
71	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
72	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
73	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1
74	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
75	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4
76	1	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	1	2	3	2	3
77	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2
78	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2
79	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
80	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2
81	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
82	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
83	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3
84	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3
85	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
86	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
87	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3
88	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2
89	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3
90	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3

Tabel L6.2
Jawaban Lanjutan Persepsi Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
61	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
62	2	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3
63	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
64	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2
65	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
66	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3
67	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
68	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3
69	3	3	2	1	3	1	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2
70	3	3	3	3	4	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2
71	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2
72	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2
73	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
74	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2
75	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
76	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
77	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
78	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3
79	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
80	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4
81	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
82	4	2	2	4	4	3	4	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2
83	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
84	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
85	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
86	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3
87	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3
88	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
89	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4
90	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3

Tabel L6.2
Jawaban Lanjutan Persepsi Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
91	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
93	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
95	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
96	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
97	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
98	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
101	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
102	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
103	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
104	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
105	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
106	1	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
107	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	4	3	1
108	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3
109	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
110	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
111	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	4	2	2	2	3
113	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
115	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3
116	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1
117	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2
118	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
119	1	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2
120	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3

Tabel L6.2
Jawaban Lanjutan Persepsi Konsumen (lanjutan)

Resp	PERNYATAAN																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
91	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
92	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
93	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
94	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2
95	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
96	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2
97	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	4	4	3	3	2	2
99	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
101	4	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2
102	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2
103	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
105	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3
106	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2
107	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3
108	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
109	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4
110	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3
111	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2
112	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3
113	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
114	2	3	4	3	3	3	4	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3
115	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2
116	1	2	1	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
117	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
119	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
120	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2

Tabel L6.3
Jawaban Bobot Kepuasan Konsumen

Resp	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
1	20	25	20	15	20
2	20	25	15	20	20
3	10	40	10	30	10
4	10	20	20	30	20
5	20	40	10	20	10
6	30	35	15	10	10
7	20	20	20	20	20
8	15	20	20	20	25
9	25	40	10	15	10
10	25	30	10	15	20
11	20	20	20	20	20
12	25	45	10	10	10
13	20	20	20	20	20
14	30	25	20	15	10
15	20	20	20	20	20
16	30	40	10	10	10
17	10	10	30	10	40
18	20	25	20	15	20
19	20	30	20	20	10
20	30	30	30	5	5
21	10	10	30	30	20
22	25	35	15	10	15
23	30	20	15	25	10
24	30	20	15	20	15
25	20	35	15	10	20
26	15	30	15	25	15
27	15	40	20	15	10
28	20	20	20	20	20
29	20	25	20	20	15
30	20	25	15	20	20

Tabel L6.3
Jawaban Bobot Kepuasan Konsumen (lanjutan)

Resp	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
31	15	30	15	30	10
32	30	15	15	20	20
33	5	10	45	15	25
34	10	20	30	20	20
35	20	20	30	20	10
36	20	15	30	15	20
37	20	25	40	10	5
38	15	30	30	10	15
39	10	20	30	15	25
40	25	15	30	15	15
41	15	30	25	20	10
42	20	20	30	20	10
43	25	20	15	25	15
44	15	25	10	20	30
45	20	20	25	20	15
46	30	10	30	10	20
47	25	30	20	15	10
48	30	20	15	20	15
49	25	25	15	25	10
50	30	20	10	30	10
51	20	15	25	10	30
52	15	25	20	15	25
53	10	25	25	30	10
54	20	20	20	15	25
55	20	20	20	20	20
56	25	20	25	15	15
57	20	25	20	15	20
58	20	20	10	25	25
59	25	15	25	20	15
60	15	25	15	35	10

Tabel L6.3
Jawaban Bobot Kepuasan Konsumen (lanjutan)

Resp	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
61	25	30	15	15	15
62	20	30	25	15	10
63	10	20	20	10	40
64	20	30	20	15	15
65	15	20	15	30	20
66	20	30	20	15	15
67	40	25	15	10	10
68	15	25	20	20	20
69	20	15	20	20	25
70	30	25	15	15	15
71	30	25	15	15	15
72	15	15	20	20	30
73	15	20	20	20	25
74	20	10	20	25	25
75	30	25	10	25	10
76	20	20	10	40	10
77	30	30	10	10	20
78	20	30	10	20	20
79	30	20	20	10	20
80	15	20	25	20	20
81	30	10	10	20	30
82	40	20	10	10	20
83	35	10	20	10	25
84	25	30	10	25	10
85	20	20	15	20	25
86	5	20	20	40	15
87	10	25	20	25	20
88	10	30	25	20	15
89	30	20	20	10	20
90	30	25	20	15	10

Tabel L6.3
Jawaban Bobot Kepuasan Konsumen (lanjutan)

Resp	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
91	20	20	20	20	20
92	30	25	20	15	10
93	20	20	20	20	20
94	30	40	10	10	10
95	10	10	30	10	40
96	20	25	20	15	20
97	20	30	20	20	10
98	30	30	30	5	5
99	10	10	30	30	20
100	25	35	15	10	15
101	30	20	15	25	10
102	30	20	15	20	15
103	20	35	15	10	20
104	10	30	15	25	20
105	15	40	20	15	10
106	20	20	20	20	20
107	20	25	20	20	15
108	20	25	15	20	20
109	15	25	20	25	15
110	20	30	25	15	10
111	15	25	15	20	25
112	30	20	20	20	10
113	30	10	20	30	10
114	20	20	30	10	20
115	30	10	20	20	20
116	30	25	10	20	15
117	25	20	10	25	20
118	20	30	10	20	20
119	20	15	15	30	20
120	35	20	15	15	15

Tabel L6.3
Jawaban Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen

Resp	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Resp	PERNYATAAN																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4

Tabel L6.4
Jawaban Bobot Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen

Resp	Dimensi				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
1	25	40	10	15	10
2	25	30	10	15	20
3	20	20	20	20	20
4	25	45	10	10	10
5	20	20	20	20	20

Tabel L6.5
Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan

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

Tabel L6.6
Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan
dan Fasilitas yang Diberikan Hotel Arumdalu

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

Tabel L6.7
Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Hotel Arumdalu dan Operasinya

Resp	Data Penyebab Gap 1								
	Pernyataan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	+	-	+	-	+	-	+	-	-
1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
3	2	2	2	1	2	1	2	1	1
4	2	1	2	1	2	1	2	1	1
5	1	2	2	1	2	1	2	1	1
Rata-rata	1,8	1,6	2	1	2	1	2	1	1

Tabel L6.8
Jawaban Kuesioner Penilaian Karyawan untuk Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen

No.	Pernyataan	TS	S	ROOMBOY										RESEPSIONIS					SATPAM					KARYAWAN RESTORAN									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok.			2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2				
2	Setiap orang di Hotel Arumdalu bekerja dalam kelompok untuk melayani tamu hotel.			2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja.			2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama daripada bersaing.			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
5	Saya merasa bahwa saya adalah bagian penting dari Hotel Arumdalu.			2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik.			2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2				
7	Hotel Arumdalu merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidang perhotelan.			1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2					
8	Hotel Arumdalu melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik.			1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang dapat saya kendalikan. (-)			2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1				
10	Saya bebas dalam menentukan cara untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel.			1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1				
11	Terkadang saya merasa bahwa saya kehilangan kendali atas pekerjaan saya karena terlalu banyak permintaan tamu hotel terjadi pada saat yang bersamaan. (-)			2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani tamu hotel saya. (-)			1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas kinerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan tamu hotel.			2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1				
14	Pelayanan ekstra bagi tamu hotel tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya. (-)			1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1				
15	Karyawan di Hotel Arumdalu yang melayani tamu hotel dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lainnya			2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2				
16	Jumlah tugas administratif dalam pekerjaan saya membuat saya sukar untuk melayani tamu hotel secara efektif. (-)			1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1				
17	Hotel Arumdalu lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani tamu hotel dengan baik. (-)			1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1				
18	Permintaan tamu hotel dan perintah atasan biasanya tidak berbeda jauh.			2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
19	Perusahaan dan saya memiliki gagasan yang sama tentang cara pekerjaan yang harus saya jalankan.			2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2				
20	Saya menerima informasi yang memadai dari atasan saya sehubungan dengan pekerjaan saya.			2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2				
21	Saya sering merasa tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Hotel Arumdalu kepada tamu hotel. (-)			1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1				
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya.			2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh Hotel Arumdalu cara untuk menghadapi tamu hotel dengan efektif. (-)			2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1				
24	Saya tidak mengetahui aspek penilaian hasil kerja saya oleh atasan untuk mengevaluasi hasil kerja saya. (-)			2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2				

Tabel L6.9
Jawaban Kuesioner Karyawan Mengenai Penilaian Pemenuhan Janji untuk
Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen

No.	ROOMBOY										RESEPSIONIS			SATPAM		KARYAWAN RESTORAN									
	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	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	
26	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	
27	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
28	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
29	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
30	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	

LAMPIRAN 7

- Perhitungan Pengolahan Data Gap 5

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5)(lanjutan)

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

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	P	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
	H	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	-1	-1	0	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	-1	0	-1	0	0
2	P	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3
	H	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	P-H	-2	0	-1	-1	-2	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	0
3	P	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2
	H	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
	P-H	0	0	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-2	-2	-1
4	P	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
	H	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
	P-H	-1	-1	-2	-2	0	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1
5	P	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1
6	P	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2
	P-H	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	0	-1	0	1
7	P	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2
	H	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
	P-H	-2	-2	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-2	-3	0	-2	-1	0	0	0	-2
8	P	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
	H	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	0	-1	-1	-1	1	-1	0	-1	-1	-2	0	0	0	0	0	-1	-1	0
9	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2
	P-H	0	1	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	1
10	P	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3
	H	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2
	P-H	1	1	1	0	1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	1	0	0	0	0	1
11	P	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
	H	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
	P-H	-2	0	0	-1	-1	-2	-1	-2	-3	-2	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1
12	P	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
	H	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
	P-H	-1	-2	0	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-2	0	-1	0	1	-1	0	0	-1
13	P	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	H	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P-H	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1
14	P	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2
	H	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
	P-H	0	-1	-1	-1	1	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-1	1	0	-1	0	0	-1
15	P	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	H	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P-H	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	-2	-3	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

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

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
16	P	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2
	H	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
	P-H	-2	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	0	-1	0	-1	-1	-1
17	P	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
	P-H	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	-1
18	P	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	3	3	2	2
	H	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-3	-3	-1	0	-1	1	0	-1	-1	-2	-1
19	P	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
	P-H	0	-1	0	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1
20	P	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
	P-H	0	0	1	0	0	0	0	0	-1	-1	0	1	0	0	-1	1	0	0
21	P	4	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2
	H	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	1	-1	0	-2	1	-1	-1	-1	-1	-2	1	0	1	1	1	0	0	-1
22	P	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2
	H	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
	P-H	-1	-2	0	-1	-2	-1	0	0	0	-2	-2	0	-1	-1	0	-2	0	-1
23	P	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0
24	P	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
	H	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	P-H	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0
25	P	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
	H	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2
	P-H	-1	-1	0	-2	0	0	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-2	-2	0	-1	0
26	P	3	3	3	3	1	2	3	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2
	H	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
	P-H	0	-1	0	0	-2	-1	0	-2	-3	-1	-3	0	-2	-1	-2	-1	-1	-2
27	P	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
	H	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
	P-H	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-1	1	0	-1
28	P	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
	H	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
	P-H	-1	-1	0	0	0	-2	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	0	-1	-1
29	P	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4
	H	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-2	0
30	P	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3
	H	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	P-H	-2	-1	0	1	-1	0	-1	0	-2	-1	-2	-1	-1	0	1	0	-2	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
31	P	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
	H	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
	P-H	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-2
32	P	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
	H	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1
33	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
	P-H	-1	-1	-1	0	0	1	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0
34	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
	H	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
	P-H	-2	0	0	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-2	0	-1	0	-2
35	P	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
	H	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
	P-H	0	-1	0	-1	-1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	-1	0
36	P	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
	H	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4
	P-H	-1	-1	0	-1	-2	0	0	0	0	0	0	0	-2	-2	0	-1	-2
37	P	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1
	H	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3
	P-H	-2	0	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	1	-1	-2
38	P	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2
	H	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3
	P-H	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-2	-1	-2	0	-2	-1
39	P	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3
	H	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-1	-1
40	P	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
	H	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3
	P-H	-2	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-2	1	0	-1
41	P	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3
	H	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3
	P-H	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-3	0	0	-1	-1	-1	0
42	P	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2
	H	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	P-H	-1	-1	-2	0	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-2	-3	-2	-1	-1	-2
43	P	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	H	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
	P-H	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	-1
44	P	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
	H	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
	P-H	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1
45	P	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
	H	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
	P-H	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	0	-2	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
31	P	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2
	H	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	P-H	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-2	-2	-2	-1	0	-1	-1	0	-1	-1
32	P	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	H	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	-1	0	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1
33	P	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
	H	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	P-H	0	0	-1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	-1	0	-1	-1
34	P	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
	H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-2	-1
35	P	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2
	H	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
	P-H	-1	-1	0	-2	1	0	0	-1	-1	-1	0	0	1	-1	-1	-1	-1	-1
36	P	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3
	H	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	P-H	1	0	0	0	1	-2	0	-2	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	-2	-1
37	P	2	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3
	H	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
	P-H	0	0	-1	0	0	-3	-3	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	0	-1	-1	-1
38	P	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2
	H	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4
	P-H	-1	0	0	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	2	-1	-2
39	P	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4
	H	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4
	P-H	1	1	-1	-2	-2	-2	0	0	-1	-1	-1	0	1	0	0	-1	-1	0
40	P	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
	H	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4
	P-H	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1
41	P	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
	H	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-2
42	P	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3
	H	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4
	P-H	1	-1	0	-1	0	-1	1	0	-1	2	0	-1	-1	0	-2	1	-1	-1
43	P	3	2	3	2	2	3	4	4	2	1	2	3	3	4	3	3	3	2
	H	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
	P-H	0	-1	-1	-1	-2	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-2
44	P	4	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
	H	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3
	P-H	0	-1	-1	-2	-3	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	1	0	-2	-1	-1	0
45	P	3	2	2	3	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3
	H	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
	P-H	1	-1	-1	0	0	-1	-2	-3	-2	-3	-1	0	-1	0	-2	-3	-1	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
46	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
	P-H	-2	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	-1
47	P	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2
	H	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
	P-H	-1	0	-1	0	0	-1	0	-1	1	0	-1	-1	-2	-2	0	-2	-2	-2
48	P	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
	H	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
	P-H	-2	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-2
49	P	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
	H	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
	P-H	-2	-1	1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1
50	P	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	1	3	2	2	3	2	3
	H	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
	P-H	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	1	0	-2	0	-2	-2	0	-2	-1
51	P	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	4	2	2
	H	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	P-H	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-1	0	-2	-2	0	-2	-2
52	P	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2
	H	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
	P-H	0	1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	-2	0	1	-1	-1
53	P	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
	H	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	P-H	0	0	-1	0	-2	-1	1	0	-1	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	-1
54	P	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
	H	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3
	P-H	0	2	0	0	-2	-2	-1	0	-1	0	1	0	-1	0	1	-1	-2	0
55	P	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3
	H	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
	P-H	-1	0	1	0	0	-1	1	-1	1	0	1	0	0	-1	-2	0	-1	0
56	P	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2
	H	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
	P-H	-2	1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-1	-1	-3	-2
57	P	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3
	H	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3
	P-H	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-2	-1	-3	1	-1	-2	-2	-1	-1	0
58	P	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1
	H	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	0	0	-1	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3
59	P	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2
	H	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
	P-H	-1	1	0	1	0	-1	1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	1	-1	-1	-2
60	P	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2
	H	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
	P-H	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	1	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	0	1	-2

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
46	P	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
	H	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P-H	-1	0	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-2	-1	-2	-1	0	-1	0	0	-2
47	P	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3
	H	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
	P-H	-1	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	0	-2	1	-1
48	P	2	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	H	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1
49	P	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
	H	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
	P-H	-1	0	-2	0	-1	0	0	-2	-2	-2	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1
50	P	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	P-H	0	0	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1
51	P	3	3	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3
	H	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	1	-2	-2	0	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1
52	P	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
	H	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
	P-H	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	-2	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0	-2	-2
53	P	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
	H	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
	P-H	1	-1	0	0	0	-2	-3	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1
54	P	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
	H	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3
	P-H	-2	-2	-2	0	2	-1	-2	-2	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	0	0	0
55	P	3	3	2	3	4	3	2	4	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2
	H	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
	P-H	0	0	-1	0	2	0	-2	0	-3	-2	-1	-1	-1	-2	-2	0	-1	-1
56	P	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
	H	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
	P-H	0	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	0	-2	-1	-2	-3	-2	0	-1
57	P	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2
	H	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
	P-H	1	-1	-1	-2	-3	-2	-1	-2	-3	-2	-1	0	0	0	0	-1	-2	-1
58	P	2	4	3	2	3	3	4	1	2	1	4	2	3	3	2	3	3	4
	H	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
	P-H	0	0	-1	-1	-1	0	0	-3	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	0	0	1
59	P	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
	H	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
	P-H	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	0	-2	0	-1	0	-1	0	0	0
60	P	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3
	H	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
	P-H	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
61	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2
	H	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
	P-H	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	1	1	-1	0	-1	0	-1	-1	-2
62	P	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1
	H	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2
	P-H	0	-1	0	1	1	-1	0	0	0	1	-1	-1	0	-1	1	0	-1	-1
63	P	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
	H	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
	P-H	1	0	-1	-1	-1	-2	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	-2	0
64	P	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
	H	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	P-H	-3	-1	-1	-1	-1	1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-2	-1
65	P	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2
	H	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
	P-H	-2	-2	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-2	-1
66	P	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3
	H	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
	P-H	-2	-1	-1	0	0	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	0	-3	0
67	P	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2
	H	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	P-H	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-3	-3	-1	-2	-1
68	P	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3
	P-H	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	1	0	-1	0	0
69	P	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3
	H	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4
	P-H	-1	-2	0	-1	1	0	0	0	0	0	0	-1	-2	0	-2	-1	0	-1
70	P	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2
	H	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3
	P-H	-1	0	-2	0	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	1	1	1	-1
71	P	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
	H	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
	P-H	-1	-2	-2	-2	-1	-2	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1
72	P	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
	H	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
	P-H	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1	0	0	-2
73	P	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1
	H	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
	P-H	-3	-1	-1	-1	0	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	0	-1	-2
74	P	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
	H	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
	P-H	0	1	0	-1	-1	-2	1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-2
75	P	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4
	H	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
	P-H	-1	-1	1	1	0	1	-2	0	0	0	1	-2	-1	-2	-1	0	-1	0

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
61	P	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
	H	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	0	0	-1
62	P	2	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
	P-H	-1	0	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	-2	-1	0	0	-1	1	0
63	P	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
	H	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
	P-H	0	1	0	-1	0	0	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0
64	P	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2
	H	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P-H	-1	0	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-1	-1	-2	-2
65	P	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
	H	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	P-H	1	0	0	0	-2	-1	-3	-1	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0	0
66	P	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3
	H	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
	P-H	0	0	-2	-2	-1	-2	1	-1	0	0	-1	0	-1	0	-2	0	0	0
67	P	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
	H	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
	P-H	-1	-1	0	-1	0	1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	1	-1	0	-1
68	P	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3
	H	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	P-H	-2	0	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	-3	-1	-2	0	1	-1	0	-1
69	P	3	3	2	1	3	1	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2
	H	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
	P-H	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-2
70	P	3	3	3	3	4	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2
	H	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
	P-H	1	-1	0	0	1	0	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1
71	P	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2
	H	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4
	P-H	-1	-2	0	-1	-1	-2	0	0	-2	-2	-2	-2	0	0	-2	-1	0	-2
72	P	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2
	H	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3
	P-H	-1	-2	-2	-1	-1	-3	-2	-1	0	-1	-3	-1	-1	0	-2	-3	-1	-1
73	P	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
	H	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
	P-H	0	-2	0	-1	0	-2	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	0	-2	-1	-1	-1
74	P	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2
	H	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3
	P-H	1	-2	-2	-3	-2	-2	0	0	0	1	-1	-2	-1	-2	-2	0	0	-1
75	P	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
	H	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4
	P-H	-1	0	-1	-1	0	-1	-2	0	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
76	P	1	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	1	2	3	2	3
	H	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	P-H	-2	-1	-2	1	1	0	-1	-1	1	0	1	0	-1	-2	-1	0	-1	-1
77	P	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2
	H	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	P-H	-1	0	-1	-1	-1	-2	0	-1	0	0	1	-1	-2	-1	0	-1	0	-2
78	P	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2
	H	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
	P-H	-1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-2	-1	-1	0	-1	-2
79	P	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
	H	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
	P-H	-1	-1	0	-1	0	1	1	-1	-1	-1	0	-2	-2	0	-1	-1	-2	-1
80	P	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2
	H	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2
81	P	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
	H	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
	P-H	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	0	0	0
82	P	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
	H	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3
	P-H	-2	0	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	1	1	-1
83	P	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3
	H	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
	P-H	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	0	1	0	-2	0
84	P	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3
	H	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2
	P-H	-2	0	-1	0	0	-1	1	0	0	-1	0	-1	1	-2	1	1	0	1
85	P	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
	H	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2
	P-H	-2	1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-2	1
86	P	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
	H	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3
	P-H	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	1	-1	-1	0	0	-1	-2	0
87	P	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3
	H	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4
	P-H	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-2	-2	0	0	-2	1	0	-1	-1
88	P	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2
	H	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4
	P-H	-1	0	0	0	1	-1	0	-1	-1	-1	-3	1	1	0	-1	0	0	-2
89	P	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3
	H	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-2	-2	1	-1	-1	-1	2	0
90	P	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3
	H	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4
	P-H	-1	-1	-1	1	-2	-2	0	-1	-1	-2	-2	0	1	1	-1	-1	-1	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
76	P	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
	H	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	
	P-H	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	1	0	-1	-1	0	-1
77	P	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
	H	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
	P-H	-1	0	-1	0	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	0	-2	-2	-2	-1
78	P	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3
	H	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
	P-H	1	0	-2	-1	-2	-2	-1	0	-2	0	-2	0	0	-1	0	-1	1	0
79	P	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
	H	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
	P-H	-1	0	-2	-2	-1	1	1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	0	0
80	P	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4
	H	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	0	-1	0	0	0	1	0	0	-1	0	0	0	-2	-1	0	-1	0
81	P	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
	H	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
	P-H	1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	0	-1	-1	-1	0	-1
82	P	4	2	2	4	4	3	4	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2
	H	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	P-H	2	-2	-2	1	1	-1	1	-1	-3	0	0	0	0	-2	-1	0	0	-1
83	P	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
	H	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	P-H	0	-1	1	0	1	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	0	-2	0	0	0	-1
84	P	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
	H	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	P-H	-2	1	0	-1	-1	-2	-1	-2	0	0	0	0	1	0	-1	0	-1	0
85	P	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
	H	3	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
	P-H	0	-1	0	-2	0	-3	-1	-1	-2	-2	0	-1	0	0	0	1	0	0
86	P	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3
	H	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
	P-H	0	0	-1	-2	-2	-1	0	0	-2	-1	0	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1
87	P	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3
	H	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	P-H	1	-1	-2	-1	2	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	1	0
88	P	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
	H	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	P-H	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	0	1	-1	-1	0	0	0
89	P	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4
	H	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
	P-H	-1	-1	-1	1	1	1	1	-1	0	0	0	-1	1	-1	0	0	-2	0
90	P	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3
	H	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
	P-H	0	-1	0	0	-1	-1	0	-2	-1	0	1	-2	-1	-1	-1	0	0	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
91	P	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
	P-H	-2	-1	-2	0	-2	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	0
92	P	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
	P-H	-2	-2	-1	0	-1	0	1	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0
93	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4
	P-H	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	1	0	0	0	0	1	-1
94	P	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	H	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3
	P-H	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	1	-1	0	-1	0	-1
95	P	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
	H	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
	P-H	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	1	0	0
96	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	H	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
	P-H	-1	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1
97	P	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	H	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
	P-H	-2	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-2	-1	0	0
98	P	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	H	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	P-H	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1
99	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P-H	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0
100	P	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
	H	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4
	P-H	-2	-2	0	-1	-1	0	0	0	0	1	-1	0	0	0	1	2	2	-1
101	P	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
	H	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
	P-H	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1
102	P	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
	H	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
	P-H	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-2
103	P	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
	H	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	P-H	-1	0	0	-1	-1	1	1	0	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1
104	P	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
	H	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
	P-H	-2	0	0	-1	-1	-1	1	-1	0	1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1
105	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
	H	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
	P-H	-1	0	0	0	1	-1	0	0	0	0	0	0	1	-1	-1	0	-1	-1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
91	P	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
	H	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
	P-H	0	0	0	0	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1
92	P	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
	H	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	P-H	-1	0	0	-1	-1	-2	0	-2	-3	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1
93	P	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	H	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3
	P-H	2	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-2	0	-1	0	0	1	0	1	1	0
94	P	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2
	H	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4
	P-H	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-2	0	0	1	0	-1	-1	-1	-2
95	P	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	H	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	P-H	0	0	1	-1	0	-1	-2	-2	-2	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0
96	P	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2
	H	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
	P-H	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	0	-2	-2	0	0	0	-1	-1	-1	-1
97	P	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
	P-H	0	0	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1
98	P	3	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	4	4	3	3	2	2
	H	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
	P-H	0	-1	-2	-1	-1	0	-3	-3	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	-1	-2
99	P	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
	P-H	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-2	-2	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1
100	P	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
	H	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
	P-H	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	1	0	-1
101	P	4	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2
	H	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
	P-H	1	-2	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	-1	1	0	2	1	1	-1	-1	-2
102	P	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2
	H	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
	P-H	-1	-2	0	-1	-2	-2	0	0	-1	-3	-1	0	-2	-1	0	-1	0	-1
103	P	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
	H	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
	P-H	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	0	0	0	0	-1	0	0
104	P	3	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
	P-H	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1
105	P	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3
	H	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
	P-H	-2	-1	-3	-1	-1	-1	0	0	-1	-2	-3	-2	-1	-2	-2	0	-2	0

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
106	P	1	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	
	H	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
	P-H	-3	-2	0	1	-2	-3	0	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-2	0	-1	-2
107	P	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	4	3	1
	H	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	P-H	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	1	0	-2
108	P	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3
	H	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
	P-H	0	1	0	0	-1	-1	1	1	2	1	1	-1	-1	-1	0	-1	0	0
109	P	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
	H	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
	P-H	-2	-2	-1	-1	-2	-1	0	-2	-1	-2	-1	0	0	0	-2	-2	-2	-2
110	P	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
	H	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
	P-H	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1
111	P	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4
	P-H	-1	-1	0	-1	0	0	-3	-1	-2	0	0	0	0	1	1	0	0	-1
112	P	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	4	2	2	2	3
	H	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	P-H	-3	0	0	-2	0	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-2	-1	1	-2	-2	-1	-1
113	P	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
	P-H	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	-1
114	P	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
	H	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
	P-H	-1	-1	-1	0	-1	-2	-2	-1	0	0	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1
115	P	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3
	H	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	P-H	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-3	0	0	-1	0	0
116	P	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1
	H	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	P-H	-2	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-3
117	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
	P-H	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-3	-2	0	-1	-1	-1	-2
118	P	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
	H	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3
	P-H	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	1	0	0	-1	-1
119	P	1	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2
	H	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4
	P-H	-3	0	-1	0	0	-2	0	-2	-2	-2	-1	-1	1	1	0	-2	0	-2
120	P	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3
	H	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
	P-H	-2	0	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	1	0	1	1

Tabel L7.1
Perhitungan Skor Persepsi – Harapan Konsumen(gap 5) (lanjutan)

Resp	Pernyataan																		
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
106	P	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	
	H	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	P-H	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	-2	-3	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-2
107	P	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	
	H	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
	P-H	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	0	-2	0	1	0	0	0	1	0
108	P	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
	H	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
	P-H	-3	0	-2	-2	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	1	0	0
109	P	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4
	H	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	1	-1	-1	0	0
110	P	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3
	H	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
	P-H	-2	-1	-1	0	0	0	-3	-2	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	-2	-1	-1
111	P	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2
	H	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
	P-H	0	-2	-1	1	1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	-3	0	-1	-1
112	P	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3
	H	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
	P-H	-1	-1	0	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	-2	1	-2	0	-1	0	1	-1
113	P	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
	H	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
	P-H	-2	-2	0	-1	-2	-1	-2	0	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1
114	P	2	3	4	3	3	3	4	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3
	P-H	-1	-1	0	0	-1	0	1	-2	-2	-2	0	-1	-1	-1	1	0	-1	0
115	P	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2
	H	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
	P-H	-1	-1	-1	0	1	1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1
116	P	1	2	1	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
	P-H	-1	-1	-2	0	1	0	1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	1	0
117	P	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3
	P-H	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	1	1	-1	0	0	0	0
118	P	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
	H	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
	P-H	0	-1	-2	-1	-1	0	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1
119	P	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
	H	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
	P-H	-1	0	-1	0	0	-2	-2	-2	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	0
120	P	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2
	H	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4
	P-H	-1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	-1	0	-1	1	0	-2

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5)

Resp	TANGIBLES														Ski	Wi	SQi
	Pernyataan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-2	1	-0,429	20	-0,086
2	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	0	-1,143	20	-0,229
3	-2	-2	0	0	-2	0	-1	-2	0	0	-1	-1	0	1	-0,714	10	-0,071
4	-2	-2	0	-1	-2	-1	-2	0	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1,500	10	-0,150
5	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0,857	20	-0,171
6	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1,000	30	-0,300
7	-2	-2	-3	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1,643	20	-0,329
8	-2	-2	0	-2	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1,000	15	-0,150
9	-2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0,214	25	0,054
10	-2	0	1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-1	1	0	2	-0,286	25	-0,071
11	-3	-2	-2	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1,214	20	-0,243
12	-2	-1	0	-1	0	-2	-2	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	-1,000	25	-0,250
13	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-0,643	20	-0,129
14	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-0,929	30	-0,279
15	-2	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	1	-0,643	20	-0,129
16	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-0,357	30	-0,107
17	-2	0	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-0,357	10	-0,036
18	-3	-2	0	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1,643	20	-0,329
19	-2	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-0,643	20	-0,129
20	-1	-1	0	0	-1	-1	0	1	1	1	0	0	0	1	0,000	30	0,000
21	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0,357	10	-0,036
22	0	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	-0,571	25	-0,143
23	-1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0,214	30	0,064
24	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-0,143	30	-0,043
25	-1	-1	-1	0	-1	-2	1	0	0	1	0	-2	-2	0	-0,571	20	-0,114
26	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	0	-0,857	15	-0,129
27	-1	-1	-1	-1	1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-0,857	15	-0,129
28	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-0,214	20	-0,043
29	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1,786	20	-0,357
30	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1,000	20	-0,200

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	TANGIBLES														Ski	Wi	SQi
	Pernyataan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
31	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1,000	15	-0,150
32	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0,857	30	-0,257
33	-1	-1	-1	0	0	1	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	-0,357	5	-0,018
34	-2	0	0	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-2	0	-0,571	10	-0,057
35	0	-1	0	-1	-1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	-0,071	20	-0,014
36	-1	-1	0	-1	-2	0	0	0	0	0	0	0	-2	-2	-0,643	20	-0,129
37	-2	0	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1,429	20	-0,286
38	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-2	-1	-2	-0,857	15	-0,129
39	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-2	-2	-2	-3	-1,286	10	-0,129
40	-2	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-2	-1,000	25	-0,250
41	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-3	0	0	-1	-0,571	15	-0,086
42	-1	-1	-2	0	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-2	-3	-2	-1,143	20	-0,229
43	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-0,571	25	-0,143
44	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-0,714	15	-0,107
45	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	-0,857	20	-0,171
46	-2	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-0,500	30	-0,150
47	-1	0	-1	0	0	-1	0	-1	1	0	-1	-1	-2	-2	-0,643	25	-0,161
48	-2	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-0,643	30	-0,193
49	-2	-1	1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-2	-0,929	25	-0,232
50	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	1	0	-2	0	-2	-0,643	30	-0,193
51	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-1	0	-2	-1,357	20	-0,271
52	0	1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	-2	-0,929	15	-0,139
53	0	0	-1	0	-2	-1	1	0	-1	0	0	-1	-1	0	-0,429	10	-0,043
54	0	2	0	0	-2	-2	-1	0	-1	0	1	0	-1	0	-0,286	20	-0,057
55	-1	0	1	0	0	-1	1	-1	1	0	1	0	0	-1	0,000	20	0,000
56	-2	1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-0,571	25	-0,143
57	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-2	-1	-3	1	-1	-2	-0,857	20	-0,171
58	-1	0	0	-1	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-0,429	20	-0,086
59	-1	1	0	1	0	-1	1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-0,571	25	-0,143
60	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-0,786	15	-0,118

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	TANGIBLES														Ski	Wi	SQi
	Pernyataan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
61	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	1	1	-1	0	-1	-0,286	25	-0,071
62	0	-1	0	1	1	-1	0	0	0	1	-1	-1	0	-1	-0,143	20	-0,029
63	1	0	-1	-1	-1	-2	0	0	1	0	0	0	0	-1	-0,286	10	-0,029
64	-3	-1	-1	-1	-1	1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1,000	20	-0,200
65	-2	-2	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1,000	15	-0,150
66	-2	-1	-1	0	0	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1,143	20	-0,229
67	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-3	-1,714	40	-0,686
68	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	1	-0,571	15	-0,086
69	-1	-2	0	-1	1	0	0	0	0	0	0	-1	-2	0	-0,429	20	-0,086
70	-1	0	-2	0	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	-0,571	30	-0,171
71	-1	-2	-2	-2	-1	-2	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1,286	30	-0,386
72	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1,071	15	-0,161
73	-3	-1	-1	-1	0	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	0	0	-1,214	15	-0,182
74	0	1	0	-1	-1	-2	1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-0,500	20	-0,100
75	-1	-1	1	1	0	1	-2	0	0	0	1	-2	-1	-2	-0,357	30	-0,107
76	-2	-1	-2	1	1	0	-1	-1	1	0	1	0	-1	-2	-0,429	20	-0,086
77	-1	0	-1	-1	-1	-2	0	-1	0	0	1	-1	-2	-1	-0,714	30	-0,214
78	-1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-2	-1	-0,214	20	-0,043
79	-1	-1	0	-1	0	1	1	-1	-1	-1	0	-2	-2	0	-0,571	30	-0,171
80	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-0,929	15	-0,139
81	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-0,929	30	-0,279
82	-2	0	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-0,929	40	-0,371
83	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	0	-0,857	35	-0,300
84	-2	0	-1	0	0	-1	1	0	0	-1	0	-1	1	-2	-0,429	25	-0,107
85	-2	1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-0,571	20	-0,114
86	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	1	-1	-1	0	-0,714	5	-0,036
87	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-2	-2	0	0	-2	-0,786	10	-0,079
88	-1	0	0	0	1	-1	0	-1	-1	-1	-3	1	1	0	-0,357	10	-0,036
89	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-2	-2	1	-1	-0,857	30	-0,257
90	-1	-1	-1	1	-2	-2	0	-1	-1	-2	-2	0	1	1	-0,714	30	-0,214

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	TANGIBLES														Ski	Wi	SQi
	Pernyataan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
91	-2	-1	-2	0	-2	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	-1	-1,000	20	-0,200
92	-2	-2	-1	0	-1	0	1	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	-0,786	30	-0,236
93	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	1	0	0	-0,286	20	-0,057
94	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	1	-1	-0,643	30	-0,193
95	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-0,714	10	-0,071
96	-1	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-0,429	20	-0,086
97	-2	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-0,500	20	-0,100
98	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1,429	30	-0,429
99	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0,857	10	-0,086
100	-2	-2	0	-1	-1	0	0	0	0	1	-1	0	0	0	-0,429	25	-0,107
101	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	-0,857	30	-0,257
102	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-0,643	30	-0,193
103	-1	0	0	-1	-1	1	1	0	0	0	1	0	0	-1	-0,071	20	-0,014
104	-2	0	0	-1	-1	-1	1	-1	0	1	0	0	0	-1	-0,357	10	-0,036
105	-1	0	0	0	1	-1	0	0	0	0	0	0	1	-1	-0,071	15	-0,011
106	-3	-2	0	1	-2	-3	0	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-1,286	20	-0,257
107	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-1,500	20	-0,300
108	0	1	0	0	-1	-1	1	1	2	1	1	-1	-1	-1	0,143	20	0,029
109	-2	-2	-1	-1	-2	-1	0	-2	-1	-2	-1	0	0	0	-1,071	15	-0,161
110	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-2	-1	-1	-0,571	20	-0,114
111	-1	-1	0	-1	0	0	-3	-1	-2	0	0	0	0	1	-0,571	15	-0,086
112	-3	0	0	-2	0	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-2	-1	1	-1,286	30	-0,386
113	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	-0,500	30	-0,150
114	-1	-1	-1	0	-1	-2	-2	-1	0	0	-1	-2	-1	0	-0,929	20	-0,186
115	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-3	0	-1,786	30	-0,536
116	-2	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	0	-1,000	30	-0,300
117	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-3	-2	0	-0,500	25	-0,125
118	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	1	-0,786	20	-0,157
119	-3	0	-1	0	0	-2	0	-2	-2	-2	-1	-1	1	1	-0,857	20	-0,171
120	-2	0	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-0,571	35	-0,200
															Sqi Tangible		-0,157

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	RELIABILITY										Resp	RESPONSIVENESS					
	Pernyataan							Ski	Wi	SQi		Pernyataan			Ski	Wi	SQi
	15	16	17	18	19	20	21					22	23	24			
1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-0,714	25	-0,179	1	-2	-2	-1	-1,667	20	-0,333
2	0	-2	0	-2	-2	0	-1	-1,000	25	-0,250	2	-1	-2	0	-1,000	15	-0,150
3	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-0,571	40	-0,229	3	-1	0	0	-0,333	10	-0,033
4	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1,571	20	-0,314	4	-2	0	-1	-1,000	20	-0,200
5	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0,857	40	-0,343	5	-1	0	0	-0,333	10	-0,033
6	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-0,714	35	-0,250	6	-1	0	-1	-0,667	15	-0,100
7	-3	-2	-2	0	-2	-2	-1	-1,714	20	-0,343	7	-2	0	-1	-1,000	20	-0,200
8	-1	-2	-2	0	0	-1	-1	-1,000	20	-0,200	8	-1	1	-1	-0,333	20	-0,067
9	-1	-2	0	0	0	1	0	-0,286	40	-0,114	9	0	1	0	0,333	10	0,033
10	1	0	1	0	1	1	1	0,714	30	0,214	10	0	1	0	0,333	10	0,033
11	0	-1	0	-1	-2	0	0	-0,571	20	-0,114	11	-1	-1	-2	-1,333	20	-0,267
12	0	-1	0	-2	-1	-2	0	-0,857	45	-0,386	12	-2	-1	-1	-1,333	10	-0,133
13	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0,857	20	-0,171	13	-1	0	0	-0,333	20	-0,067
14	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1,000	25	-0,250	14	-1	1	-1	-0,333	20	-0,067
15	0	0	0	-1	-1	-1	0	-0,429	20	-0,086	15	-1	0	-1	-0,667	20	-0,133
16	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1,000	40	-0,400	16	-2	0	-1	-1,000	10	-0,100
17	-1	0	0	0	-1	-1	0	-0,429	10	-0,043	17	0	0	-1	-0,333	30	-0,100
18	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1,143	25	-0,286	18	-1	0	0	-0,333	20	-0,067
19	0	0	0	0	0	-1	0	-0,143	30	-0,043	19	0	0	0	0,000	20	0,000
20	1	1	1	0	0	0	1	0,571	30	0,171	20	0	0	0	0,000	30	0,000
21	0	0	0	-2	1	-1	0	-0,286	10	-0,029	21	-2	1	-1	-0,667	30	-0,200
22	0	0	1	-2	-1	-2	0	-0,571	35	-0,200	22	-1	-2	-1	-1,333	15	-0,200
23	0	0	0	0	-1	0	0	-0,143	20	-0,029	23	0	0	0	0,000	15	0,000
24	0	0	-1	0	-1	0	0	-0,286	20	-0,057	24	0	0	0	0,000	15	0,000
25	-1	1	-1	-1	-1	-1	0	-0,571	35	-0,200	25	-2	0	0	-0,667	15	-0,100
26	-1	0	0	-1	0	-1	0	-0,429	30	-0,129	26	0	-2	-1	-1,000	15	-0,150
27	-1	-2	0	-2	-2	-1	-1	-1,286	40	-0,514	27	-1	0	0	-0,333	20	-0,067
28	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-0,857	20	-0,171	28	0	0	-2	-0,667	20	-0,133
29	-2	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1,143	25	-0,286	29	-1	0	-1	-0,667	20	-0,133
30	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1,000	25	-0,250	30	1	-1	0	0,000	15	0,000

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	RELIABILITY									Ski	Wi	SQi	Resp	RESPONSIVENESS						
	Pernyataan							Ski	Wi					SQi	Pernyataan			Ski	Wi	SQi
	15	16	17	18	19	20	21								22	23	24			
31	-2	-1	-2	-2	0	-1	-1	-1,286	30	-0,386	31	-1	0	0	-0,333	15	-0,050			
32	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0,714	15	-0,107	32	0	0	-1	-0,333	15	-0,050			
33	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-0,571	10	-0,057	33	0	1	0	0,333	45	0,150			
34	-1	0	-2	0	-1	-1	-1	-0,857	20	-0,171	34	-1	-1	-1	-1,000	30	-0,300			
35	0	-1	0	-2	-1	-1	0	-0,714	20	-0,143	35	-2	1	0	-0,333	30	-0,100			
36	0	-1	-2	-1	1	0	0	-0,429	15	-0,064	36	0	1	-2	-0,333	30	-0,100			
37	1	-1	-2	-2	0	0	-1	-0,714	25	-0,179	37	0	0	-3	-1,000	40	-0,400			
38	0	-2	-1	-1	-1	0	0	-0,714	30	-0,214	38	-1	-2	-1	-1,333	30	-0,400			
39	-3	-1	-1	-1	1	1	-1	-0,714	20	-0,143	39	-2	-2	-2	-2,000	30	-0,600			
40	1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-0,714	15	-0,107	40	-1	-1	-1	-1,000	30	-0,300			
41	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-0,571	30	-0,171	41	-1	-1	-1	-1,000	25	-0,250			
42	-1	-1	-2	-2	1	-1	0	-0,857	20	-0,171	42	-1	0	-1	-0,667	30	-0,200			
43	0	0	0	-1	0	-1	-1	-0,429	20	-0,086	43	-1	-2	-1	-1,333	15	-0,200			
44	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1,000	25	-0,250	44	-2	-3	-2	-2,333	10	-0,233			
45	0	-2	-1	-1	1	-1	-1	-0,714	20	-0,143	45	0	0	-1	-0,333	25	-0,083			
46	0	0	0	-1	-1	0	0	-0,286	10	-0,029	46	-1	-1	0	-0,667	30	-0,200			
47	0	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-1,429	30	-0,429	47	-1	0	-1	-0,667	20	-0,133			
48	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1,000	20	-0,200	48	-2	-1	-2	-1,667	15	-0,250			
49	-1	-1	-2	-1	-1	0	-2	-1,143	25	-0,286	49	0	-1	0	-0,333	15	-0,050			
50	-2	0	-2	-1	0	0	-2	-1,000	20	-0,200	50	-1	-1	-1	-1,000	10	-0,100			
51	-2	0	-2	-2	-1	-1	-2	-1,429	15	-0,214	51	-2	-1	0	-1,000	25	-0,250			
52	0	1	-1	-1	-2	-1	-1	-0,714	25	-0,179	52	-2	-1	0	-1,000	20	-0,200			
53	-1	0	0	-1	1	-1	0	-0,286	25	-0,071	53	0	0	-2	-0,667	25	-0,167			
54	1	-1	-2	0	-2	-2	-2	-1,143	20	-0,229	54	0	2	-1	0,333	20	0,067			
55	-2	0	-1	0	0	0	-1	-0,571	20	-0,114	55	0	2	0	0,667	20	0,133			
56	-1	-1	-3	-2	0	-1	-1	-1,286	20	-0,257	56	0	-1	-1	-0,667	25	-0,167			
57	-2	-1	-1	0	1	-1	-1	-0,714	25	-0,179	57	-2	-3	-2	-2,333	20	-0,467			
58	-1	-1	-1	-3	0	0	-1	-1,000	20	-0,200	58	-1	-1	0	-0,667	10	-0,067			
59	1	-1	-1	-2	-1	0	-1	-0,714	15	-0,107	59	-2	-2	-1	-1,667	25	-0,417			
60	0	0	1	-2	0	-1	0	-0,286	25	-0,071	60	-1	0	-1	-0,667	15	-0,100			

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	RELIABILITY									Ski	Wi	SQi	Resp	RESPONSIVENESS						
	Pernyataan							Ski	Wi					SQi	Pernyataan			Ski	Wi	SQi
	15	16	17	18	19	20	21								22	23	24			
61	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1,000	30	-0,300	61	-1	-1	-2	-1,333	15	-0,200			
62	1	0	-1	-1	-1	0	-2	-0,571	30	-0,171	62	-1	-2	-1	-1,333	25	-0,333			
63	0	0	-2	0	0	1	0	-0,143	20	-0,029	63	-1	0	0	-0,333	20	-0,067			
64	-1	0	-2	-1	-1	0	-1	-0,857	30	-0,257	64	-3	-2	-2	-2,333	20	-0,467			
65	0	-1	-2	-1	1	0	0	-0,429	20	-0,086	65	0	-2	-1	-1,000	15	-0,150			
66	-1	0	-3	0	0	0	-2	-0,857	30	-0,257	66	-2	-1	-2	-1,667	20	-0,333			
67	-3	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1,286	25	-0,321	67	-1	0	1	0,000	15	0,000			
68	0	-1	0	0	-2	0	-1	-0,571	25	-0,143	68	-1	0	0	-0,333	20	-0,067			
69	-2	-1	0	-1	0	-1	-2	-1,000	15	-0,150	69	-2	-1	-1	-1,333	20	-0,267			
70	1	1	1	-1	1	-1	0	0,286	25	0,071	70	0	1	0	0,333	15	0,050			
71	-2	-1	0	-1	-1	-2	0	-1,000	25	-0,250	71	-1	-1	-2	-1,333	15	-0,200			
72	-1	0	0	-2	-1	-2	-2	-1,143	15	-0,171	72	-1	-1	-3	-1,667	20	-0,333			
73	-1	0	-1	-2	0	-2	0	-0,857	20	-0,171	73	-1	0	-2	-1,000	20	-0,200			
74	-2	-2	-1	-2	1	-2	-2	-1,429	10	-0,143	74	-3	-2	-2	-2,333	20	-0,467			
75	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-0,571	25	-0,143	75	-1	0	-1	-0,667	10	-0,067			
76	-1	0	-1	-1	0	-1	-2	-0,857	20	-0,171	76	-1	-1	0	-0,667	10	-0,067			
77	0	-1	0	-2	-1	0	-1	-0,714	30	-0,214	77	0	-1	-2	-1,000	10	-0,100			
78	-1	0	-1	-2	1	0	-2	-0,714	30	-0,214	78	-1	-2	-2	-1,667	10	-0,167			
79	-1	-1	-2	-1	-1	0	-2	-1,143	20	-0,229	79	-2	-1	1	-0,667	20	-0,133			
80	-1	-1	-2	-2	-1	0	-1	-1,143	20	-0,229	80	0	0	0	0,000	25	0,000			
81	-1	0	0	0	1	-1	0	-0,143	10	-0,014	81	0	-1	-1	-0,667	10	-0,067			
82	0	1	1	-1	2	-2	-2	-0,143	20	-0,029	82	1	1	-1	0,333	10	0,033			
83	1	0	-2	0	0	-1	1	-0,143	10	-0,014	83	0	1	-1	0,000	20	0,000			
84	1	1	0	1	-2	1	0	0,286	30	0,086	84	-1	-1	-2	-1,333	10	-0,133			
85	-1	0	-2	1	0	-1	0	-0,429	20	-0,086	85	-2	0	-3	-1,667	15	-0,250			
86	0	-1	-2	0	0	0	-1	-0,571	20	-0,114	86	-2	-2	-1	-1,667	20	-0,333			
87	1	0	-1	-1	1	-1	-2	-0,429	25	-0,107	87	-1	2	0	0,333	20	0,067			
88	-1	0	0	-2	0	-1	0	-0,571	30	-0,171	88	-1	-1	0	-0,667	25	-0,167			
89	-1	-1	2	0	-1	-1	-1	-0,429	20	-0,086	89	1	1	1	1,000	20	0,200			
90	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-0,714	25	-0,179	90	0	-1	-1	-0,667	20	-0,133			

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	RELIABILITY										Resp	RESPONSIVENESS						
	Pernyataan							Ski	Wi	SQi		Pernyataan			Ski	Wi	SQi	
	15	16	17	18	19	20	21					22	23	24				
91	-1	0	0	0	0	0	0	-0,143	20	-0,029	91	0	-2	-1	-1,000	20	-0,200	
92	0	-1	0	0	-1	0	0	-0,286	25	-0,071	92	-1	-1	-2	-1,333	20	-0,267	
93	0	0	1	-1	2	-1	-1	0,000	20	0,000	93	-1	0	0	-0,333	20	-0,067	
94	0	-1	0	-1	0	-1	0	-0,429	40	-0,171	94	0	0	0	0,000	10	0,000	
95	0	1	0	0	0	0	1	0,286	10	0,029	95	-1	0	-1	-0,667	30	-0,200	
96	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1,000	25	-0,250	96	-1	0	-1	-0,667	20	-0,133	
97	-2	-1	0	0	0	0	0	-0,429	30	-0,129	97	-1	-1	0	-0,667	20	-0,133	
98	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1,000	30	-0,300	98	-1	-1	0	-0,667	30	-0,200	
99	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-0,571	10	-0,057	99	-1	-1	-1	-1,000	30	-0,300	
100	1	2	2	-1	0	-1	0	0,429	35	0,150	100	-1	-1	0	-0,667	15	-0,100	
101	-1	0	-1	-1	1	-2	-1	-0,714	20	-0,143	101	-2	0	-1	-1,000	15	-0,150	
102	0	-1	0	-2	-1	-2	0	-0,857	20	-0,171	102	-1	-2	-2	-1,667	15	-0,250	
103	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	-0,857	35	-0,300	103	-1	-1	-1	-1,000	15	-0,150	
104	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1,000	30	-0,300	104	-2	-2	-1	-1,667	15	-0,250	
105	-1	0	-1	-1	-2	-1	-3	-1,286	40	-0,514	105	-1	-1	-1	-1,000	20	-0,200	
106	-2	0	-1	-2	-1	0	-1	-1,000	20	-0,200	106	-1	-2	-1	-1,333	20	-0,267	
107	-2	1	0	-2	0	-1	-1	-0,714	25	-0,179	107	-1	-1	-1	-1,000	20	-0,200	
108	0	-1	0	0	-3	0	-2	-0,857	25	-0,214	108	-2	-1	0	-1,000	15	-0,150	
109	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1,571	25	-0,393	109	-1	-1	0	-0,667	20	-0,133	
110	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1,000	30	-0,300	110	0	0	0	0,000	25	0,000	
111	1	0	0	-1	0	-2	-1	-0,429	25	-0,107	111	1	1	-1	0,333	15	0,050	
112	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1,143	20	-0,229	112	-2	-2	-1	-1,667	20	-0,333	
113	-1	0	0	-1	-2	-2	0	-0,857	10	-0,086	113	-1	-2	-1	-1,333	20	-0,267	
114	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0,857	20	-0,171	114	0	-1	0	-0,333	30	-0,100	
115	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-0,571	10	-0,057	115	0	1	1	0,667	20	0,133	
116	0	0	-1	-3	-1	-1	-2	-1,143	25	-0,286	116	0	1	0	0,333	10	0,033	
117	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1,143	20	-0,229	117	-1	-1	0	-0,667	10	-0,067	
118	0	0	-1	-1	0	-1	-2	-0,714	30	-0,214	118	-1	-1	0	-0,667	10	-0,067	
119	0	-2	0	-2	-1	0	-1	-0,857	15	-0,129	119	0	0	-2	-0,667	15	-0,100	
120	1	0	1	1	-1	0	2	0,571	20	0,114	120	0	0	0	0,000	15	0,000	
								Sqi Reliability		-0,166					Sqi Responsiveness		-0,141	

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	ASSURANCE											Ski	Wi	SQi	Resp	EMPATHY						Ski	Wi	SQi
	Pernyataan								33	34	35					36								
	25	26	27	28	29	30	31	32																
1	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	-1	-1,000	15	-0,150	1	0	-1	0	0	-0,250	20	-0,050					
2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1,250	20	-0,250	2	-2	-1	-2	0	-1,250	20	-0,250					
3	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1,125	30	-0,338	3	-1	-2	-2	-1	-1,500	10	-0,150					
4	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1,500	30	-0,450	4	-2	0	-1	-1	-1,000	20	-0,200					
5	-1	-1	0	-1	1	0	-1	-1	-0,500	20	-0,100	5	0	-1	-1	-1	-0,750	10	-0,075					
6	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	-0,875	10	-0,088	6	0	-1	0	1	0,000	10	0,000					
7	-1	-2	-2	-2	-3	0	-2	-1	-1,625	20	-0,325	7	0	0	0	-2	-0,500	20	-0,100					
8	0	-1	-1	-2	0	0	0	0	-0,500	20	-0,100	8	0	-1	-1	0	-0,500	25	-0,125					
9	0	0	0	-1	0	0	0	0	-0,125	15	-0,019	9	0	-1	0	1	0,000	10	0,000					
10	-1	-1	-1	-1	0	0	1	0	-0,375	15	-0,056	10	0	0	0	1	0,250	20	0,050					
11	-1	-2	-3	-2	-1	0	-1	-2	-1,500	20	-0,300	11	-2	-1	-1	-1	-1,250	20	-0,250					
12	-2	-1	-2	-2	0	-1	0	1	-0,875	10	-0,088	12	-1	0	0	-1	-0,500	10	-0,050					
13	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1,000	20	-0,200	13	-1	0	0	-1	-0,500	20	-0,100					
14	-2	-1	-2	-2	-1	-1	1	0	-1,000	15	-0,150	14	-1	0	0	-1	-0,500	10	-0,050					
15	-2	-2	-3	-1	-1	0	-1	-1	-1,375	20	-0,275	15	-2	-1	0	-1	-1,000	20	-0,200					
16	-1	-1	-1	-2	-2	0	0	-1	-1,000	10	-0,100	16	0	-1	-1	-1	-0,750	10	-0,075					
17	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-0,750	10	-0,075	17	0	-1	0	-1	-0,500	40	-0,200					
18	-1	-3	-3	-1	0	-1	1	0	-1,000	15	-0,150	18	-1	-1	-2	-1	-1,250	20	-0,250					
19	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1,000	20	-0,200	19	-1	0	-1	-1	-0,750	10	-0,075					
20	0	0	-1	-1	0	1	0	0	-0,125	5	-0,006	20	-1	1	0	0	0,000	5	0,000					
21	-1	-1	-1	-2	1	0	1	1	-0,250	30	-0,075	21	1	0	0	-1	0,000	20	0,000					
22	0	0	0	-2	-2	0	-1	-1	-0,750	10	-0,075	22	0	-2	0	-1	-0,750	15	-0,113					
23	-1	-2	-1	0	-1	0	0	0	-0,625	25	-0,156	23	0	0	0	0	0,000	10	0,000					
24	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-0,625	20	-0,125	24	-1	0	0	0	-0,250	15	-0,038					
25	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-2	-0,875	10	-0,088	25	-2	0	-1	0	-0,750	20	-0,150					
26	0	-2	-3	-1	-3	0	-2	-1	-1,500	25	-0,375	26	-2	-1	-1	-2	-1,500	15	-0,225					
27	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-0,750	15	-0,113	27	-1	1	0	-1	-0,250	10	-0,025					
28	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-0,500	20	-0,100	28	0	0	-1	-1	-0,500	20	-0,100					
29	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1,000	20	-0,200	29	-1	-2	-2	0	-1,250	15	-0,188					
30	-1	0	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1,000	20	-0,200	30	1	0	-2	-1	-0,500	20	-0,100					

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	ASSURANCE											Resp	EMPATHY							
	Pernyataan								Ski	Wi	SQi		Pernyataan				Ski	Wi	SQi	
	25	26	27	28	29	30	31	32					33	34	35	36				
31	-1	-1	-2	-2	-2	-1	0	-1	-1,250	30	-0,375	31	-1	0	-1	-1	-0,750	10	-0,075	
32	-2	-2	-2	-1	-1	0	0	0	-1,000	20	-0,200	32	0	-1	-1	-1	-0,750	20	-0,150	
33	0	0	0	0	0	1	1	1	0,375	15	0,056	33	-1	0	-1	-1	-0,750	25	-0,188	
34	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	-1,000	20	-0,200	34	0	-1	-2	-1	-1,000	20	-0,200	
35	0	-1	-1	-1	0	0	1	-1	-0,375	20	-0,075	35	-1	-1	-1	-1	-1,000	10	-0,100	
36	0	-2	-1	0	-1	0	0	-1	-0,625	15	-0,094	36	0	0	-2	-1	-0,750	20	-0,150	
37	-3	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-1,750	10	-0,175	37	0	-1	-1	-1	-0,750	5	-0,038	
38	0	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-0,625	10	-0,063	38	-1	2	-1	-2	-0,500	15	-0,075	
39	0	0	-1	-1	-1	0	1	0	-0,250	15	-0,038	39	0	-1	-1	0	-0,500	25	-0,125	
40	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-0,625	15	-0,094	40	-1	-1	-1	-1	-1,000	15	-0,150	
41	-1	-1	-1	-1	-3	-2	-2	-1	-1,500	20	-0,300	41	-2	-1	-2	-2	-1,750	10	-0,175	
42	1	0	-1	2	0	-1	-1	0	0,000	20	0,000	42	-2	1	-1	-1	-0,750	10	-0,075	
43	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0,500	25	-0,125	43	-1	0	-1	-2	-1,000	15	-0,150	
44	-1	-1	0	-1	-1	-1	1	0	-0,500	20	-0,100	44	-2	-1	-1	0	-1,000	30	-0,300	
45	-2	-3	-2	-3	-1	0	-1	0	-1,500	20	-0,300	45	-2	-3	-1	-1	-1,750	15	-0,263	
46	0	-1	-1	-2	-1	-2	-1	0	-1,000	10	-0,100	46	-1	0	0	-2	-0,750	20	-0,150	
47	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1,625	15	-0,244	47	0	-2	1	-1	-0,500	10	-0,050	
48	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1,375	20	-0,275	48	-1	-2	-1	-1	-1,250	15	-0,188	
49	0	-2	-2	-2	-1	0	-2	-1	-1,250	25	-0,313	49	-1	-1	-1	-1	-1,000	10	-0,100	
50	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-0,500	30	-0,150	50	-1	0	0	-1	-0,500	10	-0,050	
51	0	1	-2	-2	0	0	-1	-1	-0,625	10	-0,063	51	-2	-1	-1	-1	-1,250	30	-0,375	
52	0	-2	-1	-1	0	0	0	-1	-0,625	15	-0,094	52	-1	0	-2	-2	-1,250	25	-0,313	
53	-3	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-0,875	30	-0,263	53	-1	-1	-2	-1	-1,250	10	-0,125	
54	-2	-2	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1,375	15	-0,206	54	-1	0	0	0	-0,250	25	-0,063	
55	-2	0	-3	-2	-1	-1	-1	-2	-1,500	20	-0,300	55	-2	0	-1	-1	-1,000	20	-0,200	
56	-2	-1	-1	-2	0	-2	-1	-2	-1,375	15	-0,206	56	-3	-2	0	-1	-1,500	15	-0,225	
57	-1	-2	-3	-2	-1	0	0	0	-1,125	15	-0,169	57	0	-1	-2	-1	-1,000	20	-0,200	
58	0	-3	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1,125	25	-0,281	58	-1	0	0	1	0,000	25	0,000	
59	-1	0	-1	0	-2	0	-1	0	-0,625	20	-0,125	59	-1	0	0	0	-0,250	15	-0,038	
60	-1	-1	-3	-1	-1	-2	-1	-1	-1,375	35	-0,481	60	-1	0	-1	-1	-0,750	10	-0,075	

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	ASSURANCE											Resp	EMPATHY						
	Pernyataan								Ski	Wi	SQi		Pernyataan				Ski	Wi	SQi
	25	26	27	28	29	30	31	32					33	34	35	36			
61	0	-2	-1	-1	0	0	-1	-2	-0,875	15	-0,131	61	-1	0	0	-1	-0,500	15	-0,075
62	-1	-2	-1	-1	0	-2	-1	0	-1,000	15	-0,150	62	0	-1	1	0	0,000	10	0,000
63	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1,250	10	-0,125	63	-1	-1	0	0	-0,500	40	-0,200
64	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2,125	15	-0,319	64	-1	-1	-2	-2	-1,500	15	-0,225
65	-3	-1	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1,500	30	-0,450	65	-1	-1	0	0	-0,500	20	-0,100
66	1	-1	0	0	-1	0	-1	0	-0,250	15	-0,038	66	-2	0	0	0	-0,500	15	-0,075
67	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-0,250	10	-0,025	67	1	-1	0	-1	-0,250	10	-0,025
68	-1	-2	-1	-1	-3	-1	-2	0	-1,375	20	-0,275	68	1	-1	0	-1	-0,250	20	-0,050
69	-1	0	0	-2	-1	-1	-2	-2	-1,125	20	-0,225	69	-1	-1	-1	-2	-1,250	25	-0,313
70	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1,125	15	-0,169	70	-1	-2	-1	-1	-1,250	15	-0,188
71	0	0	-2	-2	-2	-2	0	0	-1,000	15	-0,150	71	-2	-1	0	-2	-1,250	15	-0,188
72	-2	-1	0	-1	-3	-1	-1	0	-1,125	20	-0,225	72	-2	-3	-1	-1	-1,750	30	-0,525
73	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	0	-0,875	20	-0,175	73	-2	-1	-1	-1	-1,250	25	-0,313
74	0	0	0	1	-1	-2	-1	-2	-0,625	25	-0,156	74	-2	0	0	-1	-0,750	25	-0,188
75	-2	0	-1	1	1	-1	-1	-1	-0,500	25	-0,125	75	-1	-1	0	-1	-0,750	10	-0,075
76	-1	-1	0	0	0	0	1	0	-0,125	40	-0,050	76	-1	-1	0	-1	-0,750	10	-0,075
77	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1,250	10	-0,125	77	-2	-2	-2	-1	-1,750	20	-0,350
78	-1	0	-2	0	-2	0	0	-1	-0,750	20	-0,150	78	0	-1	1	0	0,000	20	0,000
79	1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-0,750	10	-0,075	79	-1	0	0	0	-0,250	20	-0,050
80	1	0	0	-1	0	0	0	-2	-0,250	20	-0,050	80	-1	0	-1	0	-0,500	20	-0,100
81	-1	-1	-2	-1	0	-2	0	-1	-1,000	20	-0,200	81	-1	-1	0	-1	-0,750	30	-0,225
82	1	-1	-3	0	0	0	0	-2	-0,625	10	-0,063	82	-1	0	0	-1	-0,500	20	-0,100
83	-1	-1	-2	0	0	-1	0	-2	-0,875	10	-0,088	83	0	0	0	-1	-0,250	25	-0,063
84	-1	-2	0	0	0	0	1	0	-0,250	25	-0,063	84	-1	0	-1	0	-0,500	10	-0,050
85	-1	-1	-2	-2	0	-1	0	0	-0,875	20	-0,175	85	0	1	0	0	0,250	25	0,063
86	0	0	-2	-1	0	-2	-1	-1	-0,875	40	-0,350	86	-2	-1	-1	-1	-1,250	15	-0,188
87	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-0,375	25	-0,094	87	-1	0	1	0	0,000	20	0,000
88	0	0	-1	0	0	0	1	-1	-0,125	20	-0,025	88	-1	0	0	0	-0,250	15	-0,038
89	1	-1	0	0	0	-1	1	-1	-0,125	10	-0,013	89	0	0	-2	0	-0,500	20	-0,100
90	0	-2	-1	0	1	-2	-1	-1	-0,750	15	-0,113	90	-1	0	0	-1	-0,500	10	-0,050

Tabel L7.2
Perhitungan Skor *Servqual* Per Dimensi(gap 5) (lanjutan)

Resp	ASSURANCE											Resp	EMPATHY							
	Pernyataan								Ski	Wi	SQi		Pernyataan				Ski	Wi	SQi	
	25	26	27	28	29	30	31	32					33	34	35	36				
91	-3	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1,750	20	-0,350	91	-1	-1	-2	-1	-1,250	20	-0,250	
92	0	-2	-3	-1	-1	0	-1	-1	-1,125	15	-0,169	92	-1	-2	-1	-1	-1,250	10	-0,125	
93	-1	-1	-2	0	-1	0	0	1	-0,500	20	-0,100	93	0	1	1	0	0,500	20	0,100	
94	-1	-1	-1	-2	0	0	1	0	-0,500	10	-0,050	94	-1	-1	-1	-2	-1,250	10	-0,125	
95	-2	-2	-2	0	0	-1	0	0	-0,875	10	-0,088	95	-1	0	0	0	-0,250	40	-0,100	
96	0	-2	0	-2	-2	0	0	0	-0,750	15	-0,113	96	-1	-1	-1	-1	-1,000	20	-0,200	
97	-2	-1	-1	0	0	0	-1	0	-0,625	20	-0,125	97	-1	-1	-1	-1	-1,000	10	-0,100	
98	-3	-3	-1	0	0	-1	0	0	-1,000	5	-0,050	98	0	-1	-1	-2	-1,000	5	-0,050	
99	-2	-2	-2	0	0	-1	-1	-1	-1,125	30	-0,338	99	0	0	0	-1	-0,250	20	-0,050	
100	0	0	-1	0	0	0	0	0	-0,125	10	-0,013	100	-1	1	0	-1	-0,250	15	-0,038	
101	-1	-1	0	-1	1	0	2	1	0,125	25	0,031	101	1	-1	-1	-2	-0,750	10	-0,075	
102	0	0	-1	-3	-1	0	-2	-1	-1,000	20	-0,200	102	0	-1	0	-1	-0,500	15	-0,075	
103	-1	-2	-1	0	-2	0	0	0	-0,750	10	-0,075	103	0	-1	0	0	-0,250	20	-0,050	
104	-1	-1	-1	-3	-1	0	0	-1	-1,000	25	-0,250	104	0	-1	0	-1	-0,500	20	-0,100	
105	0	0	-1	-2	-3	-2	-1	-2	-1,375	15	-0,206	105	-2	0	-2	0	-1,000	10	-0,100	
106	0	-2	-3	-1	-1	0	-1	-1	-1,125	20	-0,225	106	-1	0	-1	-2	-1,000	20	-0,200	
107	0	-2	-1	0	-2	0	1	0	-0,500	20	-0,100	107	0	0	1	0	0,250	15	0,038	
108	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-0,625	20	-0,125	108	-1	1	0	0	0,000	20	0,000	
109	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	1	-0,625	25	-0,156	109	-1	-1	0	0	-0,500	15	-0,075	
110	-3	-2	-2	-1	-1	0	0	-1	-1,250	15	-0,188	110	-1	-2	-1	-1	-1,250	10	-0,125	
111	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	-0,500	20	-0,100	111	-3	0	-1	-1	-1,250	25	-0,313	
112	-1	0	-1	-1	-2	1	-2	0	-0,750	20	-0,150	112	-1	0	1	-1	-0,250	10	-0,025	
113	-2	0	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1,375	30	-0,413	113	-1	-1	0	-1	-0,750	10	-0,075	
114	1	-2	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1,000	10	-0,100	114	1	0	-1	0	0,000	20	0,000	
115	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1,125	20	-0,225	115	-1	-1	0	-1	-0,750	20	-0,150	
116	1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-0,375	20	-0,075	116	0	0	1	0	0,250	15	0,038	
117	0	0	-1	-1	-1	1	1	-1	-0,250	25	-0,063	117	0	0	0	0	0,000	20	0,000	
118	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0,500	20	-0,100	118	0	0	-1	-1	-0,500	20	-0,100	
119	-2	-2	0	-1	0	-1	0	-1	-0,875	30	-0,263	119	0	-1	0	0	-0,250	20	-0,050	
120	0	1	0	0	0	1	-1	0	0,125	15	0,019	120	-1	1	0	-2	-0,500	15	-0,075	
									<i>Sqi Assurance</i>	<i>-0,158</i>								<i>Sqi Empathy</i>	<i>-0,115</i>	

Tabel L7.3
Rata-rata Dimensi Persepsi Konsumen

Dimensi	Perny	Per item		Per Dimensi	
		Mean	S ²	Mean	S ²
Tangibles	1	2,025	0,344	2,702	0,369
	2	2,700	0,296		
	3	2,875	0,295		
	4	2,867	0,217		
	5	2,692	0,299		
	6	2,567	0,365		
	7	2,908	0,386		
	8	2,667	0,426		
	9	2,842	0,420		
	10	2,917	0,430		
	11	2,783	0,474		
	12	2,600	0,376		
	13	2,692	0,366		
	14	2,700	0,464		
Reliability	15	2,700	0,430	2,663	0,426
	16	2,825	0,398		
	17	2,575	0,448		
	18	2,450	0,401		
	19	2,658	0,479		
	20	2,742	0,344		
	21	2,692	0,484		
Responsiveness	22	2,583	0,480	2,683	0,532
	23	2,825	0,650		
	24	2,642	0,467		
Assurance	25	2,575	0,650	2,597	0,474
	26	2,475	0,520		
	27	2,175	0,465		
	28	2,483	0,470		
	29	2,633	0,570		
	30	2,708	0,393		
	31	2,875	0,396		
	32	2,850	0,330		
Empathy	33	2,683	0,420	2,733	0,384
	34	2,800	0,413		
	35	2,733	0,399		
	36	2,717	0,306		

Tabel L7.4
Rata-rata Dimensi Harapan Konsumen

Dimensi	Perny	Per item		Per Dimensi	
		Mean	S ²	Mean	S ²
Tangibles	1	3,408	0,277	3,429	0,313
	2	3,317	0,386		
	3	3,433	0,264		
	4	3,425	0,280		
	5	3,408	0,328		
	6	3,450	0,300		
	7	3,392	0,341		
	8	3,467	0,251		
	9	3,483	0,302		
	10	3,467	0,285		
	11	3,392	0,274		
	12	3,542	0,301		
	13	3,425	0,364		
	14	3,392	0,425		
Reliability	15	3,317	0,437	3,361	0,358
	16	3,433	0,332		
	17	3,258	0,311		
	18	3,458	0,351		
	19	3,167	0,476		
	20	3,483	0,302		
	21	3,408	0,294		
Responsiveness	22	3,475	0,251	3,417	0,298
	23	3,350	0,347		
	24	3,425	0,297		
Assurance	25	3,433	0,332	3,432	0,302
	26	3,467	0,268		
	27	3,442	0,299		
	28	3,533	0,318		
	29	3,475	0,268		
	30	3,233	0,248		
	31	3,408	0,412		
	32	3,467	0,268		
Empathy	33	3,483	0,269	3,400	0,315
	34	3,350	0,364		
	35	3,292	0,309		
	36	3,475	0,319		

LAMPIRAN 8

- Perhitungan Pengolahan Data Gap 1
- Perhitungan Pengolahan Data Gap 2
- Perhitungan Pengolahan Data Gap 3
- Perhitungan Pengolahan Data Gap 4

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen

Resp	TANGIBLE														Ski	Wi	Sqi
	PERNYATAAN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3,214	20	0,643
2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3,357	20	0,671
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3,286	10	0,329
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3,643	10	0,364
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,929	20	0,786
6	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3,357	30	1,007
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3,286	20	0,657
8	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3,143	15	0,471
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,929	25	0,732
10	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3,357	25	0,839
11	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3,786	20	0,757
12	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3,571	25	0,893
13	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3,571	20	0,714
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3,786	30	1,136
15	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3,500	20	0,700
16	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,286	30	0,986
17	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3,357	10	0,336
18	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3,714	20	0,743
19	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3,571	20	0,714
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,071	30	0,921
21	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,214	10	0,321
22	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3,429	25	0,857
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,071	30	0,921
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,071	30	0,921
25	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3,571	20	0,714
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,000	15	0,450
27	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3,000	15	0,450
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3,143	20	0,629
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,929	20	0,786
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,714	20	0,743

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	TANGIBLE														Ski	Wi	Sqi
	PERNYATAAN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
31	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3,286	15	0,493
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,857	30	1,157
33	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3,357	5	0,168
34	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3,429	10	0,343
35	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3,357	20	0,671
36	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,357	20	0,671
37	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3,643	20	0,729
38	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3,714	15	0,557
39	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,786	10	0,379
40	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3,643	25	0,911
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3,071	15	0,461
42	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3,500	20	0,700
43	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3,429	25	0,857
44	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,429	15	0,514
45	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3,500	20	0,700
46	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3,429	30	1,029
47	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3,500	25	0,875
48	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3,429	30	1,029
49	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,643	25	0,911
50	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3,429	30	1,029
51	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3,571	20	0,714
52	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3,643	15	0,546
53	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3,143	10	0,314
54	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3,214	20	0,643
55	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3,286	20	0,657
56	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3,071	25	0,768
57	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3,214	20	0,643
58	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,500	20	0,700
59	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3,214	25	0,804
60	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3,500	15	0,525

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	TANGIBLE														Ski	Wi	Sqi
	PERNYATAAN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
61	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3,429	25	0,857
62	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3,143	20	0,629
63	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3,571	10	0,357
64	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3,571	20	0,714
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,857	15	0,579
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,786	20	0,757
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3,857	40	1,543
68	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3,429	15	0,514
69	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3,286	20	0,657
70	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3,571	30	1,071
71	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3,643	30	1,093
72	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3,571	15	0,536
73	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3,429	15	0,514
74	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3,286	20	0,657
75	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3,429	30	1,029
76	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3,286	20	0,657
77	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,714	30	1,114
78	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3,000	20	0,600
79	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3,571	30	1,071
80	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3,714	15	0,557
81	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3,643	30	1,093
82	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,643	40	1,457
83	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3,500	35	1,225
84	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3,143	25	0,786
85	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3,357	20	0,671
86	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3,357	5	0,168
87	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3,286	10	0,329
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3,000	10	0,300
89	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3,571	30	1,071
90	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3,357	30	1,007

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	TANGIBLE														Ski	Wi	Sqi
	PERNYATAAN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
91	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3,571	20	0,714
92	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3,357	30	1,007
93	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3,214	20	0,643
94	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3,500	30	1,050
95	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3,571	10	0,357
96	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3,357	20	0,671
97	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3,500	20	0,700
98	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3,500	30	1,050
99	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,786	10	0,379
100	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3,500	25	0,875
101	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3,714	30	1,114
102	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3,500	30	1,050
103	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3,357	20	0,671
104	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3,429	10	0,343
105	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2,929	15	0,439
106	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3,500	20	0,700
107	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,714	20	0,743
108	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2,929	20	0,586
109	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3,571	15	0,536
110	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3,429	20	0,686
111	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3,071	15	0,461
112	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3,571	30	1,071
113	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3,357	30	1,007
114	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3,500	20	0,700
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3,786	30	1,136
116	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3,500	30	1,050
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3,214	25	0,804
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3,143	20	0,629
119	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3,500	20	0,700
120	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2,857	35	1,000
															<i>SQi Tangible</i>		0,735

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	RELIABILITY										Resp	RESPONSIVENESS					
	PERNYATAAN							Ski	Wi	Sqi		PERNYATAAN			Ski	Wi	Sqi
	15	16	17	18	19	20	21					22	23	24			
1	4	4	3	3	3	3	3	3,286	25	0,821	1	4	4	3	3,667	20	0,733
2	3	4	3	4	4	3	4	3,571	25	0,893	2	4	4	3	3,667	15	0,550
3	3	4	4	4	3	3	4	3,571	40	1,429	3	3	3	3	3,000	10	0,300
4	4	4	3	4	3	3	4	3,571	20	0,714	4	4	3	4	3,667	20	0,733
5	4	4	4	4	4	4	4	4,000	40	1,600	5	4	4	4	4,000	10	0,400
6	4	4	3	3	4	4	3	3,571	35	1,250	6	4	3	4	3,667	15	0,550
7	4	4	4	2	4	4	3	3,571	20	0,714	7	4	3	4	3,667	20	0,733
8	3	4	4	2	3	3	4	3,286	20	0,657	8	3	2	3	2,667	20	0,533
9	3	4	3	3	3	2	3	3,000	40	1,200	9	3	2	3	2,667	10	0,267
10	3	4	3	3	3	2	3	3,000	30	0,900	10	3	3	3	3,000	10	0,300
11	3	4	3	4	4	3	3	3,429	20	0,686	11	4	3	4	3,667	20	0,733
12	3	4	3	4	4	4	3	3,571	45	1,607	12	4	4	4	4,000	10	0,400
13	4	4	4	4	4	4	4	4,000	20	0,800	13	4	3	3	3,333	20	0,667
14	4	4	4	4	3	3	4	3,714	25	0,929	14	4	3	4	3,667	20	0,733
15	4	4	3	4	4	4	4	3,857	20	0,771	15	4	3	4	3,667	20	0,733
16	4	4	3	3	3	3	4	3,429	40	1,371	16	4	3	3	3,333	10	0,333
17	3	3	3	3	4	4	3	3,286	10	0,329	17	3	3	4	3,333	30	1,000
18	3	3	3	4	4	3	3	3,286	25	0,821	18	3	3	3	3,000	20	0,600
19	3	3	3	3	3	4	3	3,143	30	0,943	19	3	3	3	3,000	20	0,600
20	3	3	3	3	3	3	3	3,000	30	0,900	20	3	3	3	3,000	30	0,900
21	3	3	3	4	3	3	3	3,143	10	0,314	21	4	3	4	3,667	30	1,100
22	3	3	2	3	3	3	3	2,857	35	1,000	22	3	4	3	3,333	15	0,500
23	3	3	3	3	3	3	3	3,000	20	0,600	23	3	3	3	3,000	15	0,450
24	3	3	3	3	4	3	3	3,143	20	0,629	24	3	3	3	3,000	15	0,450
25	4	3	4	3	4	3	3	3,429	35	1,200	25	4	3	3	3,333	15	0,500
26	4	3	3	3	3	4	3	3,286	30	0,986	26	3	3	3	3,000	15	0,450
27	3	4	2	4	4	3	3	3,286	40	1,314	27	3	3	3	3,000	20	0,600
28	3	3	3	4	4	4	3	3,429	20	0,686	28	3	3	4	3,333	20	0,667
29	4	4	3	3	4	4	3	3,571	25	0,893	29	4	3	4	3,667	20	0,733
30	4	4	3	4	4	4	3	3,714	25	0,929	30	3	3	3	3,000	15	0,450

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	RELIABILITY										Resp	RESPONSIVENESS						
	PERNYATAAN							Ski	Wi	Sqi		PERNYATAAN			Ski	Wi	Sqi	
	15	16	17	18	19	20	21					22	23	24				
31	4	4	4	4	3	3	3	3,571	30	1,071	31	3	3	3	3,000	15	0,450	
32	4	3	4	4	4	4	4	3,857	15	0,579	32	3	4	4	3,667	15	0,550	
33	4	4	4	4	3	4	4	3,857	10	0,386	33	4	3	4	3,667	45	1,650	
34	4	3	4	3	4	4	4	3,714	20	0,743	34	4	4	4	4,000	30	1,200	
35	4	4	4	4	4	4	4	4,000	20	0,800	35	4	3	3	3,333	30	1,000	
36	2	3	4	4	2	3	3	3,000	15	0,450	36	4	3	4	3,667	30	1,100	
37	2	4	3	4	2	3	4	3,143	25	0,786	37	3	3	4	3,333	40	1,333	
38	2	3	3	4	3	3	3	3,000	30	0,900	38	3	3	4	3,333	30	1,000	
39	4	4	4	4	2	3	4	3,571	20	0,714	39	4	4	4	4,000	30	1,200	
40	2	3	3	3	4	4	4	3,286	15	0,493	40	4	4	4	4,000	30	1,200	
41	3	3	3	3	4	4	3	3,286	30	0,986	41	3	3	4	3,333	25	0,833	
42	3	3	4	4	2	3	3	3,143	20	0,629	42	4	4	4	4,000	30	1,200	
43	3	3	3	3	3	3	4	3,143	20	0,629	43	3	4	4	3,667	15	0,550	
44	3	4	4	4	4	4	4	3,857	25	0,964	44	4	4	4	4,000	10	0,400	
45	3	4	3	3	2	3	3	3,000	20	0,600	45	3	4	4	3,667	25	0,917	
46	3	3	3	4	3	4	3	3,286	10	0,329	46	3	3	3	3,000	30	0,900	
47	3	3	4	4	3	4	4	3,571	30	1,071	47	3	3	3	3,000	20	0,600	
48	3	3	4	4	3	4	3	3,429	20	0,686	48	3	3	3	3,000	15	0,450	
49	3	4	4	4	3	3	3	3,429	25	0,857	49	3	4	3	3,333	15	0,500	
50	4	3	4	4	3	3	4	3,571	20	0,714	50	3	3	4	3,333	10	0,333	
51	4	4	4	4	4	4	4	4,000	15	0,600	51	4	3	3	3,333	25	0,833	
52	3	3	3	3	4	3	3	3,143	25	0,786	52	4	4	4	4,000	20	0,800	
53	3	3	3	3	2	4	3	3,000	25	0,750	53	3	3	4	3,333	25	0,833	
54	2	3	4	3	3	4	4	3,286	20	0,657	54	3	2	3	2,667	20	0,533	
55	4	4	4	3	3	3	3	3,429	20	0,686	55	3	2	3	2,667	20	0,533	
56	4	4	4	4	2	3	4	3,571	20	0,714	56	3	4	3	3,333	25	0,833	
57	4	3	3	3	2	4	4	3,286	25	0,821	57	4	4	3	3,667	20	0,733	
58	4	4	4	4	2	4	4	3,714	20	0,743	58	3	4	3	3,333	10	0,333	
59	3	3	3	4	4	3	4	3,429	15	0,514	59	4	4	3	3,667	25	0,917	
60	3	3	3	4	3	4	4	3,429	25	0,857	60	4	4	4	4,000	15	0,600	

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	RELIABILITY										Resp	RESPONSIVENESS					
	PERNYATAAN							Ski	Wi	Sqi		PERNYATAAN			Ski	Wi	Sqi
	15	16	17	18	19	20	21					22	23	24			
61	3	4	3	4	3	4	4	3,571	30	1,071	61	4	4	4	4,000	15	0,600
62	3	3	3	2	3	3	3	2,857	30	0,857	62	3	3	3	3,000	25	0,750
63	3	3	4	3	3	3	3	3,143	20	0,629	63	4	3	3	3,333	20	0,667
64	3	3	4	4	4	3	3	3,429	30	1,029	64	4	4	4	4,000	20	0,800
65	2	3	3	3	3	3	3	2,857	20	0,571	65	3	4	3	3,333	15	0,500
66	3	3	4	3	3	3	4	3,286	30	0,986	66	4	4	4	4,000	20	0,800
67	4	4	4	3	4	4	3	3,714	25	0,929	67	4	3	3	3,333	15	0,500
68	3	4	3	3	4	4	4	3,571	25	0,893	68	4	3	3	3,333	20	0,667
69	4	4	3	4	3	4	4	3,714	15	0,557	69	3	4	2	3,000	20	0,600
70	2	2	3	3	2	4	3	2,714	25	0,679	70	3	3	2	2,667	15	0,400
71	4	4	3	3	3	4	3	3,429	25	0,857	71	3	3	4	3,333	15	0,500
72	3	3	3	4	3	4	4	3,429	15	0,514	72	3	3	4	3,333	20	0,667
73	4	3	3	3	2	4	3	3,143	20	0,629	73	4	3	4	3,667	20	0,733
74	4	4	4	4	2	4	4	3,714	10	0,371	74	4	4	4	4,000	20	0,800
75	3	3	3	4	4	3	4	3,429	25	0,857	75	4	3	4	3,667	10	0,367
76	3	3	3	4	3	3	4	3,286	20	0,657	76	4	4	4	4,000	10	0,400
77	3	4	3	4	3	3	4	3,429	30	1,029	77	4	4	4	4,000	10	0,400
78	4	4	3	4	2	3	3	3,286	30	0,986	78	4	4	4	4,000	10	0,400
79	3	3	4	4	4	4	4	3,714	20	0,743	79	4	3	2	3,000	20	0,600
80	4	4	4	4	4	3	3	3,714	20	0,743	80	3	3	3	3,000	25	0,750
81	3	3	3	3	2	4	3	3,000	10	0,300	81	3	4	3	3,333	10	0,333
82	2	2	2	3	2	4	4	2,714	20	0,543	82	3	3	4	3,333	10	0,333
83	2	2	3	3	3	4	3	2,857	10	0,286	83	3	2	3	2,667	20	0,533
84	2	2	3	2	4	2	2	2,429	30	0,729	84	3	3	4	3,333	10	0,333
85	3	3	4	2	3	4	2	3,000	20	0,600	85	4	2	4	3,333	15	0,500
86	2	3	4	3	3	3	4	3,143	20	0,629	86	3	3	3	3,000	20	0,600
87	2	4	4	4	2	4	4	3,429	25	0,857	87	4	2	3	3,000	20	0,600
88	4	3	3	4	3	4	3	3,429	30	1,029	88	3	4	3	3,333	25	0,833
89	4	4	2	3	3	4	3	3,286	20	0,657	89	3	3	3	3,000	20	0,600
90	4	4	3	4	3	4	3	3,571	25	0,893	90	3	4	3	3,333	20	0,667

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	RELIABILITY										Resp	RESPONSIVENESS					
	PERNYATAAN							Ski	Wi	Sqi		PERNYATAAN			Ski	Wi	Sqi
	15	16	17	18	19	20	21					22	23	24			
91	4	3	3	3	2	3	3	3,000	20	0,600	91	3	4	3	3,333	20	0,667
92	3	4	3	3	3	3	3	3,143	25	0,786	92	4	3	4	3,667	20	0,733
93	3	3	2	4	2	4	4	3,143	20	0,629	93	4	3	3	3,333	20	0,667
94	3	4	3	3	3	3	3	3,143	40	1,257	94	3	4	3	3,333	10	0,333
95	4	3	3	3	3	3	3	3,143	10	0,314	95	4	3	4	3,667	30	1,100
96	4	4	3	3	3	3	4	3,429	25	0,857	96	3	3	3	3,000	20	0,600
97	4	4	3	3	3	3	3	3,286	30	0,986	97	4	4	3	3,667	20	0,733
98	3	3	3	3	3	3	4	3,143	30	0,943	98	3	4	3	3,333	30	1,000
99	4	4	3	3	4	4	3	3,571	10	0,357	99	4	4	4	4,000	30	1,200
100	3	2	2	4	3	4	4	3,143	35	1,100	100	4	4	3	3,667	15	0,550
101	4	3	4	3	3	4	4	3,571	20	0,714	101	4	4	4	4,000	15	0,600
102	3	4	3	3	3	3	3	3,143	20	0,629	102	3	4	4	3,667	15	0,550
103	4	4	4	4	4	3	3	3,714	35	1,300	103	4	4	4	4,000	15	0,600
104	4	3	3	4	3	4	4	3,571	30	1,071	104	3	3	3	3,000	15	0,450
105	4	3	3	3	3	4	4	3,429	40	1,371	105	3	3	3	3,000	20	0,600
106	4	3	3	4	4	3	3	3,429	20	0,686	106	3	4	3	3,333	20	0,667
107	4	3	3	3	3	4	3	3,286	25	0,821	107	3	3	3	3,000	20	0,600
108	3	4	3	3	4	3	4	3,429	25	0,857	108	4	4	3	3,667	15	0,550
109	4	4	4	4	3	4	4	3,857	25	0,964	109	4	4	4	4,000	20	0,800
110	3	4	3	4	4	4	3	3,571	30	1,071	110	3	3	3	3,000	25	0,750
111	2	3	3	4	3	4	3	3,143	25	0,786	111	3	3	4	3,333	15	0,500
112	4	4	3	4	4	4	3	3,714	20	0,743	112	4	4	4	4,000	20	0,800
113	4	3	3	4	4	4	3	3,571	10	0,357	113	4	4	4	4,000	20	0,800
114	4	3	3	3	3	4	4	3,429	20	0,686	114	3	4	3	3,333	30	1,000
115	3	4	3	3	3	4	4	3,429	10	0,343	115	3	3	3	3,000	20	0,600
116	3	3	3	4	2	3	3	3,000	25	0,750	116	3	3	3	3,000	10	0,300
117	4	3	3	4	3	4	3	3,429	20	0,686	117	4	4	3	3,667	10	0,367
118	3	4	3	3	2	3	3	3,000	30	0,900	118	3	3	3	3,000	10	0,300
119	3	4	3	4	3	3	4	3,429	15	0,514	119	4	4	4	4,000	15	0,600
120	3	3	2	2	4	3	2	2,714	20	0,543	120	3	3	3	3,000	15	0,450
								<i>SQ_i Reliability</i>		0,793					<i>SQ_i Responsiveness</i>		0,656

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	ASSURANCE											Ski	Wi	Sqi		Resp	EMPATHY						
	PERNYATAAN								Ski	Wi	Sqi						PERNYATAAN				Ski	Wi	Sqi
	25	26	27	28	29	30	31	32									33	34	35	36			
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3,500	15	0,525		1	3	3	3	3	3,000	20	0,600			
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3,250	20	0,650		2	4	4	4	3	3,750	20	0,750			
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3,375	30	1,013		3	4	4	4	3	3,750	10	0,375			
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,875	30	1,163		4	4	3	3	3	3,250	20	0,650			
5	4	4	3	4	3	4	4	4	3,750	20	0,750		5	4	4	4	4	4,000	10	0,400			
6	4	3	4	4	4	3	4	3	3,625	10	0,363		6	3	4	3	2	3,000	10	0,300			
7	4	4	3	4	4	3	4	3	3,625	20	0,725		7	3	3	3	4	3,250	20	0,650			
8	2	3	3	4	3	3	3	3	3,000	20	0,600		8	3	3	3	3	3,000	25	0,750			
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3,125	15	0,469		9	3	4	3	2	3,000	10	0,300			
10	3	3	3	4	4	3	3	4	3,375	15	0,506		10	4	3	3	2	3,000	20	0,600			
11	4	3	4	4	3	3	3	4	3,500	20	0,700		11	4	3	3	3	3,250	20	0,650			
12	4	3	4	4	3	4	4	3	3,625	10	0,363		12	4	3	3	4	3,500	10	0,350			
13	3	3	4	4	4	3	4	4	3,625	20	0,725		13	4	4	3	4	3,750	20	0,750			
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3,625	15	0,544		14	4	3	3	3	3,250	10	0,325			
15	4	4	4	4	4	3	4	4	3,875	20	0,775		15	4	4	3	4	3,750	20	0,750			
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3,250	10	0,325		16	3	3	3	3	3,000	10	0,300			
17	4	3	3	4	3	3	4	3	3,375	10	0,338		17	3	4	3	4	3,500	40	1,400			
18	4	4	4	4	3	3	3	4	3,625	15	0,544		18	4	4	4	3	3,750	20	0,750			
19	4	3	3	4	4	3	4	4	3,625	20	0,725		19	4	3	4	4	3,750	10	0,375			
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3,125	5	0,156		20	4	3	3	3	3,250	5	0,163			
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3,250	30	0,975		21	3	3	3	3	3,000	20	0,600			
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3,125	10	0,313		22	3	4	3	3	3,250	15	0,488			
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3,125	25	0,781		23	3	3	3	3	3,000	10	0,300			
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3,000	20	0,600		24	4	3	3	3	3,250	15	0,488			
25	3	4	4	3	3	3	3	4	3,375	10	0,338		25	4	3	4	2	3,250	20	0,650			
26	3	3	4	3	4	3	4	3	3,375	25	0,844		26	3	3	3	4	3,250	15	0,488			
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3,125	15	0,469		27	3	2	2	3	2,500	10	0,250			
28	3	3	3	3	3	3	4	4	3,250	20	0,650		28	3	3	3	4	3,250	20	0,650			
29	4	4	4	4	4	3	4	4	3,875	20	0,775		29	4	4	4	4	4,000	15	0,600			
30	4	3	4	4	4	4	3	3	3,625	20	0,725		30	3	3	4	4	3,500	20	0,700			

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	ASSURANCE											Resp	EMPATHY							
	PERNYATAAN								Ski	Wi	Sqi		PERNYATAAN				Ski	Wi	Sqi	
	25	26	27	28	29	30	31	32					33	34	35	36				
31	2	3	4	4	4	3	3	4	3,375	30	1,013	31	4	4	3	3	3,500	10	0,350	
32	4	4	4	4	4	3	3	3	3,625	20	0,725	32	4	4	4	4	4,000	20	0,800	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3,000	15	0,450	33	4	4	4	4	4,000	25	1,000	
34	4	4	4	4	4	3	4	3	3,750	20	0,750	34	3	4	4	4	3,750	20	0,750	
35	3	4	3	4	3	3	3	4	3,375	20	0,675	35	4	4	3	3	3,500	10	0,350	
36	3	4	3	4	4	4	3	3	3,500	15	0,525	36	3	3	4	4	3,500	20	0,700	
37	4	3	4	4	4	4	4	4	3,875	10	0,388	37	3	2	3	4	3,000	5	0,150	
38	4	3	3	4	4	3	3	4	3,500	10	0,350	38	3	2	3	4	3,000	15	0,450	
39	3	3	4	3	4	3	2	3	3,125	15	0,469	39	3	4	3	4	3,500	25	0,875	
40	3	3	3	3	4	3	2	3	3,000	15	0,450	40	4	4	4	4	4,000	15	0,600	
41	3	3	3	3	4	3	4	3	3,250	20	0,650	41	4	4	4	4	4,000	10	0,400	
42	3	3	3	2	3	3	4	3	3,125	20	0,625	42	4	3	3	4	3,500	10	0,350	
43	4	3	3	2	3	4	4	4	3,375	25	0,844	43	4	3	4	4	3,750	15	0,563	
44	3	4	3	4	3	3	2	3	3,125	20	0,625	44	4	3	4	3	3,500	30	1,050	
45	4	4	4	4	4	3	4	3	3,750	20	0,750	45	4	4	4	4	4,000	15	0,600	
46	4	4	3	4	4	4	4	3	3,750	10	0,375	46	4	3	3	4	3,500	20	0,700	
47	4	4	4	4	4	3	4	3	3,750	15	0,563	47	3	4	3	4	3,500	10	0,350	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000	20	0,800	48	4	4	4	4	4,000	15	0,600	
49	3	4	4	4	4	3	4	4	3,750	25	0,938	49	3	4	4	4	3,750	10	0,375	
50	4	4	3	3	3	3	4	4	3,500	30	1,050	50	4	3	3	4	3,500	10	0,350	
51	3	3	4	3	3	3	4	4	3,375	10	0,338	51	4	4	4	4	4,000	30	1,200	
52	3	4	4	4	4	3	3	4	3,625	15	0,544	52	4	3	4	4	3,750	25	0,938	
53	4	3	3	4	3	3	4	4	3,500	30	1,050	53	3	3	4	4	3,500	10	0,350	
54	4	4	3	4	4	3	4	4	3,750	15	0,563	54	3	2	3	3	2,750	25	0,688	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000	20	0,800	55	4	2	3	3	3,000	20	0,600	
56	4	4	4	4	3	4	4	4	3,875	15	0,581	56	4	4	3	4	3,750	15	0,563	
57	3	4	4	4	4	3	3	3	3,500	15	0,525	57	3	4	3	3	3,250	20	0,650	
58	4	4	3	3	4	3	4	4	3,625	25	0,906	58	3	3	3	3	3,000	25	0,750	
59	4	4	3	3	4	2	3	3	3,250	20	0,650	59	3	3	3	3	3,000	15	0,450	
60	4	4	4	4	3	4	4	4	3,875	35	1,356	60	4	3	3	4	3,500	10	0,350	

Tabel L8.1
Perhitungan *Servqual* untuk Harapan Konsumen (lanjutan)

Resp	ASSURANCE											Resp	EMPATHY							
	PERNYATAAN								Ski	Wi	Sqi		PERNYATAAN				Ski	Wi	Sqi	
	25	26	27	28	29	30	31	32					33	34	35	36				
61	4	4	4	4	3	3	4	4	3,750	15	0,563	61	4	4	3	4	3,750	15	0,563	
62	3	3	3	4	3	4	4	3	3,375	15	0,506	62	3	4	3	3	3,250	10	0,325	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000	10	0,400	63	3	4	2	3	3,000	40	1,200	
64	4	4	3	4	4	4	4	4	3,875	15	0,581	64	3	4	4	4	3,750	15	0,563	
65	4	3	3	4	4	4	4	4	3,750	30	1,125	65	4	3	3	3	3,250	20	0,650	
66	2	4	3	3	3	3	3	3	3,000	15	0,450	66	4	3	4	3	3,500	15	0,525	
67	4	4	4	3	3	4	3	3	3,500	10	0,350	67	3	4	4	4	3,750	10	0,375	
68	4	4	3	3	4	3	4	3	3,500	20	0,700	68	3	4	3	4	3,500	20	0,700	
69	3	3	4	4	4	4	4	4	3,750	20	0,750	69	3	4	3	4	3,500	25	0,875	
70	3	3	3	4	4	3	3	4	3,375	15	0,506	70	4	3	4	3	3,500	15	0,525	
71	3	3	4	3	4	3	2	3	3,125	15	0,469	71	4	4	3	4	3,750	15	0,563	
72	3	3	3	3	4	3	2	3	3,000	20	0,600	72	4	4	3	3	3,250	30	1,050	
73	3	3	3	3	4	3	4	3	3,250	20	0,650	73	4	4	3	3	3,500	25	0,875	
74	3	3	3	2	3	4	4	3	3,125	25	0,781	74	4	3	2	3	3,000	25	0,750	
75	4	3	3	2	3	4	4	4	3,375	25	0,844	75	4	3	3	4	3,500	10	0,350	
76	4	4	3	4	3	3	2	3	3,250	40	1,300	76	4	4	4	4	4,000	10	0,400	
77	4	4	4	4	4	3	4	3	3,750	10	0,375	77	4	4	4	4	4,000	20	0,800	
78	4	3	4	3	4	3	3	4	3,500	20	0,700	78	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
79	2	4	4	4	4	4	4	3	3,625	10	0,363	79	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
80	3	3	2	3	3	3	4	4	3,125	20	0,625	80	4	4	4	4	4,000	20	0,800	
81	3	3	4	3	3	4	3	4	3,375	20	0,675	81	4	3	3	4	3,500	30	1,050	
82	3	3	4	3	3	3	3	4	3,250	10	0,325	82	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
83	4	3	4	3	3	3	3	4	3,375	10	0,338	83	3	3	3	3	3,000	25	0,750	
84	4	4	4	3	3	3	2	3	3,250	25	0,813	84	3	3	3	3	3,000	10	0,300	
85	4	3	4	4	3	3	2	3	3,250	20	0,650	85	3	2	3	3	2,750	25	0,688	
86	3	3	3	3	2	3	3	4	3,000	40	1,200	86	4	4	4	4	4,000	15	0,600	
87	4	4	3	3	4	3	3	3	3,375	25	0,844	87	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
88	3	3	4	3	3	3	3	4	3,250	20	0,650	88	3	3	3	3	3,000	15	0,450	
89	3	4	3	3	3	4	3	4	3,375	10	0,338	89	4	4	4	4	4,000	20	0,800	
90	3	4	4	3	3	4	4	3	3,500	15	0,525	90	4	3	4	4	3,750	10	0,375	

Tabel L8.2
Perhitungan *Servqual* untuk Persepsi Manajemen

Dimensi	Perny	Responden						
		1	2	3	4	5		
Tangibles	1	3	3	3	3	3		
	2	4	4	4	4	3		
	3	3	4	3	4	3		
	4	4	3	3	4	3		
	5	3	3	3	3	3		
	6	3	3	3	3	3		
	7	3	3	4	3	3		
	8	4	4	3	3	4		
	9	3	3	4	3	4		
	10	4	3	3	4	4		
	11	4	3	4	4	3		
	12	3	3	3	3	3		
	13	3	3	3	3	3		
	14	4	3	3	3	3		
Ski		3,429	3,214	3,286	3,357	3,214		
Wi		25	25	20	25	20	SQ_i	s^2
SQi		0,857	0,804	0,657	0,839	0,643	0,760	0,010
Reliability	15	4	3	3	3	3		
	16	4	3	3	4	3		
	17	3	3	3	3	3		
	18	3	3	3	3	3		
	19	3	3	3	3	3		
	20	4	4	4	4	4		
	21	3	4	3	4	4		
Ski		3,429	3,286	3,143	3,429	3,286		
Wi		40	30	20	45	20		
SQi		1,371	0,986	0,629	1,543	0,657	1,037	0,170

Tabel L8.2
Perhitungan *Servqual* untuk Persepsi Manajemen (lanjutan)

Responsiveness	22	3	3	3	3	3		
	23	4	4	3	3	3		
	24	4	4	3	4	3		
Ski		3,667	3,667	3,000	3,333	3,000		
Wi		10	10	20	10	20		
SQi		0,367	0,367	0,600	0,333	0,600	0,453	0,018
Dimensi	Perny	Responden						
		1	2	3	4	5		
Assurance	25	3	3	3	3	3		
	26	4	3	3	3	3		
	27	3	3	3	3	3		
	28	4	4	4	3	4		
	29	3	3	3	3	3		
	30	4	3	4	4	4		
	31	4	3	4	3	3		
	32	4	4	3	3	4		
Ski		3,625	3,250	3,375	3,125	3,375		
Wi		15	15	20	10	20		
SQi		0,544	0,488	0,675	0,313	0,675	0,539	0,023
Empathy	33	3	3	3	3	3		
	34	4	4	3	4	3		
	35	4	4	4	4	3		
	36	4	3	3	4	4		
Ski		3,75	3,5	3,25	3,75	3,25		
Wi		10	20	20	10	20		
SQi		0,375	0,700	0,650	0,375	0,650	0,550	0,026

Tabel L8.4
Penilaian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan

perny	responden					rata2
	1	2	3	4	5	
1	3	3	4	3	4	3,4
2	3	4	4	4	4	3,8
3	0	1	1	0	0	0,4
4	3	2	3	4	4	3,2
5	2	2	3	2	2	2,2
6	3	3	3	2	3	2,8
7	3	4	3	3	3	3,2
8	3	4	3	3	4	3,4
9	3	2	2	2	3	2,4
10	2	3	2	4	3	2,8
11	2	1	1	2	1	1,4
12	3	3	4	2	3	3
13	3	2	3	3	4	3
14	2	3	1	3	3	2,4
15	3	2	3	3	3	2,8
16	3	3	4	3	3	3,2
17	1	1	0	0	0	0,4
18	3	3	3	2	4	3
19	2	3	4	2	1	2,4
20	4	4	4	3	3	3,6
21	3	4	4	4	4	3,8
22	3	3	2	3	3	2,8
23	3	4	3	2	3	3
24	3	4	3	3	3	3,2
25	3	4	4	4	4	3,8
26	4	4	3	4	4	3,8
27	0	1	1	0	0	0,4
28	3	2	3	4	3	3
29	3	3	3	3	2	2,8
30	3	2	2	3	2	2,4
31	4	4	3	4	4	3,8
32	3	4	3	3	3	3,2
33	3	3	3	3	3	3
34	3	4	4	3	4	3,6
35	4	3	3	4	4	3,6
36	0	0	0	0	1	0,2

Tabel L8.4
Penilaian Konsumen Terhadap Pemenuhan Janji Perusahaan

Responden	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	3	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
2	2	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
3	3	3	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
4	3	4	0	3	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	2	0
5	3	0	0	2	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
6	1	3	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
7	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
8	4	4	0	0	0	1	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0
9	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
10	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0
11	4	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0
12	2	3	0	2	0	2	0	4	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
13	4	4	0	2	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
14	2	2	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
15	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0
16	2	3	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
17	4	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
18	4	3	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
19	2	2	0	0	0	3	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
20	3	3	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
21	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	4	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
23	4	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	2	2	0	2	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
25	4	2	0	1	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
26	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
27	3	4	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
28	2	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
29	2	1	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
30	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0

Tabel L8.4
Penilaian Konsumen Terhadap Pemenuhan Janji Perusahaan (lanjutan)

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

Tabel L8.4
Penilaian Konsumen Terhadap Pemenuhan Janji Perusahaan (lanjutan)

Responden	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
31	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
32	2	3	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
33	4	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
34	4	3	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
35	4	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
36	4	4	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
37	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
38	4	2	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
39	4	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
40	3	2	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
41	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
42	2	3	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
43	4	2	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
44	3	4	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	4	0	0	0	2	0
45	4	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
46	2	3	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
47	0	3	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0
48	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	3	0	0
49	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
50	4	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
51	4	3	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
52	3	4	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
53	3	4	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
54	4	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
55	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
56	4	2	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
57	3	2	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
58	4	2	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0
59	1	4	2	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
60	2	3	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0

Tabel L8.4
Penilaian Konsumen Terhadap Pemenuhan Janji Perusahaan (lanjutan)

Responden	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
31	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
32	3	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0
33	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
34	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
35	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
36	3	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
37	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
38	4	4	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
39	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
40	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
41	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0
42	3	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
43	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0
44	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
45	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0
47	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
48	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0
49	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
50	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
51	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0
52	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
53	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	0
54	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
55	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
56	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
57	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
58	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
59	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
60	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0

Tabel L8.4
Penilaian Konsumen Terhadap Pemenuhan Janji Perusahaan (lanjutan)

Responden	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
61	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
62	3	4	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
63	3	2	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
64	2	2	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
65	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0
66	2	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
67	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0
68	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
69	4	3	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
70	4	2	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
71	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	2	0	0	0
72	2	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
73	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0
74	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0
75	4	2	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
76	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
77	3	3	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	2	0	0	4	0	0
78	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
79	4	3	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
80	2	4	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	4	0	0
81	4	4	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
82	3	4	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
83	3	2	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
84	2	3	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
85	4	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
86	3	3	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
87	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
88	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
89	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
90	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Tabel L8.4
Penilaian Konsumen Terhadap Pemenuhan Janji Perusahaan (lanjutan)

Responden	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
61	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
62	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
63	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
64	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
65	3	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
66	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
67	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
68	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
69	3	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0
70	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
71	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
72	4	3	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	4	0
73	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
74	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
75	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
76	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
77	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
78	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
79	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
80	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
81	3	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
82	4	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
83	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
84	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
85	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	0
86	3	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
87	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
88	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
89	4	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
90	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0

Tabel L8.4
Penilaian Konsumen Terhadap Pemenuhan Janji Perusahaan (lanjutan)

Responden	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
91	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
92	3	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
93	3	2	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
94	4	2	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
95	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0
96	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
97	4	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
98	3	2	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
99	1	3	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
100	3	2	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
101	2	2	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
102	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
103	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
104	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
105	3	4	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
106	2	2	2	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
107	4	4	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
108	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
109	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
110	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
111	3	2	3	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
112	3	3	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
113	4	3	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
114	3	4	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
115	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
116	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
117	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
118	4	4	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
119	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0
120	3	4	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
rata-rata	2,975	2,683	0,100	0,108	0,000	0,050	0,000	3,008	0,000	0,000	2,325	0,025	0,142	0,000	0,033	0,275	0,083	0,025

Tabel L8.4
Penilaian Konsumen Terhadap Pemenuhan Janji Perusahaan (lanjutan)

Responden	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
91	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
92	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
93	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
94	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
95	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0
96	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
97	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
98	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0
99	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
100	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
101	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
102	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
103	4	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
104	4	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	2	0
105	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0
106	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
107	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
108	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
109	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
110	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0
111	3	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
112	3	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
113	4	2	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
114	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
115	4	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
116	3	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
117	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
118	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
119	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0
120	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
rata-rata	3,383	2,492	0,058	0,033	0,100	0,125	0,133	0,083	0,067	0,042	0,017	0,000	2,767	0,000	0,000	0,000	2,767	0,000

LAMPIRAN 9

- Tabel-tabel Statistik :
 - Tabel Nilai-nilai r Product Moment
 - Tabel Luas Wilayah di Bawah Kurva Normal

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,387	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,483	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,288
9	0,688	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,204
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,378	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

