

## **LAMPIRAN 1**

### **KOMENTAR VALIDITAS KONSTRUK**







## **LAMPIRAN 2**

### **KUESIONER**

# KUESIONER KONSUMEN

## KUESIONER PENELITIAN KONSUMEN

Kepada Responden yang terhormat :

Bapak/Ibu/Sdr/i konsumen Game Net ‘Sonic Net’

Dalam rangka penyusunan skripsi, saya selaku mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan dari Game Net ini. Oleh karena itu, diharapkan bantuan dari para konsumen untuk mengisi kuesioner ini dengan melingkar salah satu angka pada bagian persepsi dan harapan.

### BAGIAN 1

Keterangan :

**STB : Sangat Tidak Baik    TB : Tidak Baik    B : Baik    STB : Sangat Tidak Baik**

**STP : Sangat Tidak penting TP : Tidak Penting    P : Penting    STP : Sangat Tidak Penting**

No	Persepsi				Pernyataan	Harapan			
	STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP
1	1	2	3	4	Kebersihan ruang bermain	1	2	3	4
2	1	2	3	4	Kebersihan toilet	1	2	3	4
3	1	2	3	4	Kelengkapan Game yang tersedia	1	2	3	4
4	1	2	3	4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	1	2	3	4
5	1	2	3	4	Kemudahan dalam memarkir	1	2	3	4
6	1	2	3	4	Kecukupan area parkir	1	2	3	4
7	1	2	3	4	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	1	2	3	4
8	1	2	3	4	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	1	2	3	4
9	1	2	3	4	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	1	2	3	4
10	1	2	3	4	Penerangan ruang bermain	1	2	3	4
11	1	2	3	4	Ketersediaan ruang tunggu	1	2	3	4
12	1	2	3	4	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	1	2	3	4
13	1	2	3	4	Kecepatan akses internet	1	2	3	4
14	1	2	3	4	Ketersediaan makanan dan minuman	1	2	3	4
15	1	2	3	4	Keandalan mouse	1	2	3	4
16	1	2	3	4	Keandalan keyboard	1	2	3	4
18	1	2	3	4	Ketersediaan komputer yang siap pakai	1	2	3	4
19	1	2	3	4	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	1	2	3	4
20	1	2	3	4	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	1	2	3	4
21	1	2	3	4	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	1	2	3	4
22	1	2	3	4	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	1	2	3	4
23	1	2	3	4	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4
24	1	2	3	4	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4
25	1	2	3	4	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	1	2	3	4
26	1	2	3	4	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	1	2	3	4
27	1	2	3	4	Keamanan barang konsumen saat bermain	1	2	3	4
28	1	2	3	4	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	1	2	3	4
29	1	2	3	4	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan game	1	2	3	4
30	1	2	3	4	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	1	2	3	4
31	1	2	3	4	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4
32	1	2	3	4	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	1	2	3	4

## BAGIAN 2

Kuesioner bagian kedua ini diberikan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap masing-masing dimensi. Isilah kuesioner dengan memberikan nilai kepada masing-masing dimensi. Jika dimensi semakin penting, maka nilai yang diberikan semakin besar. Jumlah total nilai keseluruhan adalah 100%.

No	Menurut Anda seberapa penting hal-hal di bawah ini	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 konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	
4.	Dapat menumbuhkan rasa percaya, rasa aman bagi konsumen, serta karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani masalah.	
5.	Memahami masalah konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal dan memiliki jam operasi yang nyaman.	
TOTAL		100%

### BAGIAN 3

Kuesioner bagian ketiga ini diberikan untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen. Isilah kuesioner dengan melingkari pada salah satu angka.

No	Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Memberi Toleransi	Tidak Suka
1	Kebersihan ruang bermain				
2	Kebersihan toilet				
3	Kelengkapan Game yang tersedia				
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain				
5	Kemudahan dalam memarkir				
6	Kecukupan area parkir				
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan				
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain				
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)				
10	Penerangan ruang bermain				
11	Ketersediaan ruang tunggu				
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain				
13	Kecepatan akses internet				
14	Ketersediaan makanan dan minuman				
15	Keandalan mouse				
16	Keandalan keyboard				
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai				
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru				
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan				
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang				
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi				
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan				
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan				
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan				
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran				
26	Keamanan barang konsumen saat bermain				
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir				
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan game				
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game				
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen				
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen				
32	Ruang bermain tidak bersih				
33	Toilet tidak bersih				
34	Game yang tersedia tidak lengkap				
35	Kursi yang digunakan selama bermain tidak nyaman				
36	Susah dalam memarkir				
37	Area parkir yang tidak cukup				
38	Headset tidak tersedia untuk masing-masing komputer yang digunakan				
39	Sirkulasi udara di ruang bermain tidak nyaman				
40	Alat-alat yang digunakan tidak bersih(keyboard, monitor, dll)				
41	Ruang bermain tidak terang				
42	Ruang tunggu tidak tersedia				
43	Tidak tersedia asbak rokok di setiap meja bermain				
44	Akses internet lambat				
45	Tidak tersedia makanan dan minuman				
46	Mouse tidak andal				
47	Keyboard tidak andal				
48	Tidak tersedia komputer yang siap pakai				
49	Pegawai tidak sigap dalam memberikan informasi mengenai permainan baru				
50	Pegawai tidak sigap membersihkan tempat yang telah digunakan				
51	Pegawai tidak sigap dalam melayani konsumen yang baru datang				
52	Pegawai tidak jelas dalam memberikan informasi				
53	Pegawai tidak ramah dalam melakukan pelayanan				
54	Pegawai tidak sopan dalam melakukan pelayanan				
55	Waktu tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan				
56	Pegawai tidak jujur dalam proses pembayaran				
57	Barang konsumen tidak aman saat bermain				
58	Kendaraan tidak aman selama di tempat parkir				
59	Pelanggan susah dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan game				
60	Susah dalam mendapatkan voucher game				
61	Pegawai tidak mampu dalam berkomunikasi dengan konsumen				
62	Pegawai tidak mampu dalam menangani komplain dari konsumen				



# KUESIONER MANAJEMEN

Kepada Responden yang terhormat :

Bapak Manajer Game Net ‘Sonic Net’

Dalam rangka penyusunan skripsi, saya selaku mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi dari pihak manajemen terhadap harapan konsumen dari pelayanan Game Net ini. Oleh karena itu, diharapkan bantuan dari Bapak untuk mengisi kuesioner ini dengan melingkar salah satu angka pada bagian persepsi.

## BAGIAN 1

Keterangan :

**STB : Sangat Tidak Baik    TB : Tidak Baik    B : Baik    SB : Sangat Tidak Baik**

No	Pernyataan	Persepsi			
		STB	TB	B	SB
1	Kebersihan ruang bermain	1	2	3	4
2	Kebersihan toilet	1	2	3	4
3	Kelengkapan Game yang tersedia	1	2	3	4
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam memarkir	1	2	3	4
6	Kecukupan area parkir	1	2	3	4
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	1	2	3	4
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	1	2	3	4
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	1	2	3	4
10	Penerangan ruang bermain	1	2	3	4
11	Ketersediaan ruang tunggu	1	2	3	4
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	1	2	3	4
13	Kecepatan akses internet	1	2	3	4
14	Ketersediaan makanan dan minuman	1	2	3	4
15	Keandalan mouse	1	2	3	4
16	Keandalan keyboard	1	2	3	4
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai	1	2	3	4
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	1	2	3	4
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	1	2	3	4
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	1	2	3	4
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	1	2	3	4
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	1	2	3	4
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	1	2	3	4
26	Keamanan barang konsumen saat bermain	1	2	3	4
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	1	2	3	4
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan	1	2	3	4
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	1	2	3	4
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	1	2	3	4

## BAGIAN 2

Bagian kedua ini diberikan untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sonic Net. Isilah dengan melingkari pada salah satu angka.

No	Pernyataan	Tidak ada standar	Ada standar lisan dan masih dalam pembahasan	Ada standar tertulis tapi belum diterapkan	Ada standar lisan dan sudah diterapkan	Ada standar tulisan dan sudah diterapkan
1	Kebersihan ruang bermain	0	1	2	3	4
2	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
3	Kelengkapan Game yang tersedia	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	0	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam memarkir	0	1	2	3	4
6	Kecukupan area parkir	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	0	1	2	3	4
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	0	1	2	3	4
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	0	1	2	3	4
10	Penerangan ruang bermain	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan ruang tunggu	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	0	1	2	3	4
13	Kecepatan akses internet	0	1	2	3	4
14	Ketersediaan makanan dan minuman	0	1	2	3	4
15	Keandalan mouse	0	1	2	3	4
16	Keandalan keyboard	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai	0	1	2	3	4
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	0	1	2	3	4
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	0	1	2	3	4
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	0	1	2	3	4
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	0	1	2	3	4
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang konsumen saat bermain	0	1	2	3	4
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	0	1	2	3	4
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan	0	1	2	3	4
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	0	1	2	3	4
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	0	1	2	3	4

### BAGIAN 3

Bagian ketiga ini diberikan untuk mengetahui apakah spesifikasi kualitas pelayanan yang sekarang sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Isilah dengan melingkari pada salah satu angka.

No	Pernyataan	Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
1	Kebersihan ruang bermain	1	2	3	4
2	Kebersihan toilet	1	2	3	4
3	Kelengkapan Game yang tersedia	1	2	3	4
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam memarkir	1	2	3	4
6	Kecukupan area parkir	1	2	3	4
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	1	2	3	4
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	1	2	3	4
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	1	2	3	4
10	Penerangan ruang bermain	1	2	3	4
11	Ketersediaan ruang tunggu	1	2	3	4
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	1	2	3	4
13	Kecepatan akses internet	1	2	3	4
14	Ketersediaan makanan dan minuman	1	2	3	4
15	Keandalan mouse	1	2	3	4
16	Keandalan keyboard	1	2	3	4
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai	1	2	3	4
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	1	2	3	4
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	1	2	3	4
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	1	2	3	4
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	1	2	3	4
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	1	2	3	4
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	1	2	3	4
26	Keamanan barang konsumen saat bermain	1	2	3	4
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	1	2	3	4
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan	1	2	3	4
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	1	2	3	4
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	1	2	3	4

## BAGIAN 4

Bagian keempat diberikan untuk mengetahui penilaian manajemen dalam mengukur kekonsistenan penyampaian jasa yang dilakukan karyawan. Isilah dengan melingkari pada salah satu angka.

No	Pernyataan	Menurut saya, karyawan saya				
		Tidak ada standar	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	Kebersihan ruang bermain	0	1	2	3	4
2	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
3	Kelengkapan Game yang tersedia	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	0	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam memarkir	0	1	2	3	4
6	Kecukupan area parkir	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	0	1	2	3	4
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	0	1	2	3	4
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	0	1	2	3	4
10	Penerangan ruang bermain	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan ruang tunggu	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	0	1	2	3	4
13	Kecepatan akses internet	0	1	2	3	4
14	Ketersediaan makanan dan minuman	0	1	2	3	4
15	Keandalan mouse	0	1	2	3	4
16	Keandalan keyboard	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai	0	1	2	3	4
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	0	1	2	3	4
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	0	1	2	3	4
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	0	1	2	3	4
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	0	1	2	3	4
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang konsumen saat bermain	0	1	2	3	4
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	0	1	2	3	4
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan	0	1	2	3	4
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	0	1	2	3	4
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	0	1	2	3	4

## BAGIAN 5

Bagian kelima diberikan untuk mengukur konsistensi komunikasi keluar yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Isilah dengan melingkari pada salah satu angka.

No	Pernyataan	Tidak ada janji	Tidak konsisten	Sedikit konsisten	Cukup konsisten	Konsisten
1	Kebersihan ruang bermain	0	1	2	3	4
2	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
3	Kelengkapan Game yang tersedia	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	0	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam memarkir	0	1	2	3	4
6	Kecukupan area parkir	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	0	1	2	3	4
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	0	1	2	3	4
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	0	1	2	3	4
10	Penerangan ruang bermain	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan ruang tunggu	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	0	1	2	3	4
13	Kecepatan akses internet	0	1	2	3	4
14	Ketersediaan makanan dan minuman	0	1	2	3	4
15	Keandalan mouse	0	1	2	3	4
16	Keandalan keyboard	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai	0	1	2	3	4
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	0	1	2	3	4
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	0	1	2	3	4
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	0	1	2	3	4
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	0	1	2	3	4
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang konsumen saat bermain	0	1	2	3	4
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	0	1	2	3	4
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan	0	1	2	3	4
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	0	1	2	3	4
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	0	1	2	3	4

## BAGIAN 6

Kuesioner ini untuk mengetahui variabel munculnya GAP. Isilah dengan melingkari pada salah satu angka.

### GAP 1

No	Faktor	Pernyataan	Pendapat Anda	
			TS	S
1	Orientasi riset pemasaran ( <i>Marketing research orientation</i> )	Kami mengumpulkan informasi secara teratur tentang kebutuhan pelanggan	1	2
2		Kami jarang menggunakan informasi dari riset pemasaran yang telah dikumpulkan dari pelanggan (-)	1	2
3		Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan kualitas pelayanan dari pelanggan	1	2
4		Manajemen jarang melakukan komunikasi dengan pelanggan (-)	1	2
5	Komunikasi ke atas ( <i>Upward Communication</i> )	Pihak <i>contact person</i> kami sering berkomunikasi dengan manajemen	1	2
6		Manajer perusahaan kami jarang mencari saran mengenai pelayanan konsumen kepada <i>contact person</i> (-)	1	2
7		Manajer perusahaan kami sering melakukan interaksi tatap muka dengan bagian <i>contact person</i>	1	2
8		Sarana utama komunikasi perusahaan kami antara kontak pribadi dengan manajer tingkat atas adalah melalui memo (-)	1	2
9	Level Manajemen ( <i>Levels of management</i> )	Perusahaan kami memiliki banyak tingkatan level manajemen dari bawah sampai ke atas (-)	1	2

### GAP 2

No	Faktor	Pernyataan	Pendapat Anda	
			TS	S
10	Komitmen manajemen dalam kualitas pelayanan ( <i>Management commitment to service quality</i> )	Perusahaan kami tidak berkomitmen terhadap sumber daya dalam kualitas pelayanan (-)	1	2
11		Perusahaan kami memiliki program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan	1	2
12	Komitmen manajemen dalam kualitas pelayanan ( <i>Management commitment to service quality</i> )	Di perusahaan kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan akan cenderung untuk dihargai dibandingkan manager lain	1	2
13		Perusahaan kami menekankan kepada penjualan sebanyaknya dibandingkan pelayanan kepada konsumen (-)	1	2
14	Penetapan sasaran ( <i>Goal setting</i> )	Perusahaan kami memiliki proses formal dalam menetapkan tujuan kualitas pelayanan untuk karyawan	1	2
15		Perusahaan kami mencoba mengatur tujuan spesifik dari kualitas pelayanan	1	2
16	Standarisasi tugas ( <i>Task Standarization</i> )	Perusahaan kami secara efektif menggunakan otomasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan	1	2
17		Program pada perusahaan kami digunakan untuk meningkatkan prosedur operasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten	1	2
18	Persepsi dari kelayakan ( <i>Perception of Feasibility</i> )	Perusahaan kami memiliki kemampuan yang memenuhi persyaratan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan	1	2
19		Perusahaan tidak akan bertahan jika memberikan tingkatan level pelayanan yang terus-menerus kepada pelanggan (-)	1	2
20		Perusahaan kami memiliki sistem operasi untuk memberikan pelayanan berdasarkan permintaan dari konsumen	1	2

## KUESIONER KARYAWAN

Kepada Responden yang terhormat :

Karyawan Game Net ‘Sonic Net’

Dalam rangka penyusunan skripsi, saya selaku mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha melakukan penelitian untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan Sonic Net. Oleh karena itu, diharapkan bantuan dari Saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan melingkari pada salah satu angka.

### BAGIAN 1

No	Pernyataan	Tidak mengetahui	Tidak mengetahui standar lisan	Tidak mengetahui standar tertulis	Mengetahui standar lisan	Mengetahui standar tertulis
1	Kebersihan ruang bermain	0	1	2	3	4
2	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
3	Kelengkapan Game yang tersedia	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	0	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam memarkir	0	1	2	3	4
6	Kecukupan area parkir	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	0	1	2	3	4
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	0	1	2	3	4
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	0	1	2	3	4
10	Penerangan ruang bermain	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan ruang tunggu	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	0	1	2	3	4
13	Kecepatan akses internet	0	1	2	3	4
14	Ketersediaan makanan dan minuman	0	1	2	3	4
15	Keandalan mouse	0	1	2	3	4
16	Keandalan keyboard	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai	0	1	2	3	4
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	0	1	2	3	4
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	0	1	2	3	4
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	0	1	2	3	4
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	0	1	2	3	4
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang konsumen saat bermain	0	1	2	3	4
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	0	1	2	3	4
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan	0	1	2	3	4
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	0	1	2	3	4
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	0	1	2	3	4

## BAGIAN 2

Bagian kedua diberikan untuk mengukur penilaian karyawan terhadap kinerjanya. Isilah dengan melingkari pada salah satu angka.

No	Pernyataan	Menurut saya,				
		Tidak ada standar	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	Kebersihan ruang bermain	0	1	2	3	4
2	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
3	Kelengkapan Game yang tersedia	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	0	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam memarkir	0	1	2	3	4
6	Kecukupan area parkir	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	0	1	2	3	4
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	0	1	2	3	4
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	0	1	2	3	4
10	Penerangan ruang bermain	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan ruang tunggu	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	0	1	2	3	4
13	Kecepatan akses internet	0	1	2	3	4
14	Ketersediaan makanan dan minuman	0	1	2	3	4
15	Keandalan mouse	0	1	2	3	4
16	Keandalan keyboard	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai	0	1	2	3	4
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	0	1	2	3	4
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	0	1	2	3	4
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	0	1	2	3	4
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	0	1	2	3	4
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang konsumen saat bermain	0	1	2	3	4
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	0	1	2	3	4
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaaan pertandingan	0	1	2	3	4
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	0	1	2	3	4
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	0	1	2	3	4



### BAGIAN 3

Bagian ketiga diberikan untuk mengukur konsistensi komunikasi keluar yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Isilah dengan melingkari pada salah satu angka.

No	Pernyataan	Tidak ada janji	Tidak konsisten	Sedikit konsisten	Cukup konsisten	Konsisten
1	Kebersihan ruang bermain	0	1	2	3	4
2	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
3	Kelengkapan Game yang tersedia	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain	0	1	2	3	4
5	Kemudahan dalam memarkir	0	1	2	3	4
6	Kecukupan area parkir	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan Headset untuk masing-masing komputer yang siap digunakan	0	1	2	3	4
8	Kenyamanan sirkulasi udara di ruangan bermain	0	1	2	3	4
9	Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)	0	1	2	3	4
10	Penerangan ruang bermain	0	1	2	3	4
11	Ketersediaan ruang tunggu	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain	0	1	2	3	4
13	Kecepatan akses internet	0	1	2	3	4
14	Ketersediaan makanan dan minuman	0	1	2	3	4
15	Keandalan mouse	0	1	2	3	4
16	Keandalan keyboard	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan komputer yang siap pakai	0	1	2	3	4
18	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi mengenai permainan baru	0	1	2	3	4
19	Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan	0	1	2	3	4
20	Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang	0	1	2	3	4
21	Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
22	Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan	0	1	2	3	4
24	Kesesuaian waktu dengan biaya yang dikeluarkan	0	1	2	3	4
25	Kejujuran dari pegawai dalam proses pembayaran	0	1	2	3	4
26	Keamanan barang konsumen saat bermain	0	1	2	3	4
27	Keamanan kendaraan selama di tempat parkir	0	1	2	3	4
28	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pengadaan pertandingan	0	1	2	3	4
29	Kemudahan dalam mendapatkan voucher game	0	1	2	3	4
30	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pegawai dalam menangani komplain dari konsumen	0	1	2	3	4

#### BAGIAN 4

Kuesioner ini untuk mengetahui variabel munculnya GAP. Isilah dengan melingkari pada salah satu angka.

No	Pernyataan	Pendapat Anda	
		TS	S
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah tim di perusahaan		
2	Semua orang dalam perusahaan memberikan kontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen		
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka		
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing		
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan		
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik		
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka		
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik		
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana saya tidak menguasainya (-)		
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan didalam memenuhi kebutuhan konsumen		
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan karena terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu bersamaan		
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani konsumen saya (-)		
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen		
14	Si perusahaan kami, membuat usaha khusus dalam melayani konsumen tidak akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak		
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding karyawan lain		
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)		
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)		
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama		
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan		
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan		
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)		
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya		
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara untuk berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)		
24	Saya tidak yakin bagian aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manajer untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)		
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar		
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)		
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen		
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen		
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakan tekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)		
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)		

**LAMPIRAN 3**

**TABEL**

## TABEL R PRODUCT MOMENT

### NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

## TABEL DISTRIBUSI NORMAL

$\Delta z =$	-0.09	-0.08	-0.07	-0.06	-0.05	-0.04	-0.03	-0.02	-0.01	-0.00	—
$z_0$											$z_0$
-3.7	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	-3.7
-3.6	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0002	0.0002	-3.6
-3.5	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	-3.5
-3.4	0.0002	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	-3.4
-3.3	0.0003	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0005	0.0005	0.0005	-3.3
-3.2	0.0005	0.0005	0.0005	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0007	0.0007	-3.2
-3.1	0.0007	0.0007	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008	0.0009	0.0009	0.0009	0.0010	-3.1
-3.0	0.0010	0.0010	0.0011	0.0011	0.0011	0.0012	0.0012	0.0013	0.0013	0.0013	-3.0
-2.9	0.0014	0.0014	0.0015	0.0015	0.0016	0.0016	0.0017	0.0018	0.0018	0.0019	-2.9
-2.8	0.0019	0.002	0.0021	0.0021	0.0022	0.0023	0.0023	0.0024	0.0025	0.0026	-2.8
-2.7	0.0026	0.0027	0.0028	0.0029	0.0030	0.0031	0.0032	0.0033	0.0034	0.0035	-2.7
-2.6	0.0036	0.0037	0.0038	0.0039	0.0040	0.0041	0.0043	0.0044	0.0045	0.0047	-2.6
-2.5	0.0048	0.0049	0.0051	0.0052	0.0054	0.0055	0.0057	0.0059	0.0060	0.0062	-2.5
-2.4	0.0064	0.0066	0.0068	0.0069	0.0071	0.0073	0.0075	0.0078	0.0080	0.0082	-2.4
-2.3	0.0084	0.0087	0.0089	0.0091	0.0094	0.0096	0.0099	0.0102	0.0104	0.0107	-2.3
-2.2	0.0110	0.0113	0.0116	0.0119	0.0122	0.0125	0.0129	0.0132	0.0136	0.0139	-2.2
-2.1	0.0143	0.0146	0.0150	0.0154	0.0158	0.0162	0.0166	0.017	0.0174	0.0179	-2.1
-2.0	0.0183	0.0188	0.0192	0.0197	0.0202	0.0207	0.0212	0.0217	0.0222	0.0228	-2.0
-1.9	0.0233	0.0239	0.0244	0.025	0.0256	0.0262	0.0268	0.0274	0.0281	0.0287	-1.9
-1.8	0.0294	0.0301	0.0307	0.0314	0.0322	0.0329	0.0336	0.0344	0.0351	0.0359	-1.8
-1.7	0.0367	0.0375	0.0384	0.0392	0.0401	0.0409	0.0418	0.0427	0.0436	0.0446	-1.7
-1.6	0.0455	0.0465	0.0475	0.0485	0.0495	0.0505	0.0516	0.0526	0.0537	0.0548	-1.6
-1.5	0.0559	0.0571	0.0582	0.0594	0.0606	0.0618	0.063	0.0643	0.0655	0.0668	-1.5
-1.4	0.0681	0.0694	0.0708	0.0721	0.0735	0.0749	0.0764	0.0778	0.0793	0.0808	-1.4
-1.3	0.0823	0.0838	0.0853	0.0869	0.0885	0.0901	0.0918	0.0934	0.0951	0.0968	-1.3
-1.2	0.0985	0.1003	0.1020	0.1038	0.1056	0.1075	0.1093	0.1112	0.1131	0.1151	-1.2
-1.1	0.1170	0.1190	0.1210	0.1230	0.1251	0.1271	0.1292	0.1314	0.1335	0.1357	-1.1
-1.0	0.1379	0.1401	0.1423	0.1446	0.1469	0.1492	0.1515	0.1539	0.1562	0.1587	-1.0
-0.9	0.1611	0.1635	0.1660	0.1685	0.1711	0.1736	0.1762	0.1788	0.1814	0.1841	-0.9
-0.8	0.1867	0.1894	0.1922	0.1949	0.1977	0.2005	0.2033	0.2061	0.2090	0.2119	-0.8
-0.7	0.2148	0.2177	0.2206	0.2236	0.2266	0.2296	0.2327	0.2358	0.2389	0.2420	-0.7
-0.6	0.2451	0.2483	0.2514	0.2546	0.2578	0.2611	0.2643	0.2676	0.2709	0.2743	-0.6
-0.5	0.2776	0.2810	0.2843	0.2877	0.2912	0.2946	0.2981	0.3015	0.3050	0.3085	-0.5
-0.4	0.3121	0.3156	0.3192	0.3228	0.3264	0.3300	0.3336	0.3372	0.3409	0.3446	-0.4
-0.3	0.3483	0.352	0.3557	0.3594	0.3632	0.3669	0.3707	0.3745	0.3783	0.3821	-0.3
-0.2	0.3859	0.3897	0.3936	0.3974	0.4013	0.4052	0.4090	0.4129	0.4168	0.4207	-0.2
-0.1	0.4247	0.4286	0.4325	0.4364	0.4404	0.4443	0.4483	0.4522	0.4562	0.4602	-0.1
-0.0	0.4641	0.4681	0.4721	0.4761	0.4801	0.4840	0.4880	0.4920	0.4960	0.5000	-0.0

**LAMPIRAN 4**

**DATA DAN PENGOLAHAN**

# DATA KONSUMEN

## Persepsi konsumen

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

61 2 2 2 2 3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 4 4 3 2 3 3 3 3 4 3 3 2 3 3 4  
62 3 4 1 2 3 4 3 2 3 2 2 3 3 4 2 3 4 4 2 2 4 3 4 2 4 4 2 2 2 3 3  
63 3 2 2 3 4 4 1 2 3 2 2 3 3 4 3 3 4 4 2 1 4 4 4 2 4 4 2 3 2 3 3  
64 4 2 2 2 4 4 1 3 3 3 2 3 3 4 3 2 4 3 2 1 4 3 3 2 4 4 3 3 2 3 2  
65 3 3 2 1 4 4 2 3 3 2 3 3 3 4 3 2 3 3 3 1 4 3 3 3 3 3 2 2 3 2 2  
66 4 4 3 2 3 3 2 2 3 2 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 2 2 3 4 2  
67 3 3 4 1 3 3 3 2 2 3 3 3 2 4 3 4 3 3 3 2 1 4 3 4 3 3 3 3 3 3 3  
68 4 3 3 2 3 3 3 3 2 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 4 3 2 3 4 3 3 3 3 3  
69 3 2 2 2 3 3 3 2 2 3 2 2 3 3 4 3 3 4 2 2 3 3 3 2 3 4 3 3 3 3 3  
70 3 2 2 2 3 3 2 3 2 3 3 2 3 3 4 2 3 3 2 2 4 3 3 3 3 3 3 2 3 3  
71 2 3 2 2 3 3 1 2 3 3 3 2 4 3 4 3 3 3 2 1 4 3 4 3 3 3 3 2 2 3 3  
72 1 4 1 3 3 3 2 3 3 3 3 2 4 3 4 3 3 3 2 1 4 3 4 3 4 3 3 2 2 2 4  
73 3 3 1 1 3 3 3 2 3 3 3 2 2 3 3 4 3 3 3 1 3 2 4 3 4 3 3 2 2 3 4  
74 2 2 2 3 3 4 3 2 3 4 3 3 3 3 3 3 2 2 2 3 2 3 3 3 3 4 2 3 3 4  
75 1 2 4 1 3 4 2 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 2 3 2 3 4 3 3 2 3 3  
76 1 3 4 2 3 4 2 3 2 3 3 3 3 3 2 3 4 3 3 2 3 3 2 4 3 3 3 2 3 2 3  
77 4 3 3 2 3 3 4 3 2 3 2 3 2 3 2 2 4 3 3 2 3 3 3 4 3 4 3 2 3 2 3  
78 3 4 2 2 3 3 2 2 2 2 3 3 3 3 2 4 2 3 1 3 3 3 3 1 3 2 1 4 2 3  
79 4 3 2 2 3 3 2 2 1 2 3 2 4 3 3 4 4 2 3 2 2 3 3 2 2 3 2 1 4 2 2  
80 3 3 2 2 3 3 2 2 1 3 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2 2 2 3 3 3 3 3 1 3 3 2  
81 2 3 2 2 3 4 3 1 1 3 2 2 4 2 3 2 3 3 3 2 2 2 4 3 3 4 3 2 3 3 2  
82 2 2 3 1 3 4 3 2 2 3 3 4 3 2 3 2 3 3 3 2 3 2 4 2 4 3 3 2 3 3 3  
83 2 3 3 3 4 3 1 2 2 3 3 2 3 2 3 2 4 3 3 1 3 3 4 2 4 3 3 3 3 3 3  
84 3 4 2 1 3 3 3 2 2 3 2 2 3 3 2 2 3 3 3 1 3 3 3 2 4 4 3 3 2 3 2  
85 4 3 2 3 3 3 3 2 2 4 3 4 3 3 2 3 3 2 3 1 3 3 3 3 3 3 4 3 2 4 2  
86 2 3 2 3 3 3 3 1 1 4 3 1 4 3 2 3 4 2 2 2 3 3 3 3 3 4 2 2 2 2 2  
87 3 2 2 1 3 3 3 2 1 4 3 1 3 3 2 3 4 2 2 2 3 3 3 2 3 4 2 2 2 3  
88 3 3 3 2 3 3 3 2 2 4 3 2 2 2 2 3 4 3 3 2 4 3 3 2 4 3 4 3 3 3 3  
89 3 4 2 2 3 3 3 2 2 4 2 3 1 2 2 1 4 3 2 2 4 4 2 3 4 4 4 3 3 3 3  
90 2 2 4 2 3 3 2 2 3 2 3 2 3 2 2 2 3 4 3 2 3 3 4 2 2 4 4 3 3 3 4  
91 1 2 3 2 2 3 2 1 4 3 2 3 3 2 2 3 4 3 2 3 3 4 2 3 3 4 2 3 3 4  
92 3 2 3 3 2 3 2 1 4 3 1 2 3 2 3 3 4 3 2 3 3 4 3 2 3 3 3 3 2 3 3  
93 3 4 2 2 2 3 2 1 4 3 3 2 4 2 3 2 4 4 3 2 4 3 3 2 3 3 3 3 2 3 3  
94 3 2 3 2 3 4 1 4 3 2 2 2 3 3 3 4 4 3 2 3 3 2 3 3 2 3 4 3 3 2 2 2  
95 4 3 2 3 3 3 3 2 3 3 1 2 3 3 3 3 4 4 3 2 4 3 2 3 3 3 3 3 1 2 2  
96 3 3 2 2 3 3 3 2 3 3 3 2 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 1 2 3  
97 3 4 2 2 3 3 3 2 3 3 2 2 3 4 3 3 4 3 2 4 3 3 3 3 4 3 2 1 2 3  
98 2 2 3 3 4 2 2 3 2 3 3 3 2 4 2 3 4 3 2 4 3 2 2 3 3 2 2 2 2 3  
99 3 2 2 3 3 4 2 2 3 2 3 3 2 2 3 2 3 4 3 1 4 3 3 2 3 3 2 2 2 2 3  
100 3 2 2 3 1 4 2 2 4 2 2 3 3 2 3 3 2 4 3 1 4 3 3 2 3 4 2 2 1 3 3  
101 4 2 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 2 3 3 2 1 3 2 4 2 3 3 4 4 3 2 2 3 4  
102 3 4 2 2 3 3 2 3 3 3 1 2 2 3 3 3 2 2 3 2 4 2 3 3 4 3 3 2 2 3 4  
103 4 3 3 2 3 3 3 2 3 3 2 4 3 3 2 2 2 4 3 3 4 2 4 3 4 4 3 3 3 3 3  
104 3 3 2 2 3 3 2 2 3 3 3 2 3 3 2 2 2 4 3 2 3 2 3 3 3 3 3 2 3 3  
105 2 2 3 2 2 3 2 2 3 3 3 2 2 3 3 2 2 4 3 2 3 3 3 4 4 3 3 2 3 2  
106 3 2 2 3 4 3 4 2 2 3 3 3 3 3 3 2 2 3 2 2 3 3 3 4 3 3 3 2 3 3  
107 2 3 3 3 3 2 2 2 2 3 2 3 4 4 3 2 2 3 2 2 3 3 4 4 4 4 3 3 2 3 3  
108 3 2 3 3 2 2 2 1 2 3 3 2 4 4 4 2 3 3 2 3 3 3 4 3 3 3 3 2 2 3 4  
109 3 2 3 3 3 2 2 1 3 3 3 2 3 4 3 2 3 3 2 3 3 3 4 3 4 3 3 2 2 3 4  
110 4 2 4 2 3 2 1 1 3 3 3 2 3 3 3 2 3 3 1 2 3 3 3 3 3 3 2 2 3 4  
111 2 4 3 2 3 2 2 2 3 3 2 4 3 3 3 2 3 2 4 2 3 3 3 4 4 4 3 1 2 3 3  
112 2 3 3 2 3 3 2 2 3 3 3 3 2 3 2 1 4 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 1 2 2 3  
113 3 2 4 3 3 3 2 2 3 4 3 3 3 3 2 3 4 4 3 2 3 3 3 4 3 3 4 2 2 2 3  
114 3 3 3 3 2 3 1 2 4 4 3 3 3 3 2 3 4 4 3 1 3 3 3 3 3 3 4 2 2 2 3  
115 2 2 3 3 3 2 2 2 4 4 2 1 3 3 3 3 4 2 3 2 3 3 4 4 3 4 4 3 2 2 2  
116 3 4 3 3 3 2 2 2 4 3 1 2 3 4 3 2 4 3 3 3 2 3 3 3 4 3 3 2 1 2 3  
117 4 2 3 3 3 2 2 2 3 3 1 2 3 3 3 2 4 3 3 2 3 3 3 4 4 3 3 2 1 2 3  
118 3 3 3 3 3 2 2 3 3 2 4 3 3 3 2 4 4 3 2 3 3 3 3 4 4 3 3 2 2 2 3  
119 4 3 2 3 1 2 2 3 2 3 2 2 2 3 3 2 4 4 3 2 4 3 3 4 3 4 3 3 2 2 3  
120 2 2 2 3 3 2 2 3 2 3 2 2 3 3 3 2 4 3 3 2 2 3 3 3 3 4 3 3 2 2 3



# Harapan konsumen

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

61 4 4 3 3 4 3 3 3 3 3 2 3 2 4 4 2 4 4 3 3 2 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3  
62 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 2 2 2 4 4 2 4 2 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3  
63 4 3 2 3 3 3 4 3 4 3 2 2 2 4 4 2 4 4 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4  
64 3 3 2 3 4 3 4 4 4 3 3 2 2 3 4 3 4 4 4 2 2 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4  
65 3 3 3 3 4 4 4 3 4 3 2 2 2 3 2 3 4 4 4 1 3 3 2 4 4 3 3 3 3 4 4  
66 3 3 3 3 2 4 4 3 3 3 1 3 2 3 2 2 4 3 4 1 3 2 2 3 4 3 3 3 2 3 3  
67 3 4 3 3 3 4 4 4 3 3 3 1 3 2 3 2 2 4 3 3 1 3 2 2 4 3 4 3 4 2 3 3  
68 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 1 3 2 3 2 2 4 3 3 1 3 3 4 3 3 3 3 3 4 2 3 3  
69 4 2 1 3 3 3 4 3 3 3 2 3 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3  
70 4 3 3 3 3 3 4 3 3 3 2 4 3 3 2 4 4 4 2 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3  
71 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 4 3 2 3 4 3 3 3 3  
72 4 4 3 3 4 2 4 4 4 2 2 3 3 2 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 2 2 2 3 3  
73 3 4 3 3 4 3 3 4 3 2 1 2 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 2 2 2 3 3  
74 3 2 2 3 4 3 3 3 3 2 3 2 3 4 3 3 3 2 4 2 3 3 3 3 4 3 2 3 2 4 3  
75 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 1 2 4 4 3 2 3 4 4 2 3 3 3 3 4 2 3 2 3 2 4 3  
76 3 3 3 3 3 2 3 3 2 3 1 3 4 4 3 2 3 3 4 3 2 3 3 3 4 3 3 3 2 4 3  
77 3 2 3 3 3 3 4 4 2 3 2 2 4 3 3 2 3 2 4 3 2 2 3 3 4 3 3 3 2 3 3  
78 4 3 4 2 3 2 4 3 2 3 2 2 4 3 3 2 3 2 3 2 3 3 3 2 3 3 4 3 3 2 3 3  
79 3 3 3 2 2 2 3 3 3 2 2 4 3 3 2 2 4 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 3 2 3 3  
80 4 3 3 2 2 3 3 3 3 3 4 4 3 4 2 3 3 3 3 4 3 2 4 3 4 4 3 2 3 3 3  
81 3 3 3 3 2 4 3 3 3 3 2 2 3 4 2 3 3 3 3 4 3 2 4 2 4 4 3 3 4 4 3  
82 3 3 3 3 4 3 2 4 3 3 2 3 3 2 3 3 3 2 3 2 4 2 4 2 4 3 3 3 4 3  
83 3 3 3 3 3 3 3 2 4 3 3 3 2 4 3 3 2 2 3 2 2 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3  
84 3 1 3 3 4 3 3 2 4 3 2 3 3 4 2 3 4 3 2 3 2 3 4 2 3 3 3 2 3 3 3  
85 2 2 3 4 3 4 3 3 3 3 2 2 3 4 2 3 4 4 2 3 4 3 4 3 3 3 3 2 2 3 3  
86 3 3 3 4 3 4 4 3 3 3 2 3 4 3 2 3 4 3 2 3 3 4 2 3 3 4 2 3 3 3 3  
87 4 3 3 3 4 4 4 3 4 3 4 3 4 3 2 3 4 3 2 3 4 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3  
88 4 4 3 3 3 3 4 3 4 3 2 4 4 4 2 3 3 3 3 2 3 3 3 2 3 3 3 3 2 3 3  
89 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 2 4 3 3 2 3 3 4 3 2 3 3  
90 2 4 2 3 4 4 3 3 3 4 1 2 4 4 3 3 3 3 3 2 4 3 3 2 4 3 3 4 3 3 3  
91 4 3 2 4 4 4 3 3 3 4 2 3 4 4 3 3 3 3 3 2 4 3 3 2 4 3 4 2 3 3 2  
92 2 3 2 4 3 4 2 3 3 4 2 3 4 4 3 3 4 3 3 2 4 4 3 3 4 3 4 2 2 3 2  
93 4 2 1 4 3 4 2 3 2 4 1 4 4 4 3 3 4 3 3 1 4 4 3 2 4 4 4 2 3 3 2  
94 1 3 2 3 4 2 3 4 2 4 1 4 4 3 3 4 3 3 1 3 4 3 3 4 3 4 4 3 3 3 2  
95 3 3 2 3 4 2 3 4 2 4 1 4 4 4 3 3 4 2 3 1 3 4 3 4 3 4 4 3 2 3 3  
96 3 3 2 3 3 2 3 4 3 4 1 4 4 4 3 3 3 4 3 2 3 4 3 4 3 4 4 4 2 3 3  
97 3 2 3 3 3 2 3 3 3 4 4 3 4 4 3 3 3 3 3 2 3 4 3 4 3 4 4 3 3 3 3  
98 3 4 3 3 2 4 3 3 4 4 3 4 4 3 2 3 3 3 3 2 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 3  
99 3 3 4 3 3 2 3 3 3 4 4 3 4 4 3 4 3 4 1 2 3 3 4 4 4 4 4 2 3 4 3  
100 3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 4 4 3 4 3 3 3 2 3 2 4 3 4 4 4 2 3 4 3  
101 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3 2 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3  
102 3 2 1 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 3 2 3 3 3 4 4 4 4 3 3 3 3 3  
103 4 3 1 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 3 3  
104 3 4 3 3 3 4 3 4 2 4 2 3 3 4 2 3 4 3 3 2 3 3 3 3 3 4 4 2 3 3 3  
105 3 3 4 3 4 4 3 4 2 4 3 3 3 4 2 3 4 3 2 3 3 3 1 3 3 4 4 2 3 3 4  
106 3 3 3 3 4 3 3 2 3 3 2 4 3 3 3 4 4 3 3 4 3 4 2 3 4 3 2 3 3 4  
107 3 3 3 3 3 4 3 3 2 3 3 2 4 3 3 3 4 4 2 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 4  
108 4 2 3 3 4 3 3 3 3 3 4 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 4  
109 3 2 3 3 4 3 3 2 3 3 1 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 2 3 2 3  
110 3 3 3 3 4 3 3 2 3 3 2 3 3 1 4 4 3 3 3 4 4 3 4 3 4 3 3 2 3 2 3  
111 3 3 3 3 3 3 2 3 4 2 3 3 4 2 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 2 2 2 3  
112 4 4 2 3 3 4 4 3 3 4 3 3 3 2 4 3 3 4 2 3 3 4 3 4 3 3 4 2 2 3 3  
113 4 2 2 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 4 3 3 2 3 3 3 4 3 3 3 4 3 2 3 3  
114 2 4 2 3 3 3 4 2 2 4 4 3 3 4 3 3 2 3 3 2 4 3 2 4 3 4 3 2 3 2  
115 4 3 2 3 4 3 3 2 4 2 3 3 2 4 2 3 3 3 2 4 2 3 3 4 3 4 3 3 2 3  
116 4 3 2 2 3 3 3 2 4 3 3 3 3 2 3 3 3 3 2 2 4 3 3 4 3 4 2 3 2 3  
117 3 4 3 2 3 4 4 3 2 4 3 3 3 4 2 3 3 2 2 3 3 3 4 3 4 3 4 2 2 2 3  
118 2 3 3 3 3 3 3 4 2 4 3 3 3 4 3 3 3 4 3 2 3 3 3 4 3 4 2 3 3 3  
119 3 3 3 3 3 3 4 4 2 4 4 3 3 4 4 2 3 4 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 2 3  
120 3 4 3 3 3 2 3 4 2 4 2 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 2 3

# tangible

harapan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	ski	bobot	sqj
3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3.167	40	1.267
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.167	10	0.317
3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3.333	30	1.000
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.167	20	0.633
3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3.083	20	0.617
3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2.583	30	0.775
3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3.333	25	0.833
4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3.417	25	0.854
3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2.667	20	0.533
3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3.000	25	0.750
3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2.917	15	0.438
3	3	2	4	2	2	2	3	4	2	3	4	4	2.833	20	0.567
3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2.667	30	0.800
3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3.000	40	1.200
3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2.833	20	0.567
3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3.417	20	0.683
3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2.917	20	0.583
2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2.750	20	0.550
1	3	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	2.833	20	0.567
4	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2.917	10	0.292
3	1	2	4	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2.417	35	0.846
3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2.833	20	0.567
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3.583	40	1.433
3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3.500	25	0.875
3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	2.583	20	0.517
4	2	1	3	3	3	1	3	2	2	3	4	4	2.583	20	0.517
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3.417	10	0.342
3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3.083	20	0.617
3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2.917	20	0.583
3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3.167	25	0.792
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.250	20	0.650
3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3.000	10	0.300
4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3.167	45	1.425
4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3.167	20	0.633
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3.500	20	0.700
3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3.167	30	0.950
4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3.333	15	0.500
3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3.583	20	0.717
4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3.500	20	0.700
3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3.083	20	0.617
3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2.583	20	0.517
3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2.583	40	1.033
4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2.750	20	0.550
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3.000	20	0.600
2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2.833	10	0.283
4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2.917	20	0.583
3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3.000	30	0.900
3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2.917	50	1.458
3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2.667	25	0.667
3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3.000	50	1.500
4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2.917	60	1.750
2	2	3	3	3	3	2	4	2	1	2	4	4	2.583	15	0.388
4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	1	4	4	2.833	20	0.567
1	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	2.750	20	0.550
3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3.000	20	0.600
3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3.083	20	0.617
3	1	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	2.833	20	0.567
3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2.917	60	1.750
3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3.083	20	0.617

4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3.167	10	0.317
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3.000	15	0.450
4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3.000	10	0.300
3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3.167	20	0.633
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3.167	20	0.633
3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	1	3	2.917	25	0.729
3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3.083	30	0.925
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3.000	20	0.600
4	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2.833	20	0.567
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.167	30	0.950
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3.167	35	1.108
4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3.250	20	0.650
3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	1	2	2.917	20	0.583
3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2.750	20	0.550
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2.667	30	0.800
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2.667	20	0.533
3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2.833	25	0.708
4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2.833	20	0.567
3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2.667	20	0.533
4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3.083	20	0.617
3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2.833	30	0.850
3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3.000	25	0.750
3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3.000	20	0.600
3	1	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2.833	20	0.567
2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2.833	20	0.567
3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3.167	20	0.633
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3.417	20	0.683
4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3.333	20	0.667
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3.167	15	0.475
2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	1	2	2.917	20	0.583
4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3.250	25	0.813
2	3	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	2.917	20	0.583
4	2	1	4	3	4	2	3	2	4	1	4	2.833	20	0.567
1	3	2	3	4	2	3	4	2	4	1	4	2.750	20	0.550
3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	1	4	2.917	20	0.583
3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	1	4	2.917	30	0.875
3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3.000	20	0.600
3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3.250	20	0.650
3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3.167	20	0.633
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.250	20	0.650
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3.250	20	0.650
3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2.917	10	0.292
4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3.167	20	0.633
3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3.333	25	0.833
3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2.917	20	0.583
3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2.917	35	1.021
4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3.167	20	0.633
3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	2.750	15	0.413
3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2.917	20	0.583
3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2.917	30	0.875
4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3.333	20	0.667
4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3.083	25	0.771
2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3.000	30	0.900
4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3.000	25	0.750
4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2.917	35	1.021
3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3.167	20	0.633
2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3.000	45	1.350
3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3.250	10	0.325
3	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3.000	20	0.600
3.142	3.042	2.717	3.200	2.958	2.950	3.200	3.125	3.017	3.042	2.558	3.167	3.010		0.702
0.639	0.738	0.663	0.603	0.679	0.672	0.693	0.588	0.756	0.726	0.877	0.665	0.238		

persepsi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	ski	bobot	sqj	
2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2.000	40	0.800	
4	3	1	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	3.000	10	0.300	
3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2.250	30	0.675	
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2.500	20	0.500	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3.000	20	0.600	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.250	30	0.975	
3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2.750	25	0.688	
2	1	2	2	4	3	3	3	2	1	3	2	3	2.333	25	0.583	
3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2.417	20	0.483	
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2.167	25	0.542	
3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2.500	15	0.375	
2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2.083	20	0.417	
2	2	1	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	2.000	30	0.600	
2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1.750	40	0.700	
3	3	2	1	4	3	2	1	3	3	2	3	3	2.500	20	0.500	
3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2.833	20	0.567	
3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2.917	20	0.583	
4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3.167	20	0.633	
2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	1	2.417	20	0.483	
1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	3	1.750	10	0.175	
2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1.917	35	0.671	
3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2.750	20	0.550	
2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2.250	40	0.900	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2.667	25	0.667	
1	1	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2.750	20	0.550	
3	1	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2.750	20	0.550	
3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2.667	10	0.267	
3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	2.500	20	0.500	
2	2	1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2.583	20	0.517	
2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2.583	25	0.646	
3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2.667	20	0.533	
3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2.333	10	0.233	
1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	1	2.083	45	0.938	
3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2.750	20	0.550
3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	2	1	2.750	20	0.550	
2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2.750	30	0.825	
2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2.667	15	0.400	
3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2.167	20	0.433	
3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2.417	20	0.483	
4	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2.667	20	0.533	
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.167	20	0.433	
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2.417	40	0.967	
3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2.333	20	0.467	
3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2.417	20	0.483	
3	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2.667	10	0.267	
2	4	4	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2.667	20	0.533	
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2.500	30	0.750	
4	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2.417	50	1.208	
3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	1	2.500	25	0.625		
3	4	3	2	4	2	3	2	3	2	2	4	4	2.833	50	1.417	
3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2.333	60	1.400	
2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2.500	15	0.375	
2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2.417	20	0.483	
2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2.333	20	0.467	
3	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2.167	20	0.433	
4	3	3	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2.667	20	0.533	
2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	4	2.500	20	0.500	
2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2.333	60	1.400	
3	4	2	1	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2.417	20	0.483	
3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2.417	20	0.483	

2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2.750	10	0.275	
3	4	1	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2.667	15	0.400
3	2	2	3	4	4	4	1	2	3	2	2	3	2.583	10	0.258
4	2	2	2	4	4	4	1	3	3	3	2	3	2.750	20	0.550
3	3	2	1	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2.750	20	0.550
4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2.833	25	0.708
3	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2.750	30	0.825
4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2.833	20	0.567
3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2.417	20	0.483
3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2.500	30	0.750
2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2.417	35	0.846
1	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2.583	20	0.517
3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2.500	20	0.500
2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2.833	20	0.567
1	2	4	1	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2.583	30	0.775
1	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2.750	20	0.550
4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2.917	25	0.729
3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2.583	20	0.517
4	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2.417	20	0.483
3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2.417	20	0.483
2	3	2	2	3	4	3	1	1	3	2	2	2	2.333	30	0.700
2	2	3	1	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2.667	25	0.667
2	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	2	2	2.667	20	0.533
3	4	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2.500	20	0.500
4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3.000	20	0.600
2	3	2	3	3	3	3	1	1	4	3	1	2	2.417	20	0.483
3	2	2	1	3	3	3	2	1	4	3	1	2	2.333	20	0.467
3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2.750	20	0.550
3	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2.750	15	0.413
2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2.583	20	0.517
1	2	3	2	2	3	2	1	4	3	2	3	2	2.333	25	0.583
3	2	3	3	2	3	2	1	4	3	1	2	2	2.417	20	0.483
3	4	2	2	2	3	2	1	4	3	3	2	2	2.583	20	0.517
3	2	3	3	2	3	4	1	4	3	2	2	2	2.667	20	0.533
4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2.667	20	0.533
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2.667	30	0.800
3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2.667	20	0.533
2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2.667	20	0.533
3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2.667	20	0.533
3	2	2	3	1	4	2	2	4	2	2	3	2	2.500	20	0.500
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.917	20	0.583
3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2.583	10	0.258
4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2.917	30	0.875
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2.583	20	0.517
2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2.417	25	0.604
3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2.833	20	0.567
2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2.500	35	0.875
3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2.333	20	0.467
3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2.500	15	0.375
4	2	4	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2.500	20	0.500
2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2.667	30	0.800
2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2.667	20	0.533
3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2.917	25	0.729
3	3	3	3	2	3	1	2	4	4	3	3	3	2.833	30	0.850
2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	1	2	2.500	25	0.625
3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	2.667	35	0.933
4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2.500	20	0.500
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2.833	45	1.275
4	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2.417	10	0.242
2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2.333	20	0.467
2.742	2.583	2.242	2.217	3.000	2.842	2.450	2.192	2.525	2.958	2.442	2.442	2.553			0.592
0.783	0.795	0.810	0.676	0.565	0.608	0.743	0.626	0.820	0.600	0.632	0.848	0.259			

# Reliability

harapan

13	14	15	16	17	ski	bobot	sqi
3	3	3	1	4	2.800	20	0.560
3	3	3	4	3	3.200	30	0.960
4	4	3	4	4	3.800	30	1.140
3	3	3	3	4	3.200	40	1.280
3	2	3	2	4	2.800	20	0.560
3	2	1	2	3	2.200	20	0.440
3	3	3	4	4	3.400	5	0.170
4	2	2	3	4	3.000	25	0.750
3	1	1	3	4	2.400	20	0.480
3	2	3	3	4	3.000	25	0.750
2	2	2	2	3	2.200	10	0.220
2	1	2	1	4	2.000	20	0.400
3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
2	4	3	2	4	3.000	10	0.300
2	2	3	2	3	2.400	30	0.720
2	3	4	4	4	3.400	10	0.340
3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
2	3	4	3	3	3.000	30	0.900
2	3	1	3	4	2.600	20	0.520
2	3	3	3	4	3.000	10	0.300
2	3	4	4	4	3.400	15	0.510
4	3	3	2	3	3.000	20	0.600
3	2	3	2	4	2.800	10	0.280
3	3	4	3	4	3.400	25	0.850
1	2	3	2	3	2.200	20	0.440
1	4	3	3	4	3.000	20	0.600
3	4	4	4	4	3.800	20	0.760
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
3	2	4	3	4	3.200	15	0.480
3	2	3	4	4	3.200	20	0.640
2	2	3	2	4	2.600	20	0.520
3	3	3	2	4	3.000	10	0.300
3	2	3	2	3	2.600	20	0.520
4	3	3	3	4	3.400	20	0.680
2	3	3	2	4	2.800	50	1.400
2	4	2	3	3	2.800	25	0.700
3	4	3	4	4	3.600	20	0.720
3	3	4	4	4	3.600	20	0.720
4	4	3	4	4	3.800	35	1.330
2	3	3	2	3	2.600	20	0.520
2	3	3	2	3	2.600	20	0.520
3	3	3	2	3	2.800	20	0.560
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	3	3	3	3.200	30	0.960
2	4	3	3	2	2.800	20	0.560
2	4	3	3	2	2.800	20	0.560
2	4	3	2	2	2.600	20	0.520
3	3	3	2	3	2.800	25	0.700
3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
3	3	3	4	3	3.200	15	0.480
3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
3	4	4	3	4	3.600	40	1.440
2	4	4	3	4	3.400	30	1.020
2	4	4	2	4	3.200	15	0.480
2	3	4	2	4	3.000	30	0.900
2	3	4	1	3	2.600	10	0.260
2	3	4	1	3	2.600	20	0.520
2	4	4	1	4	3.000	20	0.600

persepsi

13	14	15	16	17	ski	bobot	sqi
2	2	3	3	1	2.200	20	0.440
3	3	4	3	4	3.400	30	1.020
2	2	2	3	3	2.400	30	0.720
2	3	3	3	3	2.800	40	1.120
4	4	4	4	4	3.800	20	0.760
4	4	3	3	2	3.200	20	0.640
4	4	4	4	2	3.600	5	0.180
4	4	2	2	2	2.800	25	0.700
3	4	3	3	2	3.000	20	0.600
2	3	2	2	1	2.000	25	0.500
3	3	2	2	2	2.400	10	0.240
3	3	2	2	2	2.400	20	0.480
2	4	2	2	2	2.400	20	0.480
2	2	2	2	2	2.000	10	0.200
2	3	3	3	3	2.800	30	0.840
3	4	3	3	3	3.200	10	0.320
3	3	4	4	4	3.600	20	0.720
3	4	4	4	3	3.600	30	1.080
1	4	3	3	2	2.600	20	0.520
3	3	3	3	1	2.600	10	0.260
2	4	2	2	1	2.200	15	0.330
3	3	4	4	4	3.600	20	0.720
3	3	3	3	2	2.800	10	0.280
3	3	3	3	2	2.800	25	0.700
2	3	4	4	2	3.000	20	0.600
2	4	4	3	2	3.000	20	0.600
4	3	3	3	1	2.800	20	0.560
3	3	3	2	1	2.400	20	0.480
4	3	2	4	1	2.800	20	0.560
4	4	2	3	3	3.200	15	0.480
2	4	3	2	2	2.600	20	0.520
2	4	3	2	1	2.400	20	0.480
2	4	4	3	1	2.800	10	0.280
4	4	4	3	3	3.600	20	0.720
4	4	4	4	2	3.600	20	0.720
4	3	3	3	2	3.000	50	1.500
3	3	3	2	2	2.600	25	0.650
3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
3	3	2	3	3	2.800	20	0.560
3	4	2	3	3	3.000	25	0.750
3	4	3	4	3	3.400	10	0.340
2	4	3	4	2	3.000	15	0.450
2	4	3	2	3	2.800	15	0.420
2	4	2	2	3	2.600	20	0.520
3	3	2	4	3	3.000	40	1.200
3	3	2	3	3	2.800	30	0.840
3	3	3	4	3	3.200	15	0.480
2	3	3	2	3	2.600	30	0.780
2	3	3	4	3	3.000	10	0.300
2	4	3	4	3	3.200	20	0.640
2	4	3	3	4	3.200	20	0.640

2	4	4	2	4	3.200	30	0.960	3	4	4	3	4	3.600	30	1.080
2	4	4	2	4	3.200	20	0.640	3	4	2	3	4	3.200	20	0.640
2	4	4	2	4	3.200	10	0.320	3	4	3	3	4	3.400	10	0.340
2	3	4	3	4	3.200	40	1.280	3	4	3	2	4	3.200	40	1.280
2	3	2	3	4	2.800	20	0.560	3	4	3	2	3	3.000	20	0.600
2	3	2	2	4	2.600	15	0.390	3	4	3	3	3	3.200	15	0.480
2	3	2	2	4	2.600	20	0.520	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
2	3	2	2	4	2.600	15	0.390	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
2	3	2	3	4	2.800	20	0.560	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
3	3	2	3	4	3.000	20	0.600	3	3	4	2	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	4	3	4	3	3	3.400	15	0.510
3	2	3	3	3	2.800	20	0.560	4	3	4	3	3	3.400	20	0.680
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	2	3	3	3	4	3.000	20	0.600
3	4	3	3	3	3.200	20	0.640	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
4	4	3	2	3	3.200	20	0.640	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
4	4	3	2	3	3.200	15	0.480	3	3	2	3	4	3.000	15	0.450
4	3	3	2	3	3.000	20	0.600	2	3	2	2	4	2.600	20	0.520
4	3	3	2	3	3.000	30	0.900	3	3	2	2	4	2.800	30	0.840
4	3	3	2	3	3.000	20	0.600	4	3	3	4	4	3.600	20	0.720
3	4	2	3	3	3.000	35	1.050	3	2	3	2	3	2.600	35	0.910
3	4	2	3	3	3.000	30	0.900	4	2	3	2	3	2.800	30	0.840
3	3	2	3	3	2.800	15	0.420	3	2	3	2	3	2.600	15	0.390
3	2	2	3	3	2.600	30	0.780	3	2	3	2	4	2.800	30	0.840
3	4	2	3	4	3.200	20	0.640	3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
3	4	2	3	4	3.200	20	0.640	3	3	2	3	3	2.800	20	0.560
4	3	2	3	4	3.200	20	0.640	4	3	2	3	4	3.200	20	0.640
4	3	2	3	4	3.200	20	0.640	3	3	2	3	4	3.000	20	0.600
4	4	2	3	3	3.200	50	1.600	2	2	2	3	4	2.600	50	1.300
4	4	3	3	3	3.400	40	1.360	1	2	2	1	4	2.000	40	0.800
4	4	3	3	3	3.400	20	0.680	2	2	2	3	4	2.600	20	0.520
4	4	3	3	3	3.400	25	0.850	3	2	2	3	4	2.800	25	0.700
4	4	3	3	4	3.600	10	0.360	3	2	3	3	4	3.000	10	0.300
4	4	3	3	4	3.600	30	1.080	4	2	3	2	4	3.000	30	0.900
4	3	3	3	4	3.400	20	0.680	2	3	3	3	4	3.000	20	0.600
4	4	3	3	4	3.600	20	0.720	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
4	4	3	3	3	3.400	30	1.020	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
4	4	3	3	3	3.400	20	0.680	2	3	4	3	3	3.000	20	0.600
4	3	2	4	3	3.200	20	0.640	3	2	4	2	3	2.800	20	0.560
4	4	3	4	3	3.600	20	0.720	2	2	3	2	3	2.400	20	0.480
4	4	3	4	3	3.600	20	0.720	3	2	3	3	2	2.600	20	0.520
3	4	3	3	3	3.200	40	1.280	3	2	3	3	2	2.600	40	1.040
3	2	3	3	3	2.800	30	0.840	2	3	3	3	2	2.600	30	0.780
3	3	2	3	3	2.800	30	0.840	3	3	2	2	2	2.400	30	0.720
3	4	2	3	4	3.200	20	0.640	3	3	2	2	2	2.400	20	0.480
3	4	2	3	4	3.200	20	0.640	2	3	3	2	2	2.400	20	0.480
4	3	3	3	4	3.400	30	1.020	3	3	3	2	2	2.600	30	0.780
4	3	3	3	4	3.400	25	0.850	4	4	3	2	2	3.000	25	0.750
4	4	3	3	3	3.400	30	1.020	4	4	4	2	3	3.400	30	1.020
3	4	4	3	3	3.400	25	0.850	3	4	3	2	3	3.000	25	0.750
3	1	4	4	3	3.000	20	0.600	3	3	3	2	3	2.800	20	0.560
3	4	2	3	3	3.000	20	0.600	3	3	3	2	3	2.800	20	0.560
3	2	4	3	3	3.000	20	0.600	2	3	2	1	4	2.400	20	0.480
3	4	4	3	3	3.400	25	0.850	3	3	2	3	4	3.000	25	0.750
3	3	4	3	3	3.200	20	0.640	3	3	2	3	4	3.000	20	0.600
3	2	4	2	3	2.800	20	0.560	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
3	3	2	3	3	2.800	25	0.700	3	4	3	2	4	3.200	25	0.800
3	4	2	2	3	2.800	20	0.560	3	3	3	2	4	3.000	20	0.600
3	4	3	3	3	3.200	10	0.320	3	3	3	2	4	3.000	10	0.300
3	4	4	2	3	3.200	20	0.640	2	3	3	2	4	2.800	20	0.560
3	4	3	3	3	3.200	20	0.640	3	3	3	2	4	3.000	20	0.600
2.933	3.200	2.942	2.767	3.442	3.057		0.676	2.817	3.150	2.850	2.733	2.833	2.877		0.628
0.753	0.774	0.737	0.730	0.547	0.354			0.698	0.644	0.669	0.707	0.911	0.373		



# Responsiveness

## harapan

18	19	20	ski	bobot	sqi	
4	4	4	4	4.000	10	0.400
3	3	3	3	3.000	25	0.750
3	4	3	3	3.333	10	0.333
3	4	4	4	3.667	20	0.733
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	15	0.450
4	4	4	4	4.000	25	1.000
3	4	3	3	3.333	10	0.333
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	4	4	3.667	20	0.733
3	3	3	3	3.000	15	0.450
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	3	3	3.333	20	0.667
4	4	4	4	4.000	25	1.000
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	30	0.900
3	3	3	3	3.000	20	0.600
2	3	3	3	2.667	20	0.533
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	3	3	3.000	30	0.900
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	4	4	3.667	20	0.733
4	4	4	4	4.000	20	0.800
3	3	3	3	3.000	20	0.600
2	3	3	3	2.667	20	0.533
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	3	3	3.333	20	0.667
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	10	0.300
4	4	3	3	3.667	20	0.733
3	4	4	4	3.667	20	0.733
3	3	3	3	3.000	5	0.150
3	3	3	3	3.000	30	0.900
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	10	0.300
4	4	3	3	3.667	20	0.733
3	4	4	4	3.667	20	0.733
3	3	3	3	3.000	5	0.150
3	3	3	3	3.000	30	0.900
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	3	3	3.000	25	0.750
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	2	2	2.667	30	0.800
3	3	2	2	2.667	20	0.533
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	2	2	2	2.333	10	0.233
3	2	3	3	2.667	10	0.267
3	2	3	3	2.667	15	0.400
4	2	3	3	3.000	10	0.300
4	2	2	2	2.667	10	0.267
4	3	2	2	3.000	20	0.600
4	3	2	2	3.000	20	0.600

## persepsi

18	19	20	ski	bobot	sqi	
3	1	1	1	1.667	10	0.167
3	4	3	3	3.333	25	0.833
3	2	3	3	2.667	10	0.267
3	1	2	2	2.000	20	0.400
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	1	2	2	2.000	15	0.300
3	3	4	4	3.333	25	0.833
3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	2	3	3	2.667	20	0.533
2	3	3	3	2.667	20	0.533
2	3	3	3	2.667	15	0.400
2	2	2	2	2.000	20	0.400
2	3	3	3	2.667	25	0.667
3	4	3	3	3.333	20	0.667
3	4	3	3	3.333	30	1.000
3	4	3	3	3.333	20	0.667
3	4	3	3	3.333	20	0.667
3	3	3	3	3.000	10	0.300
2	1	1	1	1.333	30	0.400
2	2	3	3	2.333	20	0.467
2	3	3	3	2.667	20	0.533
3	2	3	3	2.667	20	0.533
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	3	3	3.333	20	0.667
2	2	3	3	2.333	20	0.467
2	1	2	2	1.667	20	0.333
2	3	3	3	2.667	20	0.533
2	3	1	1	2.000	20	0.400
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	2	3	3	2.667	20	0.533
3	1	3	3	2.333	10	0.233
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	4	4	3.333	5	0.167
3	4	3	3	3.333	30	1.000
3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	2	3	3	2.667	20	0.533
3	3	3	3	3.000	15	0.450
3	2	3	3	2.667	20	0.533
3	2	2	2	2.333	10	0.233
3	2	1	1	2.000	20	0.400
4	2	2	2	2.667	20	0.533
4	2	1	1	2.333	10	0.233
3	2	2	2	2.333	20	0.467
3	3	2	2	2.667	15	0.400
3	3	2	2	2.667	10	0.267
3	3	2	2	2.667	25	0.667
3	3	2	2	2.667	10	0.267
3	3	2	2	2.667	10	0.267
3	3	2	2	2.667	30	0.800
4	3	3	3	3.333	20	0.667
4	3	3	3	3.333	10	0.333
4	3	3	3	3.333	10	0.333
3	3	2	2	2.667	15	0.400
3	3	2	2	2.667	10	0.267
3	3	2	2	2.667	10	0.267
3	3	2	2	2.667	10	0.267
3	3	2	2	2.667	20	0.533
3	3	2	2	2.667	20	0.533

4	3	3	3.333	20	0.667	4	3	2	3.000	20	0.600
2	3	3	2.667	15	0.400	4	2	2	2.667	15	0.400
4	3	3	3.333	10	0.333	4	2	1	2.333	10	0.233
4	4	2	3.333	10	0.333	3	2	1	2.000	10	0.200
4	4	1	3.000	20	0.600	3	3	1	2.333	20	0.467
3	4	1	2.667	20	0.533	3	3	2	2.667	20	0.533
3	3	1	2.333	20	0.467	3	3	2	2.667	20	0.533
3	3	1	2.333	15	0.350	3	3	2	2.667	15	0.400
3	3	2	2.667	10	0.267	4	2	2	2.667	10	0.267
4	4	2	3.333	20	0.667	3	2	2	2.333	20	0.467
4	3	2	3.000	20	0.600	3	2	1	2.000	20	0.400
3	4	3	3.333	20	0.667	3	2	1	2.000	20	0.400
3	4	3	3.333	20	0.667	3	3	1	2.333	20	0.467
2	4	2	2.667	20	0.533	2	2	2	2.000	20	0.400
4	4	2	3.333	10	0.333	3	3	2	2.667	10	0.267
3	4	3	3.333	10	0.333	3	3	2	2.667	10	0.267
2	4	3	3.000	20	0.600	3	3	2	2.667	20	0.533
2	3	3	2.667	20	0.533	2	3	1	2.000	20	0.400
3	3	3	3.000	20	0.600	2	3	2	2.333	20	0.467
3	3	4	3.333	10	0.333	2	3	2	2.333	10	0.233
3	3	4	3.333	10	0.333	3	3	2	2.667	10	0.267
3	3	3	3.000	15	0.450	3	3	2	2.667	15	0.400
2	2	3	2.333	20	0.467	3	3	1	2.333	20	0.467
3	2	3	2.667	20	0.533	3	3	1	2.333	20	0.467
4	2	3	3.000	20	0.600	2	3	1	2.000	20	0.400
3	2	3	2.667	20	0.533	2	2	2	2.000	20	0.400
3	3	2	2.667	20	0.533	2	2	2	2.000	20	0.400
3	3	2	2.667	10	0.267	3	3	2	2.667	10	0.267
4	3	2	3.000	15	0.450	3	2	2	2.333	15	0.350
3	3	2	2.667	20	0.533	3	2	3	2.667	20	0.533
3	3	2	2.667	25	0.667	3	2	3	2.667	25	0.667
3	3	2	2.667	40	1.067	3	2	3	2.667	40	1.067
3	3	1	2.333	20	0.467	4	3	2	3.000	20	0.600
3	3	1	2.333	20	0.467	4	3	2	3.000	20	0.600
2	3	1	2.000	20	0.400	4	3	2	3.000	20	0.600
4	3	2	3.000	20	0.600	4	3	2	3.000	20	0.600
3	3	2	2.667	20	0.533	4	3	2	3.000	20	0.600
3	3	2	2.667	20	0.533	4	3	2	3.000	20	0.600
4	1	2	2.333	20	0.467	4	3	2	3.000	20	0.600
3	3	2	2.667	20	0.533	4	3	1	2.667	20	0.533
3	3	3	3.000	10	0.300	4	3	1	2.667	20	0.533
3	3	2	2.667	20	0.533	1	3	2	2.000	10	0.200
3	3	2	2.667	20	0.533	2	3	2	2.333	20	0.467
3	3	3	3.000	10	0.300	4	3	3	3.333	10	0.333
3	3	2	2.667	20	0.533	4	3	2	3.000	20	0.600
3	2	3	2.667	15	0.400	4	3	2	3.000	15	0.450
4	3	3	3.333	20	0.667	4	3	2	3.000	20	0.600
4	2	3	3.000	15	0.450	3	2	2	2.333	20	0.467
3	3	3	3.000	10	0.300	3	2	2	2.333	15	0.350
3	3	4	3.333	10	0.333	3	2	3	2.667	10	0.267
3	3	4	3.333	10	0.333	3	2	3	2.667	10	0.267
3	3	4	3.333	20	0.667	3	1	2	2.000	20	0.400
3	3	4	3.333	10	0.333	2	4	2	2.667	10	0.267
4	2	3	3.000	20	0.600	4	3	2	3.000	20	0.600
2	3	3	2.667	25	0.667	4	3	2	3.000	25	0.750
2	3	3	2.667	10	0.267	4	3	1	2.667	10	0.267
3	3	3	3.000	10	0.300	2	3	2	2.333	10	0.233
3	3	2	2.667	10	0.267	3	3	3	3.000	10	0.300
3	2	2	2.333	20	0.467	3	3	2	2.667	20	0.533
4	3	2	3.000	5	0.150	4	3	2	3.000	5	0.150
4	3	3	3.333	30	1.000	4	3	2	3.000	30	0.900
4	3	3	3.333	20	0.667	3	3	2	2.667	20	0.533
3.133	3.067	2.742	2.981		0.524	3.008	2.683	2.233	2.642		0.466
0.533	0.576	0.750	0.375			0.655	0.686	0.719	0.419		

# Assurance

harapan									persepsi											
21	22	23	24	25	26	27	ski		21	22	23	24	25	26	27	ski				
bobot sqj									bobot sqj											
4	4	4	2	1	4	3		3.143	20	0.629	1	3	3	1	3	4	4	2.714	20	0.543
3	4	4	3	3	4	3		3.429	25	0.857	3	4	4	3	3	4	4	3.571	25	0.893
3	3	3	4	3	4	3		3.286	15	0.493	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
4	4	4	3	3	4	3		3.571	10	0.357	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	3	2	4	4	2	2		2.857	20	0.571	2	3	3	2	3	3	3	2.714	20	0.543
3	3	1	4	1	4	1		2.429	15	0.364	2	3	3	4	4	4	3	3.286	15	0.493
4	4	4	4	4	4	2		3.714	15	0.557	4	4	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
3	4	4	4	3	4	3		3.571	20	0.714	3	4	4	3	4	3	3	3.429	20	0.686
3	4	1	3	2	4	3		2.857	20	0.571	3	3	3	2	3	4	4	3.143	20	0.629
3	3	3	2	2	3	3		2.714	20	0.543	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	3	3	2		2.857	30	0.857	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
3	3	3	3	2	3	1		2.571	20	0.514	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	2	3	3	2		2.714	20	0.543	2	3	3	3	3	3	3	2.857	20	0.571
4	4	4	3	3	4	3		3.571	15	0.536	2	3	3	3	3	3	3	2.857	15	0.429
3	3	3	2	3	4	3		3.000	20	0.600	3	3	3	3	4	3	3	3.143	20	0.629
3	4	3	2	4	4	4		3.429	10	0.343	3	4	3	3	4	3	4	3.429	10	0.343
3	3	1	3	3	4	3		2.857	20	0.571	3	3	3	4	3	4	4	3.429	20	0.686
3	1	4	1	3	3	2		2.429	20	0.486	3	4	4	3	3	3	4	3.429	20	0.686
3	3	3	1	3	3	1		2.429	30	0.729	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
3	4	4	3	2	4	3		3.286	25	0.821	1	3	3	3	1	4	4	2.714	25	0.679
3	3	3	2	3	3	1		2.571	15	0.386	3	3	3	3	3	2	3	2.857	15	0.429
3	2	3	3	2	4	3		2.857	20	0.571	3	4	3	3	3	3	3	3.143	20	0.629
4	4	4	3	3	4	2		3.429	20	0.686	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
4	4	4	3	3	4	3		3.571	15	0.536	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
3	3	3	2	3	3	3		2.857	20	0.571	2	3	4	4	3	4	4	3.429	20	0.686
4	3	3	2	3	4	3		3.143	20	0.629	3	3	3	3	4	3	4	3.286	20	0.657
4	3	4	4	4	4	3		3.714	25	0.929	1	3	3	3	2	3	2	2.429	25	0.607
3	3	4	3	2	4	3		3.143	20	0.629	3	3	3	3	3	3	1	2.714	20	0.543
3	3	3	4	3	3	3		3.143	30	0.943	3	3	4	2	3	3	3	3.000	30	0.900
3	3	3	4	3	3	3		3.143	20	0.629	3	4	3	4	3	3	3	3.286	20	0.657
4	3	3	2	3	4	2		3.000	20	0.600	3	4	3	3	3	4	3	3.286	20	0.657
3	4	3	2	3	4	3		3.143	25	0.786	3	3	3	3	4	3	2	3.000	25	0.750
3	3	4	2	3	4	3		3.143	25	0.786	3	3	3	3	1	3	1	2.429	25	0.607
3	3	4	4	3	3	3		3.286	20	0.657	3	3	3	4	3	4	4	3.429	20	0.686
4	3	3	4	3	4	3		3.429	20	0.686	3	3	4	3	3	4	3	3.286	20	0.657
3	3	3	4	4	4	3		3.429	5	0.171	3	4	3	3	3	4	3	3.286	5	0.164
4	4	4	3	4	3	2		3.429	20	0.686	3	3	3	3	3	3	4	3.143	20	0.629
3	3	3	3	4	4	3		3.286	20	0.657	1	4	3	3	3	3	2	2.714	20	0.543
3	4	3	3	4	4	4		3.571	20	0.714	3	4	3	2	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	3	4	4	3		3.286	20	0.657	3	3	3	4	4	3	3	3.286	20	0.657
3	2	2	2	3	3	2		2.429	20	0.486	3	3	3	2	3	4	2	2.857	20	0.571
3	2	2	2	3	3	2		2.429	20	0.486	3	3	3	2	3	3	2	2.714	20	0.543
3	4	3	2	3	3	2		2.857	20	0.571	3	3	3	2	3	3	2	2.714	20	0.543
4	4	3	2	3	3	3		3.143	20	0.629	4	2	3	3	4	4	3	3.286	20	0.657
3	4	3	2	3	3	3		3.000	25	0.750	4	2	4	3	3	4	3	3.286	25	0.821
3	2	3	3	3	3	2		2.714	20	0.543	3	2	3	3	3	4	3	3.000	20	0.600
3	2	3	3	3	3	2		2.714	15	0.407	3	3	3	2	3	3	3	2.857	15	0.429
3	3	3	2	3	3	2		2.714	10	0.271	3	3	3	2	3	3	2	2.714	10	0.271
2	3	3	2	3	3	2		2.571	5	0.129	2	3	3	2	3	3	2	2.571	5	0.129
3	3	3	2	4	3	2		2.857	10	0.286	2	3	3	3	4	4	2	3.000	10	0.300
3	3	3	3	4	3	2		3.000	5	0.150	2	3	4	2	3	4	3	3.000	5	0.150
3	3	2	3	4	3	1		2.714	20	0.543	2	4	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
2	2	3	2	4	3	4		2.857	20	0.571	3	4	3	3	3	3	3	3.143	20	0.629
2	2	3	2	4	4	4		3.000	20	0.600	3	4	3	3	4	3	2	3.143	20	0.629
3	2	3	3	4	4	4		3.286	20	0.657	3	3	3	3	3	4	2	3.000	20	0.600
3	3	3	3	4	4	4		3.429	25	0.857	3	3	4	2	4	4	2	3.143	25	0.786
3	3	4	3	4	4	4		3.571	30	1.071	3	3	3	2	3	3	2	2.714	30	0.814
4	3	4	3	4	4	2		3.429	10	0.343	4	4	3	2	4	4	2	3.286	10	0.329
3	3	4	3	4	4	2		3.286	30	0.986	3	4	3	3	3	4	3	3.286	30	0.986
3	2	4	3	4	4	3		3.286	30	0.986	3	3	3	2	4	3	3	3.000	30	0.900

2	3	3	3	4	4	3	3.143	30	0.943	3	3	3	3	4	3	3	3.143	30	0.943
3	3	3	4	4	3	3	3.286	25	0.821	4	3	4	2	4	4	2	3.286	25	0.821
3	3	3	4	4	3	3	3.286	10	0.329	4	4	4	2	4	4	2	3.429	10	0.343
2	3	3	4	4	3	3	3.143	10	0.314	4	3	3	2	4	4	3	3.286	10	0.329
3	3	2	4	4	3	3	3.143	20	0.629	4	3	3	3	3	3	2	3.000	20	0.600
3	2	2	3	4	3	3	2.857	20	0.571	3	3	3	3	3	3	2	2.857	20	0.571
3	2	4	3	4	3	3	3.143	20	0.629	3	4	3	2	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	4	3	3	3	3	3.143	25	0.786	3	4	3	2	3	4	3	3.143	25	0.786
3	4	4	3	3	3	3	3.286	20	0.657	3	3	3	2	3	4	3	3.000	20	0.600
3	4	4	3	3	4	3	3.429	20	0.686	4	3	3	3	3	3	3	3.143	20	0.629
3	4	4	3	4	4	3	3.571	15	0.536	4	3	4	3	3	3	3	3.286	15	0.493
3	4	3	3	4	4	2	3.286	20	0.657	4	3	4	3	4	3	3	3.429	20	0.686
3	3	3	3	4	4	2	3.143	20	0.629	3	2	4	3	4	3	3	3.143	20	0.629
3	3	3	3	4	3	2	3.000	20	0.600	3	2	3	3	3	3	4	3.000	20	0.600
3	3	3	3	4	3	2	3.000	20	0.600	3	2	3	4	3	3	3	3.000	20	0.600
2	3	3	3	4	3	3	3.000	20	0.600	3	3	2	4	3	3	3	3.000	20	0.600
2	2	3	3	4	3	3	2.857	15	0.429	3	3	3	4	3	4	3	3.286	15	0.493
3	2	3	3	4	3	3	3.000	20	0.600	3	3	3	3	1	3	2	2.571	20	0.514
3	3	3	3	4	3	3	3.143	20	0.629	2	3	3	3	2	3	2	2.571	20	0.514
3	2	4	3	4	4	3	3.286	20	0.657	2	2	3	3	3	3	3	2.714	20	0.543
3	2	4	2	4	4	3	3.143	10	0.314	2	2	4	3	3	4	3	3.000	10	0.300
2	2	4	2	4	3	3	2.857	20	0.571	3	2	4	2	4	3	3	3.000	20	0.600
4	3	4	3	3	3	3	3.286	15	0.493	3	3	4	2	4	3	3	3.143	15	0.471
2	3	4	2	3	3	3	2.857	20	0.571	3	3	3	2	4	4	3	3.143	20	0.629
4	3	4	3	3	3	3	3.286	20	0.657	3	3	3	3	3	3	4	3.143	20	0.629
3	3	4	2	3	3	3	3.000	20	0.600	3	3	3	3	3	3	4	3.143	20	0.629
3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	3	3	3	2	3	3	4	3.000	20	0.600
3	3	3	2	3	3	3	2.857	15	0.429	4	3	3	2	4	3	4	3.286	15	0.493
4	3	3	2	3	3	4	3.143	15	0.471	4	4	2	3	4	4	4	3.571	15	0.536
4	3	3	3	3	3	4	3.286	20	0.657	3	4	2	2	4	4	3	3.143	20	0.629
4	3	3	2	4	3	4	3.286	15	0.493	3	4	2	3	3	4	3	3.143	15	0.471
4	4	3	3	4	3	4	3.571	15	0.536	3	4	3	2	3	3	3	3.000	15	0.450
4	4	3	2	4	4	4	3.571	10	0.357	4	3	3	2	3	3	3	3.000	10	0.300
3	4	3	3	4	3	4	3.429	20	0.686	3	3	3	2	3	4	3	3.000	20	0.600
3	4	3	4	3	4	4	3.571	20	0.714	4	3	2	3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	3	4	3	4	4	3.571	10	0.357	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
3	4	3	4	3	4	4	3.571	20	0.714	4	3	3	3	3	4	3	3.286	20	0.657
3	4	4	4	4	4	4	3.857	20	0.771	4	3	2	2	3	3	2	2.714	20	0.543
3	3	4	4	4	4	4	3.714	20	0.743	4	3	3	2	3	3	2	2.857	20	0.571
3	2	4	3	4	4	4	3.429	20	0.686	4	3	3	2	3	4	2	3.000	20	0.600
3	2	3	4	4	4	3	3.286	15	0.493	4	2	3	3	4	4	3	3.286	15	0.493
3	3	3	4	4	4	3	3.429	20	0.686	4	2	3	3	4	3	3	3.143	20	0.629
3	3	3	4	3	4	3	3.286	20	0.657	4	2	4	3	4	4	3	3.429	20	0.686
3	3	3	3	3	4	4	3.286	20	0.657	3	2	3	3	3	3	3	2.857	20	0.571
3	3	1	3	3	4	4	3.000	20	0.600	3	3	3	4	4	3	3	3.286	20	0.657
4	3	4	2	3	4	3	3.286	10	0.329	3	3	3	4	3	3	3	3.143	10	0.314
4	3	3	3	3	3	3	3.143	10	0.314	3	3	4	4	4	4	3	3.571	10	0.357
3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300	3	3	4	3	3	3	3	3.143	10	0.314
4	3	3	3	3	3	3	3.143	25	0.786	3	3	4	3	4	3	3	3.286	25	0.821
4	3	4	3	3	3	3	3.286	20	0.657	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	3	3	4	3	3	4	3.286	20	0.657	3	3	3	4	4	4	3	3.429	20	0.686
3	4	3	4	3	3	4	3.429	20	0.686	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	3	3	3	3	4	3.286	10	0.329	3	3	3	4	3	3	4	3.286	10	0.329
2	4	3	2	4	3	4	3.143	20	0.629	3	3	3	3	3	3	4	3.143	20	0.629
2	4	3	3	4	3	4	3.286	35	1.150	3	3	4	4	3	4	4	3.571	35	1.250
2	4	3	3	4	3	4	3.286	10	0.329	2	3	3	3	4	3	3	3.000	10	0.300
2	3	3	3	4	3	4	3.143	20	0.629	3	3	3	4	4	3	3	3.286	20	0.657
3	3	3	3	4	3	4	3.286	20	0.657	3	3	3	3	4	4	3	3.286	20	0.657
3	3	3	3	4	3	4	3.286	20	0.657	4	3	3	4	3	4	3	3.429	20	0.686
3	3	3	3	3	3	4	3.143	20	0.629	2	3	3	3	3	4	3	3.000	20	0.600
3.092	3.108	3.183	2.917	3.367	3.442	2.983	3.156	0.595	3.008	3.083	3.142	2.858	3.233	3.358	2.950	3.090	0.582		
0.550	0.671	0.673	0.729	0.660	0.515	0.788	0.309		0.667	0.544	0.473	0.665	0.604	0.499	0.659	0.258			

# Emphaty

harapan						persepsi								
28	29	30	31	ski	bobot	sqi	28	29	30	31	ski	bobot	sqi	
3	3	3	3	3	3.000	10	0.300	2	1	3	3	2.250	10	0.225
3	3	3	4	4	3.250	10	0.325	2	3	3	3	2.750	10	0.275
4	3	3	3	3	3.250	15	0.488	2	2	3	3	2.500	15	0.375
4	4	4	4	4	4.000	10	0.400	2	3	3	3	2.750	10	0.275
3	3	3	4	4	3.250	20	0.650	3	3	3	3	3.000	20	0.600
4	4	3	1	3	3.000	20	0.600	3	3	3	3	3.000	20	0.600
4	4	4	4	4	4.000	30	1.200	3	2	3	4	3.000	30	0.900
4	3	4	4	4	3.750	20	0.750	2	3	4	4	3.250	20	0.650
4	3	1	3	3	2.750	20	0.550	2	2	4	3	2.750	20	0.550
3	3	3	3	3	3.000	10	0.300	2	2	3	3	2.500	10	0.250
4	3	2	3	3	3.000	30	0.900	2	3	3	3	2.750	30	0.825
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	1	3	3	3	2.500	20	0.500
3	3	3	3	3	3.000	10	0.300	1	2	3	3	2.250	10	0.225
4	3	3	3	3	3.250	10	0.325	1	3	3	3	2.500	10	0.250
3	3	2	3	3	2.750	10	0.275	1	2	3	3	2.250	10	0.225
4	3	2	3	3	3.000	30	0.900	2	2	3	3	2.500	30	0.750
3	3	3	4	4	3.250	20	0.650	2	2	3	3	2.500	20	0.500
3	3	3	3	3	3.000	10	0.300	2	2	3	4	2.750	10	0.275
3	3	1	3	3	2.500	20	0.500	2	2	3	4	2.750	20	0.550
3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	2	1	3	3	2.250	25	0.563
3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	2	2	3	3	2.500	15	0.375
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	2	4	4	3	3.250	20	0.650
4	4	4	4	4	4.000	10	0.400	3	2	3	3	2.750	10	0.275
4	4	4	4	4	4.000	15	0.600	3	3	3	3	3.000	15	0.450
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	3	3	4	3	3.250	20	0.650
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	3	3	3	4	3.250	20	0.650
3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	3	2	3	3	2.750	25	0.688
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	3	2	3	3	2.750	20	0.550
4	3	3	3	3	3.250	10	0.325	2	2	4	3	2.750	10	0.275
4	4	3	3	3	3.500	20	0.700	2	3	4	4	3.250	20	0.650
4	4	2	3	3	3.250	20	0.650	2	3	4	4	3.250	20	0.650
3	3	4	3	3	3.250	25	0.813	2	3	3	4	3.000	25	0.750
4	4	4	4	4	4.000	10	0.400	2	1	3	3	2.250	10	0.225
4	3	3	4	4	3.500	20	0.700	3	2	4	4	3.250	20	0.650
4	3	3	3	3	3.250	20	0.650	3	2	4	4	3.250	20	0.650
4	3	3	3	3	3.250	10	0.325	3	2	4	3	3.000	10	0.300
3	3	4	4	4	3.500	10	0.350	3	3	4	3	3.250	10	0.325
3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	3	2	3	3	2.750	20	0.550
3	4	3	3	3	3.250	20	0.650	3	3	3	3	3.000	20	0.600
4	4	3	3	3	3.500	10	0.350	3	3	3	3	3.000	10	0.300
2	3	2	2	2	2.250	20	0.450	3	2	2	2	2.250	20	0.450
2	3	2	2	2	2.250	10	0.225	2	2	3	2	2.250	10	0.225
2	3	2	2	2	2.250	20	0.450	1	2	3	2	2.000	20	0.400
2	3	3	2	2	2.500	20	0.500	1	3	3	3	2.500	20	0.500
3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	2	3	3	3	2.750	25	0.688
3	4	3	3	3	3.250	20	0.650	2	2	3	3	2.500	20	0.500
3	4	3	3	3	3.250	20	0.650	2	2	3	3	2.500	20	0.500
3	4	3	3	3	3.250	10	0.325	2	2	3	2	2.250	10	0.225
2	3	2	4	4	2.750	20	0.550	2	2	3	2	2.250	20	0.450
2	3	2	4	4	2.750	20	0.550	3	1	3	3	2.500	20	0.500
2	3	2	3	3	2.500	10	0.250	3	1	3	3	2.500	10	0.250
2	2	2	3	3	2.250	20	0.450	3	1	3	3	2.500	20	0.500
3	2	3	3	3	2.750	20	0.550	3	2	3	2	2.500	20	0.500
3	2	3	3	3	2.750	10	0.275	3	2	3	2	2.500	10	0.250
3	2	3	3	3	2.750	20	0.550	3	2	3	3	2.750	20	0.550
3	2	3	4	4	3.000	25	0.750	2	2	3	4	2.750	25	0.688
2	2	2	4	4	2.500	10	0.250	1	2	3	4	2.500	10	0.250
2	3	2	4	4	2.750	10	0.275	2	2	3	4	2.750	10	0.275
2	3	3	3	3	2.750	10	0.275	2	2	3	4	2.750	10	0.275
2	3	3	3	3	2.750	10	0.275	2	2	3	3	2.500	10	0.250

3	4	4	3	3.500	10	0.350	2	3	3	4	3.000	10	0.300
3	4	4	3	3.500	25	0.875	2	2	3	3	2.500	25	0.625
3	3	4	4	3.500	60	2.100	3	2	3	3	2.750	60	1.650
3	3	4	4	3.500	20	0.700	3	2	3	2	2.500	20	0.500
3	3	4	4	3.500	20	0.700	2	3	2	2	2.250	20	0.450
3	2	3	3	2.750	20	0.550	2	3	4	2	2.750	20	0.550
4	2	3	3	3.000	10	0.300	3	3	3	3	3.000	10	0.300
4	2	3	3	3.000	25	0.750	3	3	3	3	3.000	25	0.750
3	3	3	3	3.000	30	0.900	3	3	3	3	3.000	30	0.900
3	3	3	3	3.000	10	0.300	3	2	3	3	2.750	10	0.275
3	3	3	3	3.000	15	0.450	2	2	3	3	2.500	15	0.375
2	2	3	3	2.500	20	0.500	2	2	2	4	2.500	20	0.500
2	2	3	3	2.500	20	0.500	2	2	3	4	2.750	20	0.550
3	2	4	3	3.000	20	0.600	2	3	3	4	3.000	20	0.600
3	2	4	3	3.000	20	0.600	2	3	2	3	2.500	20	0.500
3	2	4	3	3.000	35	1.050	2	3	2	3	2.500	35	0.875
3	2	3	3	2.750	20	0.550	2	3	2	3	2.500	20	0.500
2	3	3	3	2.750	10	0.275	1	4	2	3	2.500	10	0.250
2	3	3	3	2.750	20	0.550	1	4	2	2	2.250	20	0.450
2	3	3	3	2.750	15	0.413	1	3	3	2	2.250	15	0.338
3	4	4	3	3.500	20	0.700	2	3	3	2	2.500	20	0.500
3	3	4	3	3.250	25	0.813	2	3	3	3	2.750	25	0.688
3	3	4	3	3.250	15	0.488	3	3	3	3	3.000	15	0.450
2	3	3	3	2.750	20	0.550	3	2	3	2	2.500	20	0.500
2	2	3	3	2.500	20	0.500	3	2	4	2	2.750	20	0.550
3	3	3	3	3.000	20	0.600	2	2	2	2	2.000	20	0.400
3	3	3	3	3.000	20	0.600	2	2	2	3	2.250	20	0.450
3	2	3	3	2.750	5	0.138	3	3	3	3	3.000	5	0.150
3	2	3	3	2.750	15	0.413	3	3	3	3	3.000	15	0.450
3	3	3	3	3.000	20	0.600	3	3	3	4	3.250	20	0.650
2	3	3	2	2.500	10	0.250	3	2	3	4	3.000	10	0.300
2	2	3	2	2.250	15	0.338	3	2	3	3	2.750	15	0.413
2	3	3	2	2.500	20	0.500	3	2	3	3	2.750	20	0.550
3	3	3	2	2.750	20	0.550	3	2	2	2	2.250	20	0.450
3	2	3	3	2.750	20	0.550	3	1	2	2	2.000	20	0.400
4	2	3	3	3.000	10	0.300	2	1	2	3	2.000	10	0.200
3	3	3	3	3.000	20	0.600	2	1	2	3	2.000	20	0.400
3	3	4	3	3.250	20	0.650	2	2	2	3	2.250	20	0.450
2	3	4	3	3.000	20	0.600	2	2	2	3	2.250	20	0.450
2	3	4	3	3.000	20	0.600	2	1	3	3	2.250	20	0.450
3	3	3	3	3.000	15	0.450	2	2	3	4	2.750	15	0.413
3	3	3	3	3.000	20	0.600	2	2	3	4	2.750	20	0.550
3	3	3	3	3.000	10	0.300	3	3	3	3	3.000	10	0.300
2	3	3	3	2.750	20	0.550	3	2	3	3	2.750	20	0.550
2	3	3	4	3.000	20	0.600	3	2	3	2	2.500	20	0.500
2	3	3	4	3.000	20	0.600	3	2	3	3	2.750	20	0.550
3	3	2	4	3.000	15	0.450	3	2	3	3	2.750	15	0.413
3	3	2	4	3.000	30	0.900	2	2	3	4	2.750	30	0.825
2	3	2	3	2.500	25	0.625	2	2	3	4	2.750	25	0.688
2	3	2	3	2.500	20	0.500	2	2	3	4	2.750	20	0.550
2	2	2	3	2.250	20	0.450	1	2	3	3	2.250	20	0.450
2	2	3	3	2.500	20	0.500	1	2	2	3	2.000	20	0.400
3	2	3	3	2.750	15	0.413	2	2	2	3	2.250	15	0.338
3	2	3	2	2.500	20	0.500	2	2	2	3	2.250	20	0.450
3	3	2	3	2.750	10	0.275	3	2	2	2	2.250	10	0.225
2	3	2	3	2.500	20	0.500	2	1	2	3	2.000	20	0.400
2	2	2	3	2.250	20	0.450	2	1	2	3	2.000	20	0.400
2	3	3	3	2.750	20	0.550	3	2	2	3	2.500	20	0.500
3	3	2	3	2.750	20	0.550	3	2	2	3	2.500	20	0.500
3	3	2	3	2.750	20	0.550	3	2	2	3	2.500	20	0.500
2.900	2.917	2.958	3.100	2.969		0.540	2.308	2.258	2.900	3.042	2.627		0.478
0.679	0.588	0.666	0.541	0.390			0.646	0.667	0.556	0.614	0.337		

## Pengolahan SPSS

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	31

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	93.1500	75.977	.392	.860
VAR00002	93.4250	75.635	.371	.860
VAR00003	93.7000	74.626	.430	.859
VAR00004	92.6500	78.131	.328	.862
VAR00005	93.9000	76.862	.370	.860
VAR00006	93.8000	76.010	.398	.860
VAR00007	93.2500	75.628	.333	.862
VAR00008	93.3250	76.020	.394	.860
VAR00009	93.0250	75.256	.363	.861
VAR00010	93.6000	75.426	.483	.858
VAR00011	93.5000	75.795	.349	.861
VAR00012	92.8250	77.738	.318	.862
VAR00013	93.7000	74.626	.430	.859
VAR00014	93.6500	75.413	.339	.862
VAR00015	93.5250	74.769	.401	.860
VAR00016	93.6000	74.656	.354	.862
VAR00017	92.7000	77.651	.365	.861
VAR00018	93.3500	77.926	.362	.861
VAR00019	93.1000	77.067	.417	.860
VAR00020	93.1750	77.071	.455	.859
VAR00021	93.1500	77.054	.442	.859
VAR00022	93.1500	75.823	.406	.859
VAR00023	93.2250	73.871	.439	.859
VAR00024	93.5250	74.410	.372	.861
VAR00025	93.4500	74.818	.403	.860
VAR00026	92.7750	76.794	.394	.860

VAR00027	93.7750	74.692	.435	.859
VAR00028	92.9500	77.279	.363	.861
VAR00029	93.1750	77.789	.360	.861
VAR00030	93.4250	74.712	.447	.858
VAR00031	93.2000	75.856	.455	.858

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.878	31

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	82.8000	87.805	.485	.872
VAR00002	83.1750	88.712	.402	.874
VAR00003	83.5250	90.204	.320	.876
VAR00004	83.1000	89.938	.387	.875
VAR00005	82.2500	91.833	.330	.876
VAR00006	82.7500	91.013	.420	.874
VAR00007	82.7000	88.267	.441	.873
VAR00008	83.1000	89.938	.387	.875
VAR00009	82.9500	84.869	.546	.870
VAR00010	82.2500	90.346	.403	.874
VAR00011	83.0250	90.589	.321	.876
VAR00012	83.1000	85.374	.478	.873
VAR00013	82.5250	87.999	.418	.874
VAR00014	82.0500	90.715	.339	.876
VAR00015	82.4000	86.554	.572	.870
VAR00016	82.5000	87.590	.529	.871
VAR00017	83.2500	86.090	.517	.871
VAR00018	82.7000	90.779	.466	.874
VAR00019	82.7250	84.922	.535	.871
VAR00020	82.6000	90.144	.370	.875
VAR00021	82.7000	89.703	.380	.875



VAR00022	82.1250	91.651	.377	.875
VAR00023	82.2250	91.871	.420	.875
VAR00024	82.3750	90.702	.342	.876
VAR00025	82.3250	89.610	.409	.874
VAR00026	82.1250	91.702	.326	.876
VAR00027	82.2750	89.487	.353	.876
VAR00028	83.1000	89.938	.387	.875
VAR00029	83.0000	90.308	.341	.876
VAR00030	82.1250	92.163	.317	.876
VAR00031	82.1500	91.926	.357	.875

## **DATA PENULIS**

Nama : Lia Febriani  
Alamat di Bandung : Jalan Dago Giri No 124 Kp.Buni Sari RT 03 RW 06  
Alamat Asal : Jalan Syech Umar No 75 DUMAI  
No Telepon Bandung : -  
No Telepon Asal : 0765-35902  
No Ponsel : 082120648910  
Alamat Email : [liafebriani@rocketmail.com](mailto:liafebriani@rocketmail.com)  
Pendidikan : SMU Kusuma Bangsa Palembang  
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha  
Nilai Tugas Akhir : A  
Tanggal USTA : 10 Agustus 2012