

---

---

## LAMPIRAN 1

---

---

- Kuesioner Penelitian Untuk Pelanggan

## KUESIONER PENELITIAN PELANGGAN

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka menyusun Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan mengenai pelayanan yang di Baraya Travel Jl. Dago Bandung.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dini Febriani

### **Bagian 1 (Penilaian Anda terhadap layanan)**

#### Cara pengisian

Lingkarilah jawaban pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, tiap baris di isi 1 lingkaran untuk mengetahui seberapa penting pernyataan tersebut menurut harapan Anda di sebuah travel.

Keterangan:

STP	=	Sangat tidak penting	=	Saya menganggap bahwa pernyataan tersebut adalah suatu hal yang sangat tidak dipentingkan dalam sebuah jasa travel.
TP	=	Tidak penting	=	Saya menganggap bahwa pernyataan tersebut adalah suatu hal yang tidak penting dalam sebuah jasa travel.
P	=	Penting	=	Saya menganggap bahwa pernyataan tersebut adalah suatu hal yang penting dalam sebuah jasa travel.
SP	=	Sangat Penting	=	Saya menganggap bahwa pernyataan tersebut adalah suatu hal yang sangat dipentingkan dalam sebuah jasa travel.

**Bagian 2 (Tingkat kepentingan pernyataan menurut Anda terhadap layanan Baraya Travel)**

Cara pengisian:

Lingkarilah jawaban pada kolom bagian kiri yang telah disediakan, tiap baris di isi 1 lingkaran untuk mengetahui seberapa baik pelayanannya menurut penilaian Anda terhadap pernyataan tersebut di Baraya Travel.

Keterangan:

STB	=	Sangat tidak baik	=	Saya merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut sangat mengecewakan (jelek).
TB	=	Tidak baik	=	Saya merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut mengecewakan.
B	=	Baik	=	Saya merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut baik.
SB	=	Sangat Baik	=	Saya merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut sempurna.

Tingkat kepentingan tiap pernyataan mengenai pelayanan di sebuah travel				No	Pernyataan	Penilaian Anda mengenai pelayanan di Baraya Travel			
STP	TP	P	SP			STB	TB	B	SB
1	2	3	4	1	Kenyamanan kursi mobil	1	2	3	4
1	2	3	4	2	Kebersihan bagian dalam mobil	1	2	3	4
1	2	3	4	3	Kebersihan bagian luar mobil	1	2	3	4
1	2	3	4	4	Keindahan bagian dalam mobil	1	2	3	4
1	2	3	4	5	Keindahan bagian luar mobil	1	2	3	4
1	2	3	4	6	Kesejukan udara di dalam mobil (AC)	1	2	3	4
1	2	3	4	7	Kebersihan ruang tunggu (pool)	1	2	3	4
1	2	3	4	8	Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (pool) yang mencukupi	1	2	3	4
1	2	3	4	9	Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (pool)	1	2	3	4
1	2	3	4	10	Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (pool) seperti televisi	1	2	3	4
1	2	3	4	11	Kebersihan toilet	1	2	3	4
1	2	3	4	12	Kerapuhan pakaian receptionist	1	2	3	4
1	2	3	4	13	Kerapuhan pakaian supir	1	2	3	4
1	2	3	4	14	Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak bersih, tidak mogok, tidak goncang, dll)	1	2	3	4
1	2	3	4	15	Kehandalan supir ketika menyetir	1	2	3	4
1	2	3	4	16	Ketepatan perhitungan saat pembayaran	1	2	3	4
1	2	3	4	17	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi	1	2	3	4
1	2	3	4	18	Keefektifan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan pool)	1	2	3	4
1	2	3	4	19	Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	1	2	3	4
1	2	3	4	20	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	1	2	3	4
1	2	3	4	21	Kecepatan receptionist melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	22	Kecepatan supir melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	23	Ketanggapan receptionist melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	24	Ketanggapan supir melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	25	Ketanggapan call center melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	26	Kemampuan receptionist dalam memberikan informasi kepada pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	27	Kemampuan call center dalam memberikan informasi kepada pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	28	Keramahan receptionist melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	29	Keramahan supir melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	30	Keramahan call center melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	31	Kesopanan receptionist melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	32	Kesopanan supir melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	33	Kesopanan call center melayani pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	34	Ketepatan waktu mobil berangkat	1	2	3	4
1	2	3	4	35	Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal	1	2	3	4
1	2	3	4	36	Ketepatan waktu barang-barang pelanggan pada saat perjalanan	1	2	3	4
1	2	3	4	37	Ketepatan waktu barang-barang pelanggan di ruang tunggu	1	2	3	4
1	2	3	4	38	Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi pool	1	2	3	4
1	2	3	4	39	Kemudahan dalam reservasi tiket	1	2	3	4
1	2	3	4	40	Kemudahan pelanggan untuk menghubungi call center	1	2	3	4
1	2	3	4	41	Kemudahan supir untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	42	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	1	2	3	4

### **Bagian 3 (Bobot kriteria kepuasan pelanggan)**

#### Cara Pengisian

Pada tabel di bawah ini terdapat lima dimensi pelayanan Baraya Travel terhadap pelayanan yang diberikan. Berikan bobot pada masing-masing dimensi, jika dimensi semakin penting maka bobot yang di berikan semakin besar, dan jumlah total kelima bobot adalah 100.

No	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan fisik karyawan.	
2	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	
3	Keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	
4	Dapat menumbuhkan rasa percaya, rasa aman bagi pelanggan, serta karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani masalah.	
5	Memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan memiliki jam operasi yang nyaman.	
Total Bobot		100

---

---

## 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. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan, untuk mengetahui performansi standar pelayanan, dan mengetahui penilaian manajemen terhadap kinerja dari karyawan di Baraya Travel Jl. Dago Bandung.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dini Febriani

### **Bagian 1 (Persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan)**

#### Cara pengisian

Lingkarilah jawaban pada jawaban yang Anda anggap sesuai, untuk menunjukkan seberapa penting persepsi Anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Baraya Travel. Tiap pernyataan diisi 1 tanda lingkaran.

Keterangan::

STP	=	Sangat tidak penting	=	Pihak manajemen menganggap bahwa pernyataan tersebut adalah suatu hal yang sangat tidak dipentingkan bagi pelanggan.
TP	=	Tidak penting	=	Pihak manajemen menganggap bahwa pernyataan tersebut adalah suatu hal yang tidak penting bagi pelanggan.
P	=	Penting	=	Pihak manajemen menganggap bahwa pernyataan tersebut adalah suatu hal yang penting bagi pelanggan.
SP	=	Sangat Penting	=	Pihak manajemen menganggap bahwa pernyataan tersebut adalah suatu hal yang sangat dipentingkan bagi pelanggan.

No	Menurut saya, konsumen menilai tingkat kepentingan mengenai pernyataan .... adalah suatu hal yang ...	Tingkat Kepentingan Tiap Pernyataan Bagi Pelanggan Baraya Travel			
		STP	TP	P	SP
1	Kenyamanan kursi mobil	1	2	3	4
2	Kebersihan bagian dalam mobil	1	2	3	4
3	Kebersihan bagian luar mobil	1	2	3	4
4	Keindahan bagian dalam mobil	1	2	3	4
5	Keindahan bagian luar mobil	1	2	3	4
6	Kesejukan udara di dalam mobil (AC)	1	2	3	4
7	Kebersihan ruang tunggu (pool)	1	2	3	4
8	Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (pool) yang mencukupi	1	2	3	4
9	Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (pool)	1	2	3	4
10	Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (pool) seperti televisi	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	1	2	3	4
12	Kerapuhan pakaian receptionist	1	2	3	4
13	Kerapuhan pakaian supir	1	2	3	4
14	Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll)	1	2	3	4
15	Kehandalan supir ketika menyetir	1	2	3	4
16	Ketepatan perhitungan saat pembayaran	1	2	3	4
17	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi	1	2	3	4
18	Kefleksibelan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan pool)	1	2	3	4
19	Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	1	2	3	4
20	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	1	2	3	4
21	Kecepatan receptionist melayani pelanggan	1	2	3	4
22	Kecepatan supir melayani pelanggan	1	2	3	4
23	Ketanggapan receptionist melayani pelanggan	1	2	3	4
24	Ketanggapan supir melayani pelanggan	1	2	3	4
25	Ketanggapan call center melayani pelanggan	1	2	3	4
26	Kemampuan receptionist dalam memberikan informasi kepada pelanggan	1	2	3	4
27	Kemampuan call center dalam memberikan informasi kepada pelanggan	1	2	3	4
28	Keramahan receptionist melayani pelanggan	1	2	3	4
29	Keramahan supir melayani pelanggan	1	2	3	4
30	Keramahan call center melayani pelanggan	1	2	3	4
31	Kesopanan receptionist melayani pelanggan	1	2	3	4
32	Kesopanan supir melayani pelanggan	1	2	3	4
33	Kesopanan call center melayani pelanggan	1	2	3	4
34	Ketepatan waktu mobil berangkat	1	2	3	4
35	Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal	1	2	3	4
36	Keamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan	1	2	3	4
37	Keamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu	1	2	3	4
38	Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi pool	1	2	3	4
39	Kemudahan dalam reservasi tiket	1	2	3	4
40	Kemudahan pelanggan untuk menghubungi call center	1	2	3	4
41	Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan pelanggan pada saat perjalanan	1	2	3	4
42	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	1	2	3	4



## **Bagian 2 (Performansi standar pelayanan di Baraya Travel)**

### Cara Pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui performansi yang ada pada suatu perusahaan yang dapat berupa standar formal (ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa standar informal (hanya diucapkan dan di asumsikan mengerti oleh seluruh karyawan).

Keterangan:

- Tidak ada standar  
Standar belum ada yang dibuat.
- Ada standar tapi masih dalam pembahasan  
Ada standar mengenai pernyataan tersebut tetapi masih dalam pembahasan sehingga belum diterapkan kepada karyawan.
- Ada (berupa standar tertulis tapi belum diterapkan)  
Ada standar yang telah dibuat secara tertulis tetapi belum diterapkan kepada karyawan.
- Ada (berupa standar lisan dan sudah diterapkan)  
Ada standar yang telah dibuat secara lisan dan sudah diterapkan kepada karyawan.
- Ada (berupa standar tertulis dan sudah diterapkan)  
Ada standar yang telah dibuat secara tertulis dan sudah diterapkan kepada karyawan.

No	Menurut saya, performansi standar pelayanan mengenai pernyataan ....	Tidak ada standar	Ada standar tapi masih dalam pembahasan	Ada standar tertulis tapi belum diterapkan	Ada standar isian dan sudah diterapkan	Ada standar tertulis dan sudah diterapkan
1	Kenyamanan kursi mobil	0	1	2	3	4
2	Kebersihan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
3	Kebersihan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
4	Keindahan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
5	Keindahan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
6	Kesajukhan udara di dalam mobil (AC)	0	1	2	3	4
7	Kebersihan ruang tunggu (pool)	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (pool) yang mencukupi	0	1	2	3	4
9	Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (pool)	0	1	2	3	4
10	Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (pool) seperti televisi	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kerapuhan pakaian receptionist	0	1	2	3	4
13	Kerapuhan pakaian supir	0	1	2	3	4
14	Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll)	0	1	2	3	4
15	Kehandalan supir ketika menyetir	0	1	2	3	4
16	Ketepatan perhitungan saat pembayaran	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi	0	1	2	3	4
18	Kefleksibelan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan pool)	0	1	2	3	4
19	Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	0	1	2	3	4
20	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	0	1	2	3	4
21	Kecapaian receptionist melayani pelanggan	0	1	2	3	4
22	Kecapaian supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
23	Ketanggapan receptionist melayani pelanggan	0	1	2	3	4
24	Ketanggapan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
25	Ketanggapan call center melayani pelanggan	0	1	2	3	4
26	Kemampuan receptionist dalam memberikan informasi kepada pelanggan	0	1	2	3	4
27	Kemampuan call center dalam memberikan informasi kepada pelanggan	0	1	2	3	4
28	Keramahan receptionist melayani pelanggan	0	1	2	3	4
29	Keramahan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
30	Keramahan call center melayani pelanggan	0	1	2	3	4
31	Kesopanan receptionist melayani pelanggan	0	1	2	3	4
32	Kesopanan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
33	Kesopanan call center melayani pelanggan	0	1	2	3	4
34	Ketepatan waktu mobil berangkat	0	1	2	3	4
35	Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal	0	1	2	3	4
36	Kemaman barang-barang pelanggan pada saat perjalanan	0	1	2	3	4
37	Kemaman barang-barang pelanggan di ruang tunggu	0	1	2	3	4
38	Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi pool	0	1	2	3	4
39	Kemudahan dalam reservasi tiket	0	1	2	3	4
40	Kemudahan pelanggan untuk menghubungi call center	0	1	2	3	4
41	Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan pelanggan pada saat perjalanan	0	1	2	3	4
42	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	0	1	2	3	4

**Bagian 3 (Penilaian manajemen terhadap kinerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)**

Cara Pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan oleh Baraya Travel.

Keterangan:

- Tidak ada standar.
- Manajemen menganggap karyawan tidak mampu memenuhi standar secara konsisten.
- Manajemen menganggap karyawan mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten.
- Manajemen menganggap karyawan mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten.
- Manajemen menganggap karyawan mampu memenuhi standar secara konsisten.

No	Menurut saya, kemampuan karyawan dalam memenuhi standar mengenai pernyataan ...	Tidak ada standar (baik falsan atau isan)	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mampu memenuhi standar secara konsisten
1	Kenyamanan kursi mobil	0	1	2	3	4
2	Kebersihan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
3	Kebersihan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
4	Keindahan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
5	Keindahan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
6	Kesjukan udam di dalam mobil (AC)	0	1	2	3	4
7	Kebersihan ruang tunggu (pool)	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (pool) yang mencukupi	0	1	2	3	4
9	Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (pool)	0	1	2	3	4
10	Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (pool) seperti televisi	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kemudahan pakaian receptionist	0	1	2	3	4
13	Kemampuan sopir	0	1	2	3	4
14	Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll)	0	1	2	3	4
15	Keindahan supir ketika menyetr	0	1	2	3	4
16	Ketepatan perhitungan saat pembayaran	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi	0	1	2	3	4
18	Kelengkapan lokasi pembeletan mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan pool)	0	1	2	3	4
19	Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	0	1	2	3	4
20	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	0	1	2	3	4
21	Kecamatan receptionist melayani pelanggan	0	1	2	3	4
22	Kecamatan sopir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
23	Ketanggapan receptionist melayani pelanggan	0	1	2	3	4
24	Ketanggapan sopir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
25	Ketanggapan call center melayani pelanggan	0	1	2	3	4
26	Kemampuan receptionist dalam memberikan informasi kepada pelanggan	0	1	2	3	4
27	Kemampuan call center dalam memberikan informasi kepada pelanggan	0	1	2	3	4
28	Kemudahan receptionist melayani pelanggan	0	1	2	3	4
29	Kemudahan sopir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
30	Kemudahan call center melayani pelanggan	0	1	2	3	4
31	Kesopanan receptionist melayani pelanggan	0	1	2	3	4
32	Kesopanan sopir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
33	Kesopanan call center melayani pelanggan	0	1	2	3	4
34	Ketepatan waktu mobil berangkat	0	1	2	3	4
35	Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal	0	1	2	3	4
36	Kemamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan	0	1	2	3	4
37	Kemamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu	0	1	2	3	4
38	Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi pool	0	1	2	3	4
39	Kemudahan dalam reservasi tiket	0	1	2	3	4
40	Kemudahan pelanggan untuk menghubungi call center	0	1	2	3	4
41	Kemudahan sopir untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan	0	1	2	3	4
42	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	0	1	2	3	4

#### Bagian 4 (Persepsi manajemen terhadap Baraya Travel dan operasinya)

##### Cara Pengisian

Lingkarkanlah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda mengenai operasi Baraya Travel.

Keterangan:

TS = Tidak Setuju = Pihak manajemen tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

S = Setuju = Pihak manajemen setuju terhadap pernyataan tersebut.

No	Menurut saya, operasi Baraya Travel berdasarkan pernyataan ...	Penilaian Anda	
		TS	S
1	Baraya Travel secara teratur mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan konsumen	1	2
2	Baraya Travel jarang menggunakan informasi hasil penelitian pasar yang dikumpulkan mengenai konsumen Baraya Travel (-)	1	2
3	Baraya Travel secara teratur mengumpulkan informasi mengenai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen Baraya Travel	1	2
4	Manajer di Baraya Travel jarang berinteraksi dengan konsumen (-)	1	2
5	Pihak <i>contact person</i> di Baraya Travel sering berkomunikasi dengan manajemen	1	2
6	Manajer di Baraya Travel jarang meminta saran mengenai pelayanan konsumen kepada <i>contact person</i> (-)	1	2
7	Manajer di perusahaan kami sering berinteraksi tatap muka dengan bagian <i>contact person</i>	1	2
8	Alat komunikasi utama antara <i>contact person</i> dengan manajer adalah memo (-)	1	2
9	Baraya Travel memiliki banyak level manajemen dari bawah sampai ke atas	1	2
10	Baraya Travel tidak tau apa sumber penting untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (-)	1	2
11	Baraya Travel memiliki program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya	1	2
12	Pihak manajemen Baraya Travel yang selalu meningkatkan kualitas pelayanan diberi imbalan lebih daripada yang lain	1	2
13	Baraya Travel lebih mementingkan penjualan daripada pelayanan (-)	1	2
14	Baraya Travel memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan konsumen	1	2
15	Baraya Travel akan rugi bila memenuhi kebutuhan konsumen secara terus menerus (-)	1	2
16	Baraya Travel memiliki sistem operasi untuk memenuhi harapan dari pelanggannya	1	2
17	Baraya Travel menggunakan peralatan otomatis untuk mencapai pelayanan	1	2
18	Baraya Travel memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi pelanggan	1	2
19	Baraya Travel memiliki proses resmi untuk melengkapi kualitas dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan	1	2
20	Baraya Travel berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan pelanggan yang rinci bagi karyawan	1	2

---

---

## LAMPIRAN 3

---

---

- Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan

## KUESIONER PENELITIAN KARYAWAN

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. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap Barya Travel, untuk mengetahui kejelasan standar yang telah dibuat oleh manajemen dan diketahui oleh karyawan, dan untuk mengetahui konsistensi karyawan dalam melakukan kinerjanya di Baraya Travel Jl. Dago Bandung.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dini Febriani

### **Bagian 1 (Persepsi karyawan terhadap Baraya Travel dan operasinya)**

#### Cara pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda mengenai operasi Baraya Travel.

Keterangan:

TS = Tidak Setuju      = Saya tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

S = Setuju              = Saya setuju terhadap pernyataan tersebut.

No	Menurut saya, operasi Baraya Travel berdasarkan pernyataan ...	Penilaian Anda	
		TS	S
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari tim Baraya Travel	1	2
2	Setiap orang di Baraya Travel selalu berusaha di timnya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan	1	2
3	Saya merasa bahwa saya bertanggung jawab untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya	1	2
4	Antara saya dan karyawan lainnya selalu berusaha bekerjasama lebih baik dibandingkan saling bersaing	1	2
5	Saya merasa saya adalah anggota penting di Baraya Travel	1	2
6	Saya merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan saya dengan baik	1	2
7	Baraya Travel merekrut orang yang berkemampuan tinggi dibidangnya	1	2
8	Saya diberikan alat-alat yang dibutuhkan dalam mengerjakan pekerjaan dengan baik	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)	1	2
10	Saya bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan pelanggan	1	2
11	Saya kadang-kadang merasa tidak dapat menangani pekerjaan saya ketika pelanggan banyak yang datang pada waktu yang bersamaan (-)	1	2
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pelanggan pada rekan lain untuk melayani pelanggan(-)	1	2
13	Supervisor mengevaluasi seberapa baik saya dapat berinteraksi dengan pelanggan	1	2
14	Saya melakukan pekerjaan terbaik saya untuk melayani pelanggan untuk mendapatkan penghargaan lebih (-)	1	2
15	Di Baraya Travel, setiap karyawan yang melayani pelanggan lebih baik mendapatkan penghargaan lebih (-)	1	2
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani pelanggan dengan baik (-)	1	2
17	Baraya Travel lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sulit melayani pelanggan dengan baik (-)	1	2
18	Apa yang diinginkan pelanggan dan apa yang diinginkan pimpinan biasanya sama	1	2
19	Baraya Travel dan saya mempunyai kesamaan bagaimana pekerjaan saya harus dilakukan	1	2
20	Informasi yang saya terima dari atasan cukup memadai untuk menyelesaikan masalah	1	2
21	Saya tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Baraya Travel kepada pelanggan (-)	1	2
22	Saya merasa sanggup mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya	1	2
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik untuk menghadapi pelanggan (-)	1	2
24	Saya tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)	1	2
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya mengenai janji-janji yang dibuat untuk publikasi	1	2
26	Saya tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Baraya Travel dalam promosinya (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan orang-orang yang beroperasi untuk merundingkan tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	1	2
28	Kebijakan/prosedur yang diberikan Baraya Travel untuk melayani pelanggan tetap konsisten	1	2
29	Persaingan yang ketat menciptakan banyak tekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan bisnis baru	1	2
30	Pesaing membuat janji-janji dalam usaha untuk mendapatkan pelanggan baru	1	2



## **Bagian 2 (Performansi standar pelayanan di Baraya Travel)**

### Cara Pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui performansi yang ada pada suatu perusahaan yang dapat berupa standar formal (ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa standar informal (hanya diucapkan dan di asumsikan mengerti oleh seluruh karyawan).

Keterangan:

- Tidak ada standar  
Standar belum ada yang dibuat.
- Ada standar tapi masih dalam pembahasan  
Ada standar mengenai pernyataan tersebut tetapi masih dalam pembahasan sehingga belum diterapkan kepada karyawan.
- Ada (berupa standar tertulis tapi belum diterapkan)  
Ada standar yang telah dibuat secara tertulis tetapi belum diterapkan kepada karyawan.
- Ada (berupa standar lisan dan sudah diterapkan)  
Ada standar yang telah dibuat secara lisan dan sudah diterapkan kepada karyawan.
- Ada (berupa standar tertulis dan sudah diterapkan)  
Ada standar yang telah dibuat secara tertulis dan sudah diterapkan kepada karyawan.

**Bagian 2 (Kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh *Receptionist*)**

Cara pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui performansi yang ada pada suatu perusahaan yang dapat berupa standar formal (ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa standar informal (hanya diucapkan dan di asumsikan mengerti oleh seluruh karyawan).

No	Tingkat pengetahuan saya mengenai pernyataan ...	Tidak ada standar tertulis ataupun lisan	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
1	Keserahan pakain <i>receptionist</i>	0	1	2	3	4
2	Ketepatan perhitungan saat pembayaran	0	1	2	3	4
3	Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	0	1	2	3	4
4	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	0	1	2	3	4
5	Keserapan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
6	Ketanggapan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
7	Kemampuan <i>receptionist</i> dalam memberikan informasi kepada pelanggan	0	1	2	3	4
8	Keramahan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
9	Keserapan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
10	Kemampuan barang barang pelanggan di ruang tunggu	0	1	2	3	4
11	Kemudahan dalam reservasi tiket	0	1	2	3	4
12	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	0	1	2	3	4

**Bagian 2 (Kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh *Call Center*)**

Cara pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui performansi yang ada pada suatu perusahaan yang dapat berupa standar formal (ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa standar informal (hanya diucapkan dan di asumsikan mengerti oleh seluruh karyawan).

No	Tingkat pengetahuan saya mengenai pernyataan ...	Tidak ada standar tertulis ataupun lisan	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
		0	1	2	3	4
1	Ketanggapan <i>call center</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
2	Kemampuan <i>call center</i> dalam memberikan informasi kepada pelanggan	0	1	2	3	4
3	Keramahan <i>call center</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
4	Kesopanan <i>call center</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam reservasi tiket	0	1	2	3	4
6	Kemudahan pelanggan untuk menghubungi <i>call center</i>	0	1	2	3	4
7	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	0	1	2	3	4

## Bagian 2 (Kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh Supir)

### Cara pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui performansi yang ada pada suatu perusahaan yang dapat berupa standar formal (ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa standar informal (hanya diucapkan dan di asumsikan mengerti oleh seluruh karyawan).

No	Tingkat pengetahuan saya mengenai pernyataan ...	Tidak ada	Kurang mengetahui	Kurang mengetahui	Mengetahui standar	Mengetahui standar
		standar tertulis stagnan Isan	standar yang disampaikan secara Isan dengan jelas	standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	yang disampaikan secara Isan dengan jelas	yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
1	Kenyamanan kursi mobil	0	1	2	3	4
2	Kebersihan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
3	Kebersihan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
4	Kesulitan udara di dalam mobil (AC)	0	1	2	3	4
5	Korupsi pakain supir	0	1	2	3	4
6	Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak beritik, tidak mekok, tidak gancang, dll)	0	1	2	3	4
7	Kehandalan supir ketika menyetir	0	1	2	3	4
8	Refleksi belan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan <i>pool</i> )	0	1	2	3	4
9	Ketersedian nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyamanan	0	1	2	3	4
10	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	0	1	2	3	4
11	Kecapatan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
12	Ketanggapan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
13	Keramahan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
14	Kesopanan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
15	Ketepatan waktu mobil berangkat	0	1	2	3	4
16	Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal	0	1	2	3	4
17	Kemampuan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan	0	1	2	3	4
18	Kemudahan pelanggan untuk menjalin komunikasi dengan supir	0	1	2	3	4
19	Kemampuan pihak travel dalam memanggap kritik dan saran dari pelanggan	0	1	2	3	4

**Bagian 2 (Kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh *Cleaning Service*)**

Cara pengisian

Lingkarkanlah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui performansi yang ada pada suatu perusahaan yang dapat berupa standar formal (ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa standar informal (hanya diucapkan dan di asumsikan mengerti oleh seluruh karyawan).

No	Tingkat pengetahuan saya mengenai pernyataan ...	Tidak ada	Kurang mengetahui	Kurang mengetahui	Mengetahui standar	Mengetahui standar
		standar tertulis ataupun lisan	standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	yang disampaikan secara lisan dengan jelas	yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
1	Kebersihan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
2	Kebersihan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruang tunggu ( <i>pool</i> )	0	1	2	3	4
4	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4

**Bagian 3 (Kekerapan pengontrolan yang dilakukan oleh manajemen yang diketahui oleh *Receptionsist*)**

Cara pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui kekerapan pengontrolan yang dilakukan oleh manajemen terhadap kinerja dari karyawan yang diketahui oleh karyawan.

No	Menurut Anda, pihak manajemen sering mengontrol anda secara ketat dalam hal ....	Tidak pernah dikontrol	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
1	Ketersediaan kursi pada ruang tunggu ( <i>pool</i> ) yang mencukupi	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan kursi pada ruang tunggu ( <i>pool</i> )	0	1	2	3	4
3	Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu ( <i>pool</i> ) seperti televisi	0	1	2	3	4
4	Ketepatan pakaian <i>receptionist</i>	0	1	2	3	4
5	Ketepatan perhitungan saat pembayaran	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi	0	1	2	3	4
7	Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	0	1	2	3	4
9	Kecepatan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
10	Ketanggapan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
11	Kemampuan <i>receptionist</i> dalam memberikan informasi kepada pelanggan	0	1	2	3	4
12	Keramahan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
13	Kesopanan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
14	Kesamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu	0	1	2	3	4
15	Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi <i>pool</i>	0	1	2	3	4
16	Kemudahan dalam reservasi tiket	0	1	2	3	4
17	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	0	1	2	3	4

### Bagian 3 (Kekerapan pengontrolan yang dilakukan oleh manajemen yang diketahui oleh *Call Center*)

#### Cara pengisian

Lingkarkanlah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui kekerapan pengontrolan yang dilakukan oleh manajemen terhadap kinerja dari karyawan yang diketahui oleh karyawan.

No	Menurut Anda, pihak manajemen sering mengontrol anda secara ketat dalam hal ....	Tidak pernah dikontrol	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
1	Ketanggapan <i>call center</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
2	Kemampuan <i>call center</i> dalam memberikan informasi kepada pelanggan	0	1	2	3	4
3	Keramahan <i>call center</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
4	Kesopanan <i>call center</i> melayani pelanggan	0	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam reservasi tiket	0	1	2	3	4
6	Kemudahan pelanggan untuk menghubungi <i>call center</i>	0	1	2	3	4
7	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	0	1	2	3	4

### Bagian 3 (Kekerapan pengontrolan yang dilakukan oleh manajemen yang diketahui oleh Supir)

#### Cara pengisian

Lingkarilah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui kekerapan pengontrolan yang dilakukan oleh manajemen terhadap kinerja dari karyawan yang diketahui oleh karyawan.

No	Menurut Anda, pihak manajemen sering mengontrol anda secara ketat dalam hal ....	Tidak pernah dikontrol	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
1	Kenyamanan kursi mobil	0	1	2	3	4
2	Kebersihan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
3	Kebersihan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
4	Keindahan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
5	Keindahan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
6	Kesejukan udara di dalam mobil (AC)	0	1	2	3	4
7	Ketepatan pakaian supir	0	1	2	3	4
8	Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak guncang, dll)	0	1	2	3	4
9	Kehandalan supir ketika menyetir	0	1	2	3	4
10	Kefleksibelan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan <i>pool</i> )	0	1	2	3	4
11	Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	0	1	2	3	4
13	Kecepatan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
14	Ketanggapan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
15	Keramahan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
16	Kesopanan supir melayani pelanggan	0	1	2	3	4
17	Ketepatan waktu mobil berangkat	0	1	2	3	4
18	Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal	0	1	2	3	4
19	Keamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan	0	1	2	3	4
20	Kemudahan pelanggan untuk menjalin komunikasi dengan supir	0	1	2	3	4
21	Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	0	1	2	3	4



**Bagian 3 (Kekerapan pengontrolan yang dilakukan oleh manajemen yang diketahui oleh *Cleaning Service*)**

Cara pengisian

Lingkarkanlah pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling tepat untuk mengetahui kekerapan pengontrolan yang dilakukan oleh manajemen terhadap kinerja dari karyawan yang diketahui oleh karyawan.

No	Menurut Anda, pihak manajemen sering mengontrol anda secara ketat dalam hal ....	Tidak pernah dikontrol	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
1	Kebersihan bagian dalam mobil	0	1	2	3	4
2	Kebersihan bagian luar mobil	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruang tunggu ( <i>pool</i> )	0	1	2	3	4
4	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4

---

---

## LAMPIRAN 4

---

---

- Rincian Jawaban Pelanggan (Pengumpulan Data Pendahuluan)
- Jumlah Jawaban Pelanggan (Pengumpulan Data Pendahuluan)
- Jumlah Jawaban Pelanggan (Pengumpulan Data Penelitian)

## Rincian Jawaban Pelanggan (Pengumpulan Data Pendahuluan)

- Faktor – faktor yang penting dalam memilih sebuah travel

No	Faktor	Jumlah Responden
1	Kenyamanan mobil	40
2	Kenyamanan ruang tunggu	31
3	Ketepatan waktu berangkat	25
4	Kondisi mobil	39
5	Kinerja karyawan	36
6	Kemudahan reservasi tiket	22

- Pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel saat ini, apa saja yang menjadi masalah

No	Masalah	Jumlah Responden
1	AC tidak berfungsi	27
2	Suara berisik pada mesin mobil	15
3	Ruang tunggu yang tidak nyaman	24
4	Tidak terdapat penitipan barang untuk konsumen di ruang tunggu	11
5	Kurangnya keramahan karyawan	14
6	Konsumen seringkali harus antri pada saat memesan tiket	19
7	Sering ditemui nomor kursi yang dobel penumpangnya	9
8	Konsumen sulit untuk melakukan pemesanan tiket melalui telepon	14
9	Toilet yang kurang bersih	21

**Jumlah Jawaban Pelanggan  
(Pengumpulan Data Pendahuluan)**

No	Hari	Tanggal	Jumlah Responden
1	Kamis	15 Oktober 2009	6
2	Jumat	16 Oktober 2009	12
3	Sabtu	17 Oktober 2009	22
Total			40

**Jumlah Jawaban Pelanggan  
(Pengumpulan Data Penelitian)**

No	Hari	Tanggal	Jumlah Responden
1	Rabu	21 Oktober 2009	13
2	Kamis	22 Oktober 2009	9
3	Jumat	23 Oktober 2009	19
4	Sabtu	24 Oktober 2009	21
5	Minggu	25 Oktober 2009	33
6	Senin	26 Oktober 2009	11

---

---

## LAMPIRAN 5

---

---

- Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Pelanggan
- Jawaban Kuesioner Awal Harapan Pelanggan

## Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Pelanggan

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

Responden	Pernyataan																					
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
13	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
16	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
18	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
19	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
20	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
21	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2
22	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
28	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3
30	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
31	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
32	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
33	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
34	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
35	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
37	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2

## Jawaban Kuesioner Awal Harapan Pelanggan

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



Responden	Pernyataan																					
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
11	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
13	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4
15	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
18	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
20	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
22	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
23	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
24	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4
25	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4
27	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
28	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
30	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
31	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3
34	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3
35	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3
36	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
37	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3

---

---

## LAMPIRAN 6

---

---

- Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan
- Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan
- Jawaban Kuesioner Bobot Pelanggan

## Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan

Responden	Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2
2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
5	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
6	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
8	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2
9	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
10	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4
11	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
16	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
17	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
18	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
19	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
21	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
22	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
24	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3
25	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
26	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	1	3	4	3	3
28	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
29	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3
34	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4
35	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
36	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
37	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3
39	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2
40	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3
41	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3
43	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3
44	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4
47	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3
48	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4
50	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	1	3
51	3	3	4	4	3	2	2	4	2	2	1	3	3	4	1	3	3	4	3	2	3
52	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
53	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
54	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	3
55	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2

Responden	Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
56	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
58	3	2	4	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3
59	3	3	4	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	4	2	1	3
60	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3
62	2	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
63	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1	4	3	1	4	3	2	2	3	2	3
64	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	4	2	3	1	4	3	3	4	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
66	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4
68	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3
69	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3
70	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
71	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3
72	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
73	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2	3
74	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
75	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3
76	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	2	3
78	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	1	2
79	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	4	3	3	3
80	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3
81	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	4	4	1	2	4	3	3	3	3	2
82	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3
83	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3
84	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
85	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3
86	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3
87	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
89	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	4	2	2	4	3	3
90	2	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3
91	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3
92	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3
93	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3
94	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3
95	2	3	4	3	3	2	2	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
96	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3
97	3	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
98	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3
99	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3
100	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3
101	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
102	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3
103	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
104	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
105	3	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
106	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3
107	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3
108	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
109	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4

Responden	Pernyataan																				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2
8	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
9	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3
10	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3
11	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	2
12	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1
28	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
30	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
31	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
35	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
39	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2
40	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
42	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4
43	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
44	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
45	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
46	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
50	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3
51	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
54	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
55	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3

Responden	Pernyataan																				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
56	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
58	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
60	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
62	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3
63	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
64	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
65	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
66	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
68	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3
69	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3
71	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4
72	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3
73	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
77	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
78	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2
79	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3
87	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
88	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4
89	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
90	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
93	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3
95	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
96	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3
98	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
99	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3
100	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3
101	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3
103	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4
104	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
106	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
107	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4
109	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4

## Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan

Responden	Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
6	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3
7	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
8	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
9	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3
10	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
12	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4
13	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
14	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3
15	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
16	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	2	3
17	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
19	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3
23	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
24	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	1	4	4	3	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
26	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	2
27	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	1	3
28	4	4	1	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
29	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
33	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3
34	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
35	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3
37	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
38	4	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3
39	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4
40	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3
41	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4
42	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3
43	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	4	3	2	3
44	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3
46	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3
47	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4	1	3
48	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
51	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3
52	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
53	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3
55	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4



Responden	Pernyataan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
56	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
57	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
58	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
60	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
61	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
63	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	
64	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
66	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	
67	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
68	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
69	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
70	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
71	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
72	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
73	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
74	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	2	3	4	3	3	3	
75	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
76	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
77	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	
78	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
79	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
81	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
82	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
83	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
84	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
86	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	
87	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
89	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
90	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	
91	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	
93	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
94	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
95	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
97	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
98	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
99	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
100	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
101	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	
102	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	
103	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	
104	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	
105	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
107	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
108	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
109	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	

Responden	Pernyataan																				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
9	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2
10	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2
11	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
12	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
14	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
15	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
19	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2
25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
28	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4
29	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
32	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
34	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
37	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
38	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
39	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2
42	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4
43	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
45	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
47	1	4	3	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3
48	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
50	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3
51	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3
55	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4

Responden	Pernyataan																				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
56	4	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
60	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3
61	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
63	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4
64	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2
65	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
67	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
71	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
72	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
85	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
86	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3
87	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3
88	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
91	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
92	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
96	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
99	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
101	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1
109	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4

## Jawaban Kuesioner Bobot Pelanggan

Responden	Dimensi				
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empaty
1	20	20	30	15	15
2	40	30	5	20	5
3	20	20	20	25	15
4	20	20	20	20	20
5	30	20	10	15	25
6	10	60	15	10	5
7	20	20	20	20	20
8	15	20	30	10	25
9	15	35	10	15	25
10	30	20	20	20	10
11	20	20	20	20	20
12	20	20	30	20	10
13	20	20	20	20	20
14	20	25	15	20	20
15	30	10	5	25	30
16	20	20	20	30	10
17	15	25	20	15	25
18	30	30	10	20	10
19	20	20	20	30	10
20	10	25	15	30	20
21	10	30	15	30	15
22	20	15	20	25	20
23	10	10	20	30	30
24	30	20	10	20	20
25	30	20	20	20	10
26	20	20	25	20	15
27	50	10	20	20	0
28	30	20	20	20	10
29	5	50	20	20	5
30	10	20	30	30	10
31	15	20	20	30	15
32	30	30	20	10	10
33	20	20	20	20	20
34	50	10	20	10	10
35	20	20	20	20	20
36	10	30	20	20	20
37	15	15	20	20	30
38	20	20	20	20	20
39	15	10	30	25	20
40	20	20	20	20	20
41	20	20	10	25	25
42	15	15	20	20	30
43	15	15	30	20	20
44	20	30	30	10	10
45	20	40	10	20	10
46	20	5	5	40	30
47	5	10	50	20	15
48	20	15	15	25	25
49	10	30	20	20	20
50	30	20	10	10	30
51	30	20	10	25	15
52	40	15	10	20	15
53	30	20	20	15	15
54	25	15	20	20	20
55	20	30	25	15	10

Responden	Dimensi				
	Tangible	Reliability	Responsivesess	Assurance	Empaty
56	20	20	15	25	20
57	10	20	15	30	25
58	20	25	20	15	20
59	30	25	25	15	5
60	20	30	15	20	15
61	20	30	10	20	20
62	40	30	15	5	10
63	10	20	10	40	20
64	10	40	20	20	10
65	30	10	20	30	10
66	30	20	10	20	20
67	10	40	10	25	15
68	30	20	20	15	15
69	20	20	20	20	20
70	30	15	20	15	20
71	5	15	15	50	15
72	10	20	10	50	10
73	20	15	15	35	15
74	30	20	15	20	15
75	5	50	30	5	10
76	10	30	20	10	30
77	20	40	10	20	10
78	20	30	25	10	15
79	10	30	20	10	30
80	35	20	20	15	10
81	25	25	20	15	15
82	35	20	20	15	10
83	15	50	5	15	15
84	35	15	15	20	15
85	10	40	10	10	30
86	20	20	20	20	20
87	30	10	15	20	25
88	30	10	15	15	30
89	40	20	15	15	10
90	20	15	10	15	40
91	15	20	15	20	30
92	5	50	20	20	5
93	20	20	25	25	10
94	30	10	25	20	15
95	25	15	10	20	30
96	25	20	20	20	15
97	10	20	25	25	20
98	20	30	15	10	25
99	30	20	25	15	10
100	20	25	15	20	20
101	40	20	15	10	15
102	10	30	15	30	15
103	30	15	20	15	20
104	40	20	20	10	10
105	20	20	20	20	20
106	20	30	30	10	10
107	10	40	20	10	20
108	20	20	20	25	15
109	10	40	10	30	10

---

---

## LAMPIRAN 7

---

---

- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan
- Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan Pihak Manajemen
- Jawaban Kuesioner Manajemen terhadap Kinerja Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan
- Jawaban Kuesioner Persepsi manajemen terhadap Baraya Travel dan Operasinya

## Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan

Resp	No Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4

Resp	No Pernyataan																					
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	

## Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan Pihak Manajemen

Resp	No Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4

Resp	No Pernyataan																					
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	

## Jawaban Kuesioner Manajemen terhadap Kinerja Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan

Resp	No Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

Resp	No Pernyataan																					
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

## Jawaban Kuesioner Persepsi manajemen terhadap Baraya Travel dan Operasinya

Resp	No Pernyataan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	1	2	1	2	1	2	1	1



---

---

## LAMPIRAN 8

---

---

- Persepsi Karyawan terhadap Baraya Travel dan Operasinya
- Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh Manajemen yang Diketahui oleh *Receptionist*
- Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh Manajemen yang Diketahui oleh *Call Center*

- Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh Manajemen yang Diketahui oleh Supir
- Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh Manajemen yang Diketahui oleh *Cleaning Service*
- Kecepatan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh *Receptionist*
- Kecepatan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh *Call Center*
- Kecepatan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh Supir
- Kecepatan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh *Cleaning Service*

## Persepsi karyawan terhadap Baraya Travel dan Operasinya

Resp	No Pernyataan										
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2

## Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh Manajemen yang Diketahui oleh *Receptionist*

Resp	No Pernyataan								
	8	9	10	12	16	17	19	20	21
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4
2	3	3	3	4	4	4	4	3	4

Resp	No Pernyataan							
	23	26	28	31	37	38	39	42
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4

## Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh Manajemen yang Diketahui oleh *Call Center*

Resp	No Pernyataan						
	25	27	30	33	39	40	42
1	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	3	3	3	4	3	3
6	4	4	4	4	3	3	3
7	3	4	4	3	3	4	3
8	4	4	4	4	3	3	4
9	4	4	4	4	3	4	3
10	4	3	4	4	4	3	3

## Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh Manajemen yang Diketahui oleh Supir

Resp	No Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	13	14	15	18	19	20	22	24	29	32	34	35	36	41	42
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	0	4	3	3	3	3	4	2	1	2	2	4	3	2	2	1	3	4	2	1	1
3	0	0	0	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	2	2	1	1	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2
5	0	2	3	2	2	1	2	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	0	0
6	0	0	0	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2
7	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	4	3	2	4	1	4	4	4	4
10	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
11	1	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2
12	1	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2
13	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2
14	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
15	1	0	0	2	2	3	2	3	1	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
16	1	0	0	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
17	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	1
18	1	1	1	2	2	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	3
19	1	1	1	3	3	3	2	3	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3
20	2	1	1	2	2	1	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4
21	2	0	0	3	3	1	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
22	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
23	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	1
24	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1
25	1	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	0
26	1	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2
27	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2
28	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	0
29	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
30	1	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
31	1	0	0	3	3	3	4	1	1	3	4	3	3	4	3	4	1	1	2	1	3
32	1	3	3	3	3	3	4	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3
33	1	1	1	3	3	1	3	1	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3
34	1	1	1	3	3	3	3	0	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
35	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
36	1	1	1	3	3	3	4	1	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	1	3
37	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
38	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3
39	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
40	1	1	1	3	3	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3
41	0	1	1	3	3	3	4	3	2	1	3	3	4	2	3	4	4	4	1	3	0
42	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	0
43	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	1	3	2
44	1	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	1

Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh  
Manajemen yang Diketahui oleh *Cleaning Service*

Resp	No Pernyataan			
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
<b>1</b>	4	4	4	4
<b>2</b>	3	3	3	3
<b>3</b>	3	3	3	3
<b>4</b>	4	4	3	4
<b>5</b>	4	4	3	3
<b>6</b>	4	4	4	4
<b>7</b>	3	3	3	3

Kekerapan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen  
yang Diketahui oleh *Receptionist*

Resp	No Pernyataan								
	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>
<b>1</b>	2	1	2	3	4	3	3	2	2
<b>2</b>	3	2	2	3	4	3	3	1	2

Resp	No Pernyataan							
	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>42</b>
<b>1</b>	2	2	3	3	2	2	3	3
<b>2</b>	2	2	3	3	2	2	3	4

Kekerapan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen  
yang Diketahui oleh *Call Center*

Resp	No Pernyataan						
	25	27	30	33	39	40	42
<b>1</b>	2	2	2	2	2	3	3
<b>2</b>	3	2	3	2	2	2	4
<b>3</b>	2	1	3	3	2	2	3
<b>4</b>	2	2	4	4	2	3	4
<b>5</b>	2	2	3	3	3	2	4
<b>6</b>	2	2	3	3	3	2	3
<b>7</b>	1	1	4	2	2	2	3
<b>8</b>	2	2	3	3	2	3	4
<b>9</b>	3	3	4	4	3	3	4
<b>10</b>	3	3	3	3	2	2	4

## Kekerapan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh Supir

Resp	No Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	13	14	15	18	19	20	22	24	29	32	34	35	36	41	42
1	2	3	3	1	1	2	3	2	4	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4
2	3	4	4	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	1	3	1	2	2	3	3	4	3	2	3	3
5	2	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
6	2	4	4	3	3	2	3	4	2	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	4
7	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
8	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	3	2	2	3
9	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3
10	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
11	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4
12	4	3	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3
13	3	4	4	2	2	2	1	4	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	4
14	4	3	4	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
15	4	3	4	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
16	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
17	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4
18	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	4	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3
19	3	4	4	3	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
20	3	3	3	3	3	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	2	4	3	3	2	3
21	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
22	4	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3
23	4	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
24	3	3	3	2	2	2	3	4	1	1	3	1	3	3	3	3	4	4	2	2	4
25	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3
26	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3
27	2	3	3	2	2	1	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
28	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
29	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
30	2	3	4	3	3	2	2	3	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4
31	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
32	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	4
33	3	4	4	3	3	1	1	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
34	3	4	4	4	2	2	1	3	3	1	3	1	2	2	3	3	4	4	2	2	3
35	3	3	3	2	1	2	1	3	4	1	4	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3
36	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	4
38	4	3	4	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
39	4	3	4	4	4	1	1	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	1	1	4	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3
41	3	3	3	3	3	1	2	4	2	1	3	1	2	2	2	2	4	4	2	2	3
42	4	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4
43	3	3	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3
44	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3

Kekerapan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen  
yang Diketahui oleh *Cleaning Service*

Resp	No Pernyataan			
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
<b>1</b>	3	3	3	3
<b>2</b>	4	4	2	4
<b>3</b>	4	4	2	4
<b>4</b>	4	4	2	3
<b>5</b>	3	3	3	3
<b>6</b>	4	4	2	3
<b>7</b>	4	4	2	3



---

---

## LAMPIRAN 9

---

---

- Pengolahan Data Gap 5

## Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

	Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Rata-Rata	2.66	2.65	2.83	2.68	2.44	2.35	2.27	2.52	2.17	2.18	2.16	2.92	2.9	2.61	2.89	3.45	2.96	3.03	2.99	2.66	3.04
Std Deviasi	0.6	0.67	0.57	0.52	0.67	0.93	0.77	0.69	0.82	0.77	0.76	0.63	0.64	0.68	0.69	0.57	0.65	0.62	0.73	0.66	0.47
Variansi	0.36	0.45	0.32	0.28	0.45	0.86	0.59	0.47	0.68	0.6	0.58	0.39	0.41	0.46	0.47	0.32	0.42	0.38	0.53	0.43	0.22

	Pernyataan																				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
Rata-Rata	3.02	2.97	3.08	3.06	3.04	3.05	3.17	3.13	3.07	3.11	3.11	3.11	2.95	3	3.16	3	2.87	3.05	2.7	2.72	3.01
Std Deviasi	0.38	0.55	0.61	0.45	0.43	0.48	0.54	0.49	0.47	0.39	0.39	0.44	0.7	0.67	0.58	0.58	0.59	0.57	0.69	0.64	0.67
Variansi	0.15	0.3	0.37	0.2	0.18	0.23	0.29	0.24	0.22	0.15	0.15	0.19	0.49	0.44	0.34	0.33	0.35	0.32	0.47	0.41	0.45

## Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

	Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Rata-Rata	3.77	3.58	3.21	3.09	2.98	3.68	3.23	3.38	3.18	3.16	3.61	3.04	3.06	3.85	3.72	3.29	3.67	3.23	3.32	3.06	3.32
Std Deviasi	0.42	0.55	0.68	0.54	0.64	0.52	0.57	0.54	0.55	0.68	0.61	0.61	0.58	0.4	0.45	0.58	0.55	0.62	0.56	0.65	0.51
Variansi	0.18	0.3	0.46	0.29	0.41	0.28	0.33	0.29	0.3	0.47	0.37	0.37	0.34	0.16	0.2	0.34	0.3	0.38	0.31	0.42	0.26

	Pernyataan																				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
Rata-Rata	3.26	3.29	3.28	3.4	3.4	3.41	3.39	3.4	3.4	3.36	3.35	3.4	3.69	3.45	3.57	3.78	3.44	3.44	3.39	3.1	3.49
Std Deviasi	0.52	0.53	0.51	0.55	0.56	0.53	0.54	0.58	0.56	0.5	0.53	0.58	0.47	0.52	0.5	0.42	0.58	0.58	0.61	0.76	0.69
Variansi	0.27	0.28	0.26	0.3	0.32	0.28	0.29	0.34	0.32	0.25	0.28	0.34	0.22	0.27	0.25	0.17	0.34	0.34	0.37	0.57	0.47

## Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

- *Tangible*

Responden	Nomor Pernyataan													Ski	Bobot (%)	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2.385	20	0.477
2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2.923	40	1.169
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2.846	20	0.569
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
5	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3.077	30	0.923
6	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2.385	10	0.238
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2.615	20	0.523
8	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2.000	15	0.300
9	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2.615	15	0.392
10	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2.769	30	0.831
11	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2.846	20	0.569
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.154	20	0.631
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
14	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2.692	20	0.538
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3.154	30	0.946
16	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2.769	20	0.554
17	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2.692	15	0.404
18	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	2.385	30	0.715
19	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2.846	20	0.569
20	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2.923	10	0.292
21	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2.846	10	0.285
22	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2.385	20	0.477
23	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2.538	10	0.254
24	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2.615	30	0.785
25	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2.385	30	0.715
26	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	2.769	20	0.554
27	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1.846	50	0.923
28	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2.538	30	0.762
29	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2.538	5	0.127
30	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2.462	10	0.246
31	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3.462	15	0.519
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.846	30	0.854
33	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2.692	20	0.538
34	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2.769	50	1.385
35	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2.692	20	0.538
36	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2.692	10	0.269
37	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2.769	15	0.415
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.077	20	0.615
39	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3.000	15	0.450
40	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3.000	20	0.600
41	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3.538	20	0.708
42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2.769	15	0.415
43	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2.615	15	0.392
44	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3.385	20	0.677
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3.077	20	0.615
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3.077	20	0.615
47	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3.308	5	0.165
48	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2.615	20	0.523
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3.000	10	0.300
50	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2.538	30	0.762
51	3	3	4	4	3	2	2	4	2	2	1	3	3	2.769	30	0.831
52	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2.000	40	0.800
53	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2.154	30	0.646
54	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2.154	25	0.538
55	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2.308	20	0.462
56	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3.231	20	0.646

Responden	Nomor Pernyataan													Ski	Bobot (%)	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
57	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2.385	10	0.238
58	3	2	4	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	2.231	20	0.446
59	3	3	4	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2.538	30	0.762
60	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2.462	20	0.492
61	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2.538	20	0.508
62	2	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	2.231	40	0.892
63	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1	4	3	2.077	10	0.208
64	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	4	2	2.538	10	0.254
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.846	30	0.854
66	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3.154	30	0.946
67	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2.385	10	0.238
68	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2.538	30	0.762
69	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2.385	20	0.477
70	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2.154	30	0.646
71	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1.692	5	0.085
72	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2.462	10	0.246
73	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1.692	20	0.338
74	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1.769	30	0.531
75	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3	2.000	5	0.100
76	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2.538	10	0.254
77	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1.692	20	0.338
78	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	4	2.538	20	0.508
79	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1.846	10	0.185
80	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2.462	35	0.862
81	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	4	4	2.308	25	0.577
82	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2.923	35	1.023
83	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2.308	15	0.346
84	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2.000	35	0.700
85	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2.000	10	0.200
86	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2.231	20	0.446
87	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1.923	30	0.577
88	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2.923	30	0.877
89	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1.769	40	0.708
90	2	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1.769	20	0.354
91	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3.154	15	0.473
92	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2.462	5	0.123
93	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2.615	20	0.523
94	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2.154	30	0.646
95	2	3	4	3	3	2	2	1	1	1	1	4	3	2.308	25	0.577
96	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	4	4	2.385	25	0.596
97	3	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	2.308	10	0.231
98	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1.769	20	0.354
99	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2.615	30	0.785
100	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2.385	20	0.477
101	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2.231	40	0.892
102	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2.000	10	0.200
103	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2.154	30	0.646
104	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2.231	40	0.892
105	3	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	3	2.077	20	0.415
106	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2.231	20	0.446
107	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	4	3	2.538	10	0.254
108	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2.077	20	0.415
109	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1.846	10	0.185
														2.517	Rata-rata	0.535
														0.426	St Dev	0.247
														0.181	$S_1^2$	0.061

- Reliability

Responden	Nomor Pernyataan							Ski	Bobot (%)	Sqi
	14	15	16	17	18	19	20			
1	3	2	2	3	2	2	3	2.429	20	0.486
2	2	2	2	2	2	1	2	1.857	30	0.557
3	3	3	3	3	3	3	2	2.857	20	0.571
4	3	4	3	3	2	2	3	2.857	20	0.571
5	3	3	3	3	3	4	4	3.286	20	0.657
6	3	3	2	3	3	4	3	3.000	60	1.800
7	3	3	4	4	3	3	3	3.286	20	0.657
8	3	3	3	2	2	2	2	2.429	20	0.486
9	2	3	3	3	3	3	3	2.857	35	1.000
10	3	3	4	3	3	2	3	3.000	20	0.600
11	3	3	4	3	3	2	3	3.000	20	0.600
12	3	4	4	3	3	3	4	3.429	20	0.686
13	3	4	4	3	3	3	3	3.286	20	0.657
14	2	3	3	3	3	3	3	2.857	25	0.714
15	3	3	3	4	4	4	3	3.429	10	0.343
16	3	3	3	4	4	4	3	3.429	20	0.686
17	2	3	4	3	3	4	3	3.143	25	0.786
18	2	3	4	3	3	4	3	3.143	30	0.943
19	2	3	3	3	3	3	3	2.857	20	0.571
20	3	4	4	4	4	4	4	3.857	25	0.964
21	3	3	4	3	3	3	2	3.000	30	0.900
22	3	3	4	3	3	3	3	3.143	15	0.471
23	3	3	4	3	4	3	3	3.286	10	0.329
24	3	4	4	3	3	4	2	3.286	20	0.657
25	3	3	3	3	3	2	2	2.714	20	0.543
26	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
27	2	3	4	1	3	4	3	2.857	10	0.286
28	3	3	3	3	3	4	3	3.143	20	0.629
29	3	3	3	3	3	3	3	3.000	50	1.500
30	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
31	4	4	4	3	3	4	3	3.571	20	0.714
32	3	3	4	3	3	3	3	3.143	30	0.943
33	3	3	3	2	4	3	2	2.857	20	0.571
34	2	3	4	3	3	3	2	2.857	10	0.286
35	3	3	3	3	3	2	4	3.000	20	0.600
36	3	3	3	3	3	3	2	2.857	30	0.857
37	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
38	3	2	2	4	4	4	4	3.286	20	0.657
39	4	4	4	4	4	3	2	3.571	10	0.357
40	3	2	3	3	4	3	2	2.857	20	0.571
41	4	3	4	4	4	3	3	3.571	20	0.714
42	3	2	4	2	2	2	3	2.571	15	0.386
43	3	3	4	4	2	3	3	3.143	15	0.471
44	3	3	4	3	3	4	4	3.429	30	1.029
45	3	3	3	3	4	3	3	3.143	40	1.257
46	3	4	3	4	2	3	3	3.143	5	0.157
47	4	3	3	4	2	2	3	3.000	10	0.300
48	2	3	3	3	3	3	3	2.857	15	0.429
49	3	3	4	4	4	2	4	3.429	30	1.029
50	3	4	4	2	2	2	1	2.571	20	0.514
51	4	1	3	3	3	3	2	2.714	20	0.543
52	2	3	3	2	3	3	3	2.714	15	0.407
53	2	3	3	3	3	3	3	2.857	20	0.571
54	1	2	3	2	3	1	2	2.000	15	0.300
55	2	3	4	2	3	3	2	2.714	30	0.814
56	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600

Responden	Nomor Pernyataan							Ski	Bobot (%)	Sqi
	14	15	16	17	18	19	20			
57	3	3	3	2	2	3	3	2.714	20	0.543
58	2	3	4	2	3	3	3	2.857	25	0.714
59	3	3	4	3	4	2	1	2.857	25	0.714
60	2	2	4	3	3	3	3	2.857	30	0.857
61	2	3	4	4	3	4	3	3.286	30	0.986
62	2	3	4	3	3	3	3	3.000	30	0.900
63	1	4	3	2	2	3	2	2.429	20	0.486
64	3	1	4	3	3	4	3	3.000	40	1.200
65	3	4	4	3	3	4	3	3.429	10	0.343
66	3	4	4	3	3	4	3	3.429	20	0.686
67	4	4	3	4	3	4	3	3.571	40	1.429
68	2	3	4	3	3	2	3	2.857	20	0.571
69	1	2	4	4	3	3	3	2.857	20	0.571
70	2	3	4	3	3	3	3	3.000	15	0.450
71	2	2	3	3	2	2	1	2.143	15	0.321
72	2	3	4	4	3	3	3	3.143	20	0.629
73	3	3	3	3	4	4	2	3.143	15	0.471
74	3	3	3	3	2	3	2	2.714	20	0.543
75	2	3	4	3	2	2	2	2.571	50	1.286
76	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
77	2	1	3	2	3	2	2	2.143	40	0.857
78	4	4	4	2	3	3	1	3.000	30	0.900
79	2	1	3	2	4	3	3	2.571	30	0.771
80	2	3	4	3	3	2	3	2.857	20	0.571
81	1	2	4	3	3	3	3	2.714	25	0.679
82	2	4	3	3	3	4	3	3.143	20	0.629
83	2	2	4	3	4	4	3	3.143	50	1.571
84	2	2	3	3	2	2	2	2.286	15	0.343
85	2	2	4	3	3	3	3	2.857	40	1.143
86	1	3	4	4	3	3	3	3.000	20	0.600
87	2	3	4	3	4	3	3	3.143	10	0.314
88	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
89	3	1	4	2	2	4	3	2.714	20	0.543
90	2	3	3	2	3	3	2	2.571	15	0.386
91	2	3	4	4	4	4	3	3.429	20	0.686
92	2	3	3	3	1	1	2	2.143	50	1.071
93	3	2	3	4	3	4	3	3.143	20	0.629
94	2	3	4	3	3	3	2	2.857	10	0.286
95	3	3	4	3	4	4	3	3.429	15	0.514
96	3	3	4	3	3	3	2	3.000	20	0.600
97	3	3	4	3	3	3	2	3.000	20	0.600
98	2	3	4	3	3	3	2	2.857	30	0.857
99	3	2	3	3	3	3	2	2.714	20	0.543
100	2	3	3	2	4	3	2	2.714	25	0.679
101	3	3	3	2	3	3	2	2.714	20	0.543
102	2	3	4	4	3	3	2	3.000	30	0.900
103	3	3	3	2	3	3	2	2.714	15	0.407
104	2	2	3	2	2	2	2	2.143	20	0.429
105	2	3	3	2	3	3	2	2.571	20	0.514
106	3	2	3	3	3	3	2	2.714	30	0.814
107	3	3	3	2	3	3	2	2.714	40	1.086
108	3	3	4	2	3	3	2	2.857	20	0.571
109	2	3	3	2	3	2	3	2.571	40	1.029
								2.934	Rata-rata	0.673
								0.356	St Dev	0.292
								0.127	$S_1^2$	0.085

- *Responsiveness*

Responden	Nomor Pernyataan					Ski	Bobot (%)	Sqi
	21	22	23	24	25			
1	2	3	3	3	2	2.6	30	0.780
2	1	2	2	2	2	1.8	5	0.090
3	3	3	3	3	3	3	20	0.600
4	3	3	3	3	3	3	20	0.600
5	3	3	3	3	3	3	10	0.300
6	3	3	3	3	2	2.8	15	0.420
7	3	3	3	3	3	3	20	0.600
8	2	2	2	3	3	2.4	30	0.720
9	2	3	2	3	2	2.4	10	0.240
10	4	4	4	3	3	3.6	20	0.720
11	4	4	3	3	3	3.4	20	0.680
12	3	3	4	3	3	3.2	30	0.960
13	3	3	3	4	3	3.2	20	0.640
14	3	3	3	3	3	3	15	0.450
15	3	3	3	3	3	3	5	0.150
16	3	3	3	3	3	3	20	0.600
17	3	3	3	3	3	3	20	0.600
18	3	3	3	3	3	3	10	0.300
19	3	3	3	3	3	3	20	0.600
20	3	3	3	4	3	3.2	15	0.480
21	3	3	3	3	3	3	15	0.450
22	3	3	3	3	3	3	20	0.600
23	4	4	4	4	4	4	20	0.800
24	3	3	3	3	3	3	10	0.300
25	3	3	3	3	3	3	20	0.600
26	3	3	3	3	2	2.8	25	0.700
27	3	3	3	3	3	3	20	0.600
28	3	3	3	3	3	3	20	0.600
29	3	3	3	3	3	3	20	0.600
30	3	3	2	3	3	2.8	30	0.840
31	3	3	3	4	4	3.4	20	0.680
32	3	3	3	3	3	3	20	0.600
33	3	3	3	3	3	3	20	0.600
34	4	3	3	3	2	3	20	0.600
35	4	3	3	2	2	2.8	20	0.560
36	3	3	3	3	3	3	20	0.600
37	3	3	3	3	3	3	20	0.600
38	3	3	3	3	3	3	20	0.600
39	4	3	4	3	4	3.6	30	1.080
40	3	3	2	2	3	2.6	20	0.520
41	3	3	3	3	4	3.2	10	0.320
42	3	3	3	2	3	2.8	20	0.560
43	3	3	3	3	3	3	30	0.900
44	3	3	3	3	4	3.2	30	0.960
45	3	4	3	4	3	3.4	10	0.340
46	4	3	3	3	4	3.4	5	0.170
47	3	4	3	4	4	3.6	50	1.800
48	3	3	3	3	3	3	15	0.450
49	4	4	4	3	4	3.8	20	0.760
50	3	3	3	3	3	3	10	0.300
51	3	3	3	4	3	3.2	10	0.320
52	3	3	3	3	3	3	10	0.300
53	3	3	3	3	3	3	20	0.600
54	3	2	2	4	3	2.8	20	0.560
55	2	3	3	4	3	3	25	0.750
56	3	3	3	4	3	3.2	15	0.480



Responden	Nomor Pernyataan					Ski	Bobot (%)	Sqi
	21	22	23	24	25			
57	3	3	4	4	4	3.6	15	0.540
58	3	3	3	4	3	3.2	20	0.640
59	3	3	3	3	3	3	25	0.750
60	3	3	2	3	3	2.8	15	0.420
61	3	3	3	3	3	3	10	0.300
62	3	2	2	3	3	2.6	15	0.390
63	3	3	2	2	3	2.6	10	0.260
64	4	4	4	4	4	4	20	0.800
65	3	3	3	3	4	3.2	20	0.640
66	4	3	4	4	3	3.6	10	0.360
67	4	4	3	3	3	3.4	10	0.340
68	3	3	3	3	3	3	20	0.600
69	3	3	2	2	3	2.6	20	0.520
70	3	3	3	3	3	3	20	0.600
71	3	4	3	4	4	3.6	15	0.540
72	3	3	4	4	3	3.4	10	0.340
73	3	3	4	4	3	3.4	15	0.510
74	3	3	3	4	3	3.2	15	0.480
75	3	3	3	3	3	3	30	0.900
76	3	3	3	3	3	3	20	0.600
77	3	3	2	2	3	2.6	10	0.260
78	2	2	2	2	2	2	25	0.500
79	3	3	2	3	3	2.8	20	0.560
80	3	3	3	3	3	3	20	0.600
81	2	3	3	3	3	2.8	20	0.560
82	3	3	3	3	3	3	20	0.600
83	3	3	3	3	3	3	5	0.150
84	3	3	3	3	3	3	15	0.450
85	3	3	3	3	3	3	10	0.300
86	3	3	3	3	3	3	20	0.600
87	4	3	3	3	3	3.2	15	0.480
88	3	3	4	3	3	3.2	15	0.480
89	3	3	2	3	4	3	15	0.450
90	3	3	3	1	3	2.6	10	0.260
91	3	3	3	4	4	3.4	15	0.510
92	3	3	3	3	3	3	20	0.600
93	3	3	2	4	3	3	25	0.750
94	3	3	3	3	3	3	25	0.750
95	3	3	3	4	3	3.2	10	0.320
96	3	3	3	3	3	3	20	0.600
97	3	3	3	3	3	3	25	0.750
98	3	3	3	2	3	2.8	15	0.420
99	3	3	4	4	3	3.4	25	0.850
100	3	3	2	2	3	2.6	15	0.390
101	3	3	4	4	3	3.4	15	0.510
102	3	3	3	3	3	3	15	0.450
103	2	2	2	2	3	2.2	20	0.440
104	3	3	4	2	3	3	20	0.600
105	3	3	3	3	3	3	20	0.600
106	3	2	3	2	3	2.6	30	0.780
107	3	3	2	3	3	2.8	20	0.560
108	3	3	3	3	3	3	20	0.600
109	4	3	4	4	3	3.6	10	0.360
						3.033	Rata-rata	0.553
						0.345	St Dev	0.222
						0.119	$S_1^2$	0.049

- Assurance

Responden	Nomor Pernyataan													Ski	Bobot (%)	Sqi
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37				
1	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2.750	15	0.413	
2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2.250	20	0.450	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2.833	20	0.567	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.167	15	0.475	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2.667	10	0.267	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.917	20	0.583	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2.917	10	0.292	
9	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2.667	15	0.400	
10	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2.917	20	0.583	
11	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2.833	20	0.567	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.083	20	0.617	
13	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.667	20	0.733	
14	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2.333	20	0.467	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.083	25	0.771	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.083	30	0.925	
17	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.000	15	0.450	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2.833	20	0.567	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900	
20	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3.667	30	1.100	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2.833	30	0.850	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3.667	30	1.100	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3.167	20	0.633	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
28	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2.667	20	0.533	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.833	20	0.567	
30	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2.167	30	0.650	
31	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3.500	30	1.050	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
34	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.167	10	0.317	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
38	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3.250	20	0.650	
39	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3.417	25	0.854	
40	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3.250	20	0.650	
41	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3.583	25	0.896	
42	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.417	20	0.683	
43	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3.333	20	0.667	
44	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.250	10	0.325	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.167	20	0.633	
46	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3.417	40	1.367	
47	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3.167	20	0.633	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3.833	20	0.767	
50	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2.917	10	0.292	
51	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.917	25	0.729	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.917	20	0.583	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.917	15	0.438	
54	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2.417	20	0.483	
55	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3.250	15	0.488	
56	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.917	25	0.729	

Responden	Nomor Pernyataan													Ski	Bobot (%)	Sqi
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37				
57	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3.583	30	1.075	
58	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3.500	15	0.525	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.167	15	0.475	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3.250	20	0.650	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.917	20	0.583	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.917	5	0.146	
63	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3.167	40	1.267	
64	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3.250	20	0.650	
65	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3.417	30	1.025	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3.417	20	0.683	
67	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3.333	25	0.833	
68	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2.917	15	0.438	
69	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2.917	20	0.583	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3.000	15	0.450	
71	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3.083	50	1.542	
72	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3.417	50	1.708	
73	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3.167	35	1.108	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.083	20	0.617	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3.000	5	0.150	
76	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.083	10	0.308	
77	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.833	20	0.567	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.833	10	0.283	
79	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2.750	10	0.275	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3.000	15	0.450	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3.083	15	0.463	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3.167	15	0.475	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.250	15	0.488	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2.917	20	0.583	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.917	10	0.292	
86	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3.083	20	0.617	
87	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3.667	20	0.733	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3.167	15	0.475	
89	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.167	15	0.475	
90	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.167	15	0.475	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.833	20	0.767	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.833	20	0.567	
93	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3.250	25	0.813	
94	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3.083	20	0.617	
95	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3.250	20	0.650	
96	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3.417	20	0.683	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.083	25	0.771	
98	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3.000	10	0.300	
99	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3.000	15	0.450	
100	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2.833	20	0.567	
101	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3.083	10	0.308	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3.000	30	0.900	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.083	15	0.463	
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.083	10	0.308	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.083	20	0.617	
106	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2.667	10	0.267	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.833	10	0.283	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.083	25	0.771	
109	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3.000	30	0.900	
													3.074	Rata-rata	0.623	
													0.291	St Dev	0.268	
													0.085	$S_1^2$	0.072	

- *Empaty*

Responden	Nomor Pernyataan					Ski	Bobot (%)	Sqi
	38	39	40	41	42			
1	3	3	3	2	3	2.8	15	0.42
2	2	1	2	2	2	1.8	5	0.09
3	3	3	3	3	3	3	15	0.45
4	3	2	3	3	3	2.8	20	0.56
5	3	3	3	3	3	3	25	0.75
6	3	3	2	3	3	2.8	5	0.14
7	4	4	4	4	2	3.6	20	0.72
8	3	3	3	2	2	2.6	25	0.65
9	2	2	1	2	3	2	25	0.5
10	2	2	3	3	3	2.6	10	0.26
11	2	2	3	2	2	2.2	20	0.44
12	3	3	3	3	4	3.2	10	0.32
13	3	3	3	3	4	3.2	20	0.64
14	3	3	2	2	2	2.4	20	0.48
15	3	3	3	3	3	3	30	0.9
16	3	3	3	3	3	3	10	0.3
17	3	2	2	3	3	2.6	25	0.65
18	1	3	3	3	3	2.6	10	0.26
19	3	3	3	3	3	3	10	0.3
20	3	4	3	3	3	3.2	20	0.64
21	3	3	3	3	2	2.8	15	0.42
22	3	3	3	3	3	3	20	0.6
23	3	3	3	3	2	2.8	30	0.84
24	2	2	3	1	3	2.2	20	0.44
25	3	2	3	3	3	2.8	10	0.28
26	3	3	1	2	2	2.2	15	0.33
27	3	3	1	2	1	2	0	0
28	1	3	3	3	2	2.4	10	0.24
29	3	3	3	3	3	3	5	0.15
30	3	3	3	3	3	3	10	0.3
31	3	4	4	3	4	3.6	15	0.54
32	3	3	3	3	3	3	10	0.3
33	3	3	3	3	3	3	20	0.6
34	3	3	1	3	3	2.6	10	0.26
35	3	3	3	3	3	3	20	0.6
36	3	3	3	3	3	3	20	0.6
37	3	3	2	3	2	2.6	30	0.78
38	2	3	3	3	4	3	20	0.6
39	4	4	4	3	2	3.4	20	0.68
40	2	3	3	3	3	2.8	20	0.56
41	3	3	3	3	3	3	25	0.75
42	3	2	3	3	4	3	30	0.9
43	3	3	3	3	2	2.8	20	0.56
44	4	4	4	3	3	3.6	10	0.36
45	3	3	4	3	3	3.2	10	0.32
46	3	3	3	3	3	3	30	0.9
47	4	3	3	2	2	2.8	15	0.42
48	3	3	3	3	2	2.8	25	0.7
49	4	4	4	3	4	3.8	20	0.76
50	3	3	2	4	3	3	30	0.9
51	3	3	3	2	4	3	15	0.45
52	3	3	2	3	3	2.8	15	0.42
53	3	3	2	2	3	2.6	15	0.39
54	2	2	2	2	2	2	20	0.4
55	3	3	2	2	3	2.6	10	0.26
56	3	3	3	3	3	3	20	0.6

Responden	Nomor Pernyataan					Ski	Bobot (%)	Sqi
	38	39	40	41	42			
57	3	4	3	4	4	3.6	25	0.9
58	3	3	3	3	4	3.2	20	0.64
59	3	3	3	3	4	3.2	5	0.16
60	4	4	3	3	2	3.2	15	0.48
61	3	3	2	2	3	2.6	20	0.52
62	4	3	2	2	3	2.8	10	0.28
63	3	3	3	4	3	3.2	20	0.64
64	3	3	3	2	3	2.8	10	0.28
65	3	3	3	3	2	2.8	10	0.28
66	4	4	3	4	4	3.8	20	0.76
67	3	3	4	3	4	3.4	15	0.51
68	3	3	2	3	3	2.8	15	0.42
69	3	3	2	2	3	2.6	20	0.52
70	3	3	3	2	3	2.8	20	0.56
71	3	3	3	2	4	3	15	0.45
72	4	3	2	3	3	3	10	0.3
73	2	3	2	2	4	2.6	15	0.39
74	2	3	2	2	3	2.4	15	0.36
75	3	4	3	2	3	3	10	0.3
76	2	3	3	3	4	3	30	0.9
77	3	3	3	2	2	2.6	10	0.26
78	3	4	2	3	2	2.8	15	0.42
79	2	3	3	3	3	2.8	30	0.84
80	2	2	2	2	3	2.2	10	0.22
81	2	2	2	2	3	2.2	15	0.33
82	3	3	3	3	3	3	10	0.3
83	3	2	2	2	3	2.4	15	0.36
84	3	3	2	2	2	2.4	15	0.36
85	2	3	2	2	3	2.4	30	0.72
86	3	3	2	2	3	2.6	20	0.52
87	3	3	3	4	3	3.2	25	0.8
88	3	3	3	2	4	3	30	0.9
89	3	3	3	2	2	2.6	10	0.26
90	3	3	2	3	3	2.8	40	1.12
91	4	4	4	4	4	4	30	1.2
92	3	3	3	2	3	2.8	5	0.14
93	3	3	3	4	4	3.4	10	0.34
94	3	4	2	2	3	2.8	15	0.42
95	3	4	4	3	4	3.6	30	1.08
96	2	3	2	2	3	2.4	15	0.36
97	2	3	2	2	3	2.4	20	0.48
98	3	3	2	3	3	2.8	25	0.7
99	4	4	3	3	3	3.4	10	0.34
100	3	4	2	2	3	2.8	20	0.56
101	2	4	2	2	4	2.8	15	0.42
102	2	4	3	3	3	3	15	0.45
103	3	4	2	2	4	3	20	0.6
104	3	3	2	2	3	2.6	10	0.26
105	2	3	3	3	3	2.8	20	0.56
106	3	3	3	4	4	3.4	10	0.34
107	3	3	3	3	3	3	20	0.6
108	2	3	2	3	4	2.8	15	0.42
109	3	3	2	4	4	3.2	10	0.32
						2.866	Rata-rata	0.498
						0.400	St Dev	0.232
						0.160	$S_1^2$	0.054

## Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

- *Tangible*

Responden	Nomor Pernyataan													Ski	Bobot (%)	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.308	20	0.662
2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3.308	40	1.323
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3.077	20	0.615
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3.308	20	0.662
5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3.385	30	1.015
6	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2.769	10	0.277
7	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3.462	20	0.692
8	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.385	15	0.508
9	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2.615	15	0.392
10	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2.923	30	0.877
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3.692	20	0.738
12	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3.615	20	0.723
13	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3.154	20	0.631
14	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	2	2.846	20	0.569
15	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3.385	30	1.015
16	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3.154	20	0.631
17	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.385	15	0.508
18	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3.154	30	0.946
19	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3.308	20	0.662
20	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.615	10	0.362
21	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3.385	10	0.338
22	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3.154	20	0.631
23	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3.462	10	0.346
24	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2.692	30	0.808
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3.000	30	0.900
26	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3.385	20	0.677
27	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3.231	50	1.615
28	4	4	1	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3.154	30	0.946
29	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	4	2	2	3.000	5	0.150
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2.692	10	0.269
31	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3.462	15	0.519
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3.692	30	1.108
33	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3.154	20	0.631
34	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3.231	50	1.615
35	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3.077	20	0.615
36	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3.308	10	0.331
37	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3.462	15	0.519
38	4	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	2	2	2.846	20	0.569
39	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3.462	15	0.519
40	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3.231	20	0.646
41	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3.462	20	0.692
42	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3.154	15	0.473
43	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2.615	15	0.392
44	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	1	4	3.000	20	0.600
45	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3.462	20	0.692
46	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2.923	20	0.585
47	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3.077	5	0.154
48	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2.846	20	0.569
49	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3.385	10	0.338
50	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3.615	30	1.085
51	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2.923	30	0.877
52	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3.538	40	1.415
53	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3.154	30	0.946
54	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2.692	25	0.673
55	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3.077	20	0.615
56	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3.385	20	0.677

Responden	Nomor Pernyataan													Ski	Bobot (%)	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
57	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3.692	10	0.369
58	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2.769	20	0.554
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.692	30	1.108
60	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.462	20	0.692
61	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3.769	20	0.754
62	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3.692	40	1.477
63	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2.923	10	0.292
64	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3.231	10	0.323
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
66	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2.923	30	0.877
67	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3.385	10	0.338
68	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3.692	30	1.108
69	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3.462	20	0.692
70	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3.538	30	1.062
71	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3.462	5	0.173
72	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3.154	10	0.315
73	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.462	20	0.692
74	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2.846	30	0.854
75	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3.462	5	0.173
76	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.462	10	0.346
77	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3.308	20	0.662
78	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3.462	20	0.692
79	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3.538	10	0.354
80	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3.385	35	1.185
81	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3.692	25	0.923
82	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3.385	35	1.185
83	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.462	15	0.519
84	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3.462	35	1.212
85	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.231	10	0.323
86	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3.154	20	0.631
87	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3.385	30	1.015
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.154	30	0.946
89	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.462	40	1.385
90	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3.077	20	0.615
91	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.462	15	0.519
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	5	0.200
93	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3.385	20	0.677
94	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3.538	30	1.062
95	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3.462	25	0.865
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.846	25	0.962
97	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.769	10	0.377
98	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3.538	20	0.708
99	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3.462	30	1.038
100	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3.308	20	0.662
101	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3.385	40	1.354
102	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3.385	10	0.338
103	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3.154	30	0.946
104	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3.154	40	1.262
105	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3.231	20	0.646
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3.692	20	0.738
107	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3.308	10	0.331
108	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.462	20	0.692
109	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.308	10	0.331
														3.306	Rata-rata	0.707
														0.291	St Dev	0.333
														0.085	S <sub>2</sub> <sup>2</sup>	0.111

- Reliability

Responden	Nomor Pernyataan							Ski	Bobot (%)	Sqi
	14	15	16	17	18	19	20			
1	4	4	3	4	4	4	3	3.714	20	0.743
2	4	4	3	4	3	4	4	3.714	30	1.114
3	4	4	3	3	4	4	3	3.571	20	0.714
4	4	4	3	3	3	4	2	3.286	20	0.657
5	4	4	2	4	4	4	4	3.714	20	0.743
6	4	4	4	4	4	3	2	3.571	60	2.143
7	4	4	4	4	4	4	3	3.857	20	0.771
8	4	4	3	4	4	3	3	3.571	20	0.714
9	4	4	4	4	3	2	2	3.286	35	1.150
10	4	3	3	4	3	4	3	3.429	20	0.686
11	4	3	3	4	4	3	3	3.429	20	0.686
12	4	4	4	3	4	2	4	3.571	20	0.714
13	4	4	4	4	4	3	3	3.714	20	0.743
14	4	4	4	4	3	4	2	3.571	25	0.893
15	4	4	3	4	4	4	3	3.714	10	0.371
16	4	4	3	3	3	4	2	3.286	20	0.657
17	4	3	4	3	3	3	3	3.286	25	0.821
18	4	4	4	4	3	3	3	3.571	30	1.071
19	4	4	3	3	3	3	3	3.286	20	0.657
20	4	4	4	4	4	4	4	4.000	25	1.000
21	4	4	3	4	3	4	3	3.571	30	1.071
22	4	4	4	3	3	3	2	3.286	15	0.493
23	4	4	4	4	3	4	3	3.714	10	0.371
24	4	4	1	4	4	3	2	3.143	20	0.629
25	3	3	4	4	3	3	4	3.429	20	0.686
26	4	4	3	4	2	4	3	3.429	20	0.686
27	3	4	3	3	4	4	1	3.143	10	0.314
28	4	4	3	4	4	4	3	3.714	20	0.743
29	4	3	3	3	3	4	3	3.286	50	1.643
30	4	3	3	3	3	3	3	3.143	20	0.629
31	4	4	4	4	3	4	3	3.714	20	0.743
32	4	4	4	3	3	3	3	3.429	30	1.029
33	4	4	3	4	4	3	2	3.429	20	0.686
34	4	4	3	4	3	3	3	3.429	10	0.343
35	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
36	4	4	4	4	2	4	2	3.429	30	1.029
37	4	4	4	4	3	3	3	3.571	15	0.536
38	4	4	4	4	3	4	3	3.714	20	0.743
39	4	4	4	4	4	3	1	3.429	10	0.343
40	3	4	3	4	3	2	4	3.286	20	0.657
41	4	3	3	2	3	3	3	3.000	20	0.600
42	4	3	2	2	3	3	2	2.714	15	0.407
43	4	3	4	2	4	3	2	3.143	15	0.471
44	4	4	4	3	3	4	4	3.714	30	1.114
45	4	4	3	3	3	2	3	3.143	40	1.257
46	4	4	3	4	3	4	3	3.571	5	0.179
47	4	4	3	4	1	4	1	3.000	10	0.300
48	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
49	4	3	4	4	4	4	4	3.857	30	1.157
50	4	4	3	4	4	3	3	3.571	20	0.714
51	4	3	4	4	3	3	4	3.571	20	0.714
52	4	4	4	4	4	3	4	3.857	15	0.579
53	4	3	3	3	3	3	3	3.143	20	0.629
54	2	3	3	4	3	3	3	3.000	15	0.450
55	3	4	4	4	4	4	4	3.857	30	1.157
56	3	4	3	4	4	4	3	3.571	20	0.714



Responden	Nomor Pernyataan								Ski	Bobot (%)	Sqi
	14	15	16	17	18	19	20				
57	4	4	3	4	3	3	3	3.429	20	0.686	
58	4	3	4	3	2	3	4	3.286	25	0.821	
59	3	3	3	4	4	4	3	3.429	25	0.857	
60	4	3	3	3	3	3	4	3.286	30	0.986	
61	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200	
62	4	4	3	3	4	4	4	3.714	30	1.114	
63	4	3	3	2	3	3	3	3.000	20	0.600	
64	4	4	3	3	4	3	4	3.571	40	1.429	
65	4	3	4	4	4	4	4	3.857	10	0.386	
66	2	3	4	3	3	2	3	2.857	20	0.571	
67	4	4	3	4	3	4	3	3.571	40	1.429	
68	3	4	4	4	4	3	4	3.714	20	0.743	
69	4	4	3	4	3	3	3	3.429	20	0.686	
70	4	4	3	4	3	3	3	3.429	15	0.514	
71	4	4	3	4	3	3	3	3.429	15	0.514	
72	4	3	3	4	3	4	3	3.429	20	0.686	
73	4	3	3	4	3	3	3	3.286	15	0.493	
74	3	4	2	3	4	3	3	3.143	20	0.629	
75	4	4	3	4	3	3	3	3.429	50	1.714	
76	4	4	3	4	3	3	3	3.429	30	1.029	
77	4	3	2	4	3	3	3	3.143	40	1.257	
78	4	4	3	4	3	3	3	3.429	30	1.029	
79	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200	
80	4	4	3	4	3	3	3	3.429	20	0.686	
81	4	4	3	4	4	4	3	3.714	25	0.929	
82	4	4	3	4	3	3	3	3.429	20	0.686	
83	4	4	3	4	3	3	3	3.429	50	1.714	
84	3	4	4	3	3	3	3	3.286	15	0.493	
85	4	4	3	4	3	3	3	3.429	40	1.371	
86	4	3	3	3	3	3	3	3.143	20	0.629	
87	4	3	3	3	3	4	3	3.286	10	0.329	
88	4	3	4	4	4	3	3	3.571	10	0.357	
89	4	4	3	4	3	3	3	3.429	20	0.686	
90	4	3	3	3	3	3	3	3.143	15	0.471	
91	4	4	3	4	3	3	3	3.429	20	0.686	
92	4	4	4	4	2	4	3	3.571	50	1.786	
93	4	4	3	4	3	3	3	3.429	20	0.686	
94	4	4	3	4	3	3	3	3.429	10	0.343	
95	4	4	3	4	3	3	3	3.429	15	0.514	
96	4	4	4	4	3	3	4	3.714	20	0.743	
97	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
98	4	4	3	4	3	3	3	3.429	30	1.029	
99	3	4	4	4	3	3	4	3.571	20	0.714	
100	4	4	3	4	3	3	3	3.429	25	0.857	
101	4	4	3	4	2	3	3	3.286	20	0.657	
102	4	4	3	4	2	3	3	3.286	30	0.986	
103	4	4	3	4	2	3	3	3.286	15	0.493	
104	4	4	3	4	2	3	3	3.286	20	0.657	
105	4	4	3	4	3	3	3	3.429	20	0.686	
106	4	3	4	3	4	3	3	3.429	30	1.029	
107	4	4	3	3	3	3	3	3.286	40	1.314	
108	4	3	3	3	3	4	3	3.286	20	0.657	
109	3	3	3	4	3	4	3	3.286	40	1.314	
								3.450	Rata-rata	0.798	
								0.254	St Dev	0.351	
								0.065	$S_2^2$	0.123	

- *Responsiveness*

Responden	Nomor Pernyataan					Ski	Bobot (%)	Sqi
	21	22	23	24	25			
1	3	3	3	4	3	3.2	30	0.960
2	4	4	4	4	3	3.8	5	0.190
3	3	3	3	3	3	3	20	0.600
4	3	3	4	4	4	3.6	20	0.720
5	4	4	4	4	4	4	10	0.400
6	3	3	3	3	3	3	15	0.450
7	3	3	3	3	3	3	20	0.600
8	4	4	4	4	4	4	30	1.200
9	3	3	4	3	4	3.4	10	0.340
10	3	3	2	3	3	2.8	20	0.560
11	3	4	4	3	2	3.2	20	0.640
12	4	3	4	3	3	3.4	30	1.020
13	3	3	3	3	3	3	20	0.600
14	3	3	3	3	4	3.2	15	0.480
15	4	3	4	3	4	3.6	5	0.180
16	3	3	3	3	4	3.2	20	0.640
17	3	3	3	3	3	3	20	0.600
18	3	3	3	4	4	3.4	10	0.340
19	3	3	4	3	4	3.4	20	0.680
20	4	4	3	4	4	3.8	15	0.570
21	3	3	3	3	3	3	15	0.450
22	3	3	3	3	3	3	20	0.600
23	4	4	4	4	4	4	20	0.800
24	3	3	3	3	4	3.2	10	0.320
25	4	3	3	3	3	3.2	20	0.640
26	2	3	4	4	4	3.4	25	0.850
27	3	3	3	3	3	3	20	0.600
28	3	3	4	4	4	3.6	20	0.720
29	3	3	3	3	3	3	20	0.600
30	3	3	3	3	4	3.2	30	0.960
31	4	4	4	4	4	4	20	0.800
32	3	3	3	4	4	3.4	20	0.680
33	3	3	3	3	4	3.2	20	0.640
34	3	3	3	3	4	3.2	20	0.640
35	3	4	4	4	4	3.8	20	0.760
36	3	3	3	3	3	3	20	0.600
37	4	4	3	3	4	3.6	20	0.720
38	3	3	4	3	4	3.4	20	0.680
39	4	3	4	3	4	3.6	30	1.080
40	3	3	3	3	3	3	20	0.600
41	4	4	4	2	3	3.4	10	0.340
42	3	3	3	3	3	3	20	0.600
43	3	2	3	3	4	3	30	0.900
44	4	3	3	3	3	3.2	30	0.960
45	3	4	3	3	3	3.2	10	0.320
46	3	3	3	3	3	3	5	0.150
47	3	1	4	3	4	3	50	1.500
48	3	3	3	4	4	3.4	15	0.510
49	4	3	3	4	3	3.4	20	0.680
50	4	3	3	4	4	3.6	10	0.360
51	3	3	3	4	4	3.4	10	0.340
52	4	4	3	4	4	3.8	10	0.380
53	3	3	3	3	3	3	20	0.600
54	3	3	3	3	3	3	20	0.600
55	4	4	3	3	3	3.4	25	0.850
56	3	4	2	2	3	2.8	15	0.420

Responden	Nomor Pernyataan					Ski	Bobot (%)	Sqi
	21	22	23	24	25			
57	3	3	4	4	4	3.6	15	0.540
58	3	3	3	2	3	2.8	20	0.560
59	4	4	3	3	4	3.6	25	0.900
60	4	4	3	3	3	3.4	15	0.510
61	4	4	3	4	4	3.8	10	0.380
62	3	3	4	4	4	3.6	15	0.540
63	2	3	3	3	3	2.8	10	0.280
64	3	4	4	3	4	3.6	20	0.720
65	3	3	4	4	3	3.4	20	0.680
66	3	3	2	3	3	2.8	10	0.280
67	4	4	3	3	3	3.4	10	0.340
68	4	4	4	4	4	4	20	0.800
69	3	3	3	3	3	3	20	0.600
70	4	4	4	4	4	4	20	0.800
71	3	3	3	3	3	3	15	0.450
72	3	3	3	4	3	3.2	10	0.320
73	4	4	4	4	4	4	15	0.600
74	3	3	3	3	3	3	15	0.450
75	4	4	3	3	3	3.4	30	1.020
76	3	3	3	3	3	3	20	0.600
77	3	3	3	3	3	3	10	0.300
78	3	3	3	3	3	3	25	0.750
79	4	3	3	3	2	3	20	0.600
80	3	3	3	3	3	3	20	0.600
81	3	3	2	3	3	2.8	20	0.560
82	3	3	3	3	3	3	20	0.600
83	4	4	4	4	4	4	5	0.200
84	3	3	3	3	3	3	15	0.450
85	4	4	3	3	4	3.6	10	0.360
86	4	3	3	4	3	3.4	20	0.680
87	3	3	4	4	4	3.6	15	0.540
88	3	3	4	4	4	3.6	15	0.540
89	3	3	3	3	3	3	15	0.450
90	4	3	4	4	3	3.6	10	0.360
91	4	3	4	4	3	3.6	15	0.540
92	3	4	4	3	4	3.6	20	0.720
93	4	4	3	3	3	3.4	25	0.850
94	3	3	3	3	3	3	25	0.750
95	4	4	4	4	4	4	10	0.400
96	3	4	3	3	3	3.2	20	0.640
97	3	3	3	3	3	3	25	0.750
98	3	3	3	3	3	3	15	0.450
99	4	3	4	3	2	3.2	25	0.800
100	3	3	3	3	3	3	15	0.450
101	4	4	3	3	3	3.4	15	0.510
102	3	3	3	3	3	3	15	0.450
103	3	3	3	3	3	3	20	0.600
104	3	3	3	3	3	3	20	0.600
105	3	3	4	4	4	3.6	20	0.720
106	4	4	4	3	4	3.8	30	1.140
107	3	3	3	3	3	3	20	0.600
108	3	3	3	3	4	3.2	20	0.640
109	4	3	4	3	4	3.6	10	0.360
						3.312	Rata-rata	0.600
						0.341	St Dev	0.226
						0.117	$S_p^2$	0.051

- Assurance

Responden	Nomor Pernyataan												Ski	Bobot (%)	Sqi
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37			
1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3.500	15	0.525
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3.417	20	0.683
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.667	25	0.917
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.833	20	0.767
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.333	10	0.333
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.333	20	0.667
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.917	10	0.392
9	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3.417	15	0.513
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3.250	20	0.650
11	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3.167	20	0.633
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
14	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3.667	20	0.733
15	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.500	25	0.875
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.917	30	1.175
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3.667	15	0.550
18	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3.667	20	0.733
19	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.583	30	1.075
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
22	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.583	25	0.896
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
24	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3.583	20	0.717
25	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.583	20	0.717
26	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.500	20	0.700
27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3.667	20	0.733
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.833	20	0.767
29	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3.167	20	0.633
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3.833	30	1.150
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.917	30	1.175
32	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3.500	10	0.350
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.750	20	0.750
34	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.417	10	0.342
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.917	20	0.783
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.333	20	0.667
37	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3.667	20	0.733
38	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3.667	20	0.733
39	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.500	25	0.875
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3.500	20	0.700
41	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3.167	25	0.792
42	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3.333	20	0.667
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.417	20	0.683
44	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3.333	10	0.333
45	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3.583	20	0.717
46	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3.583	40	1.433
47	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3.500	20	0.700
48	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3.250	25	0.813
49	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3.750	20	0.750
50	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3.583	10	0.358
51	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3.167	25	0.792
52	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.833	20	0.767
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3.250	15	0.488
54	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3.083	20	0.617
55	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3.583	15	0.538
56	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	2.917	25	0.729

Responden	Nomor Pernyataan												Ski	Bobot (%)	Sqi	
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37				
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
58	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3.250	15	0.488
59	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.583	15	0.538
60	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.750	20	0.750
61	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3.583	20	0.717
62	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3.667	5	0.183
63	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3.167	40	1.267
64	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3.250	20	0.650
65	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3.500	30	1.050
66	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3.583	20	0.717
67	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3.167	25	0.792
68	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3.667	15	0.550
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.083	20	0.617
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3.750	15	0.563
71	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.417	50	1.708
72	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.250	50	1.625
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.917	35	1.371
74	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2.833	20	0.567
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.083	5	0.154
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.083	10	0.308
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3.250	20	0.650
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.083	10	0.308
79	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3.333	10	0.333
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.167	15	0.475
81	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3.667	15	0.550
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.083	15	0.463
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3.667	15	0.550
84	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2.917	20	0.583
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.167	10	0.317
86	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3.583	20	0.717
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3.167	20	0.633
88	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3.583	15	0.538
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.083	15	0.463
90	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3.417	15	0.513
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.083	20	0.617
92	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3.417	20	0.683
93	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3.250	25	0.813
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.333	20	0.667
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3.667	20	0.733
96	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3.417	20	0.683
97	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.833	25	0.958
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
99	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3.583	15	0.538
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.083	20	0.617
101	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3.333	10	0.333
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.083	30	0.925
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3.167	15	0.475
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3.167	10	0.317
105	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3.667	20	0.733
106	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3.750	10	0.375
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.333	10	0.333
108	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3.417	25	0.854
109	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3.500	30	1.050
														3.467	Rata-rata	0.700
														0.288	St Dev	0.287
														0.083	$S_p^2$	0.082

- *Empaty*

Responden	Nomor Pernyataan					Ski	Bobot (%)	Sqi
	38	39	40	41	42			
1	4	4	3	3	4	3.6	15	0.54
2	4	4	4	4	4	4	5	0.2
3	4	3	4	3	3	3.4	15	0.51
4	3	3	3	3	3	3	20	0.6
5	4	4	4	3	4	3.8	25	0.95
6	4	3	2	2	3	2.8	5	0.14
7	4	4	4	4	4	4	20	0.8
8	4	4	4	3	3	3.6	25	0.9
9	4	4	3	1	2	2.8	25	0.7
10	2	2	3	3	2	2.4	10	0.24
11	2	4	4	4	4	3.6	20	0.72
12	4	4	4	3	4	3.8	10	0.38
13	3	3	2	2	3	2.6	20	0.52
14	4	4	4	2	4	3.6	20	0.72
15	4	4	4	4	4	4	30	1.2
16	3	4	4	3	4	3.6	10	0.36
17	3	3	4	3	4	3.4	25	0.85
18	4	4	4	2	4	3.6	10	0.36
19	4	4	3	3	3	3.4	10	0.34
20	4	4	4	3	4	3.8	20	0.76
21	4	4	4	4	4	4	15	0.6
22	3	3	3	2	3	2.8	20	0.56
23	4	4	4	4	4	4	30	1.2
24	2	3	3	3	2	2.6	20	0.52
25	4	4	4	3	3	3.6	10	0.36
26	4	4	4	3	1	3.2	15	0.48
27	3	3	4	3	4	3.4	0	0
28	4	4	4	2	4	3.6	10	0.36
29	3	3	3	2	3	2.8	5	0.14
30	3	3	3	3	4	3.2	10	0.32
31	4	4	3	3	4	3.6	15	0.54
32	4	4	3	3	3	3.4	10	0.34
33	4	4	3	4	4	3.8	20	0.76
34	4	4	3	2	4	3.4	10	0.34
35	4	4	4	4	4	4	20	0.8
36	4	3	3	3	3	3.2	20	0.64
37	3	3	4	3	3	3.2	30	0.96
38	3	4	4	3	4	3.6	20	0.72
39	4	4	4	3	3	3.6	20	0.72
40	4	3	4	4	4	3.8	20	0.76
41	4	4	4	2	2	3.2	25	0.8
42	3	2	2	2	4	2.6	30	0.78
43	3	3	4	2	2	2.8	20	0.56
44	4	4	2	2	3	3	10	0.3
45	4	3	3	3	3	3.2	10	0.32
46	3	3	3	3	3	3	30	0.9
47	4	4	3	1	3	3	15	0.45
48	4	4	4	4	4	4	25	1
49	3	4	3	4	4	3.6	20	0.72
50	4	4	2	4	3	3.4	30	1.02
51	3	2	3	4	4	3.2	15	0.48
52	4	4	4	2	3	3.4	15	0.51
53	3	3	3	3	3	3	15	0.45
54	3	3	3	2	3	2.8	20	0.56
55	4	4	3	4	4	3.8	10	0.38
56	4	4	2	2	3	3	20	0.6

Responden	Nomor Pernyataan					Ski	Bobot (%)	Sqi
	38	39	40	41	42			
57	4	4	4	4	4	4	25	1
58	3	3	3	4	3	3.2	20	0.64
59	4	3	4	4	4	3.8	5	0.19
60	3	3	3	2	3	2.8	15	0.42
61	4	4	4	4	4	4	20	0.8
62	4	4	4	3	4	3.8	10	0.38
63	2	4	3	2	4	3	20	0.6
64	4	3	3	3	2	3	10	0.3
65	3	3	3	3	3	3	10	0.3
66	3	3	3	4	4	3.4	20	0.68
67	2	2	2	3	3	2.4	15	0.36
68	3	4	4	3	4	3.6	15	0.54
69	3	3	3	3	4	3.2	20	0.64
70	3	3	4	3	4	3.4	20	0.68
71	3	3	4	3	4	3.4	15	0.51
72	3	3	3	3	3	3	10	0.3
73	3	3	3	4	4	3.4	15	0.51
74	3	3	4	3	3	3.2	15	0.48
75	3	3	3	3	4	3.2	10	0.32
76	3	3	3	4	4	3.4	30	1.02
77	3	4	3	3	4	3.4	10	0.34
78	3	3	3	3	4	3.2	15	0.48
79	3	2	3	3	3	2.8	30	0.84
80	3	3	3	3	4	3.2	10	0.32
81	3	3	4	4	3	3.4	15	0.51
82	3	3	4	3	4	3.4	10	0.34
83	3	3	3	3	4	3.2	15	0.48
84	4	3	3	3	3	3.2	15	0.48
85	3	3	3	3	4	3.2	30	0.96
86	3	3	3	2	3	2.8	20	0.56
87	3	3	3	2	3	2.8	25	0.7
88	4	4	4	4	4	4	30	1.2
89	4	4	4	4	4	4	10	0.4
90	4	3	3	3	3	3.2	40	1.28
91	3	3	3	3	4	3.2	30	0.96
92	4	3	4	4	4	3.8	5	0.19
93	4	4	4	3	4	3.8	10	0.38
94	3	3	3	3	4	3.2	15	0.48
95	3	3	4	4	4	3.6	30	1.08
96	4	4	4	3	4	3.8	15	0.57
97	3	3	4	3	4	3.4	20	0.68
98	3	3	3	4	4	3.4	25	0.85
99	4	4	3	4	3	3.6	10	0.36
100	3	4	4	4	4	3.8	20	0.76
101	3	3	3	3	4	3.2	15	0.48
102	4	4	4	4	3	3.8	15	0.57
103	3	3	3	4	4	3.4	20	0.68
104	4	4	3	3	3	3.4	10	0.34
105	3	4	3	4	3	3.4	20	0.68
106	3	4	3	4	4	3.6	10	0.36
107	4	4	4	4	4	4	20	0.8
108	4	4	4	2	1	3	15	0.45
109	3	3	4	4	4	3.6	10	0.36
						3.372	Rata-rata	0.581
						0.398	St Dev	0.258
						0.158	$S_p^2$	0.067

---

---

## LAMPIRAN 10

---

---

- Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen



- *Tangible*

Responden	No Pernyataan													Rata-Rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.231
													Rata-rata	3.231
													Stdv	0

- *Reliability*

Responden	No Pernyataan								Rata-Rata
	14	15	16	17	18	19	20		
1	3	4	4	4	3	3	2	3.286	
								Rata-rata	3.286
								Stdv	0

- *Responsiveness*

Responden	No Pernyataan					Rata-Rata
	21	22	23	24	25	
1	4	4	4	3	4	3.8
					Rata-rata	3.8
					Stdv	0

- *Assurance*

Responden	No Pernyataan												Rata-Rata
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3.750
												Rata-rata	3.750
												Stdv	0

- *Empaty*

Responden	No Pernyataan					Rata-Rata
	38	39	40	41	42	
1	4	4	4	3	4	3.8
					Rata-rata	3.8
					Stdv	0

---

---

## LAMPIRAN 11

---

---

- Perhitungan Rata-Rata Kejelasan Standar  
(Karyawan)

## Perhitungan Rata-Rata Kejelasan Standar (Karyawan)

Resp	No Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Rata-rata	1.385	2.930	2.891	2.636	2.636	2.432	3.286	3.000	3.000	3.000	3.429	4.000	2.818	2.295	2.000	4.000	4.000	2.977	3.273	2.955	4.000

Resp	No Pernyataan																					
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
Rata-rata	3.6136	3.5	3.6364	3.8	4	3.8	4	2.9773	3.6	4	3.6136	3.6	3.0682	3.1591	2.6818	3.5	4	3.8	3.6	2.6591	3.2545	

---

---

## LAMPIRAN 12

---

---

- Perhitungan Rata-Rata Kecepatan Pengontrolan (Karyawan)

## Perhitungan Rata-Rata Kecepatan Pengontrolan (Karyawan)

Resp	No Pernyataan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Rata-rata	3.000	3.448	3.528	2.545	2.364	2.068	2.286	2.500	1.500	2.000	3.286	3.000	1.955	2.977	2.045	4.000	3.000	1.500	2.977	1.580	2.000

Resp	No Pernyataan																				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
Rata-rata	3.614	3.500	3.636	3.800	4.000	3.800	4.000	2.977	3.600	4.000	3.614	3.600	3.068	3.159	2.682	3.500	4.000	2.650	3.600	2.659	3.435

---

---

## LAMPIRAN 13

---

---

- Kuesioner Terbuka Pelanggan

## KUESIONER PENELITIAN TERBUKA PELANGGAN

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka menyusun Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, diketahui bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel. Oleh karena itu, penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dini Febriani

Menurut Anda, hal-hal apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan Anda terhadap :

1. Kenyamanan kursi mobil?

---

---

---

2. Kebersihan bagian dalam mobil?

---

---

---

3. Kebersihan bagian luar mobil?

---

---

---

4. Keindahan bagian dalam mobil?

---

---

---

5. Keindahan bagian luar mobil?

---

---

---

6. Kesejukan udara di dalam mobil (AC)?

---

---

---

7. Kebersihan ruang tunggu (*pool*)?

---

---

---

8. Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (*pool*) yang mencukupi?

---

---

---

9. Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (*pool*) ?

---

---

---

10. Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (*pool*) seperti televisi?

---

---

---

11. Kebersihan toilet?

---

---

---

12. Kerapihan pakaian supir?

---

---

---



13. Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak guncang, dll) ?

---

---

---

14. Kehandalan supir ketika menyetir?

---

---

---

15. Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi?

---

---

---

16. Kefleksibelan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan *pool*) ?

---

---

---

17. Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan?

---

---

---

18. Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan?

---

---

---

19. Kecepatan *receptionist* melayani pelanggan?

---

---

---

20. Kecepatan supir melayani pelanggan?

---

---

---

21. Ketanggapan *receptionist* melayani pelanggan?

---

---

---

22. Ketanggapan supir melayani pelanggan?

---

---

---

23. Ketanggapan *call center* melayani pelanggan?

---

---

---

24. Kemampuan *receptionist* dalam memberikan informasi kepada pelanggan?

---

---

---

25. Kemampuan *call center* dalam memberikan informasi kepada pelanggan?

---

---

---

26. Keramahan *receptionist* melayani pelanggan?

---

---

---

27. Keramahan supir melayani pelanggan?

---

---

---

28. Keramahan *call center* melayani pelanggan?

---

---

---

29. Kesopanan *receptionist* melayani pelanggan?

---

---

---

30. Kesopanan supir melayani pelanggan?

---

---

---

31. Kesopanan *call center* melayani pelanggan?

---

---

---

32. Ketepatan waktu mobil berangkat?

---

---

---

33. Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal?

---

---

---

34. Keamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan?

---

---

---

35. Keamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu

---

---

---

36. Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi *pool*?

---

---

---

37. Kemudahan dalam reservasi tiket?

---

---

---

38. Kemudahan pelanggan untuk menghubungi *call center*?

---

---

---

39. Kemudahan supir untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan?

---

---

---

40. Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan?

---

---

---

---

---

## LAMPIRAN 14

---

---

- Tabel r *Product Moment*
- Tabel Distribusi Normal (Z)
- Tabel Panduan *Severity*
- Tabel Panduan *Occurence*
- Tabel Panduan *Detection*

---

---

## LAMPIRAN 15

---

---

- Uji Konstruk Pertama
- Uji Konstruk Kedua

---

---

## LAMPIRAN 16

---

---

- Lembar Komentar dan Saran Seminar Isi Tugas Akhir

---

---

## LAMPIRAN 17

---

---

- Lembar Komentar dan Saran Sidang Tugas Akhir



## **DATA PENULIS**

Nama : Dini Febriani  
Alamat : Jalan Bengawan No 65 A  
Bandung  
Tempat/Tanggal lahir : Kuningan / 23 Februari 1988  
No *Handphone* : 081804633335/02293633350  
Alamat e-mail : dhinot\_luv@yahoo.co.id  
Pendidikan : SMAN 2 Kuningan  
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha  
Nilai Tugas Akhir : A  
Tanggal USTA : 25 Januari 2010