

LAMPIRAN 1

KUESIONER

KUESIONER PENDAHULUAN

Dalam rangka proses penyusunan Tugas Akhir Strata-1, saya mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha akan mengambil penelitian mengenai persaingan rumah makan *Chinese Food* Grand Eastern untuk pelanggan *walk-in*. Saya mengharapkan kesediaan responden untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan benar. Terima kasih atas partisipasinya.

1. Sebutkan restoran *Chinese food* yang sering Anda kunjungi di kota Bandung? (boleh lebih dari 1 jawaban)

☐ Eastern	☐ The Duck King
☐ Grand Eastern	☐ Spring Heaven
☐ Pokatiam	☐ Lainnya : _____
2. Faktor-faktor apa yang dipentingkan oleh Anda dalam memilih restoran *Chinese Food*?
Beri tanda (✓) untuk penting dan tanda (✗) untuk tidak penting

☐ Kelengkapan makanan sesuai dengan yang tertulis di menu
☐ Kelengkapan minuman sesuai dengan yang tertulis di menu
☐ Kebersihan makanan yang disajikan
☐ Kebersihan minuman yang disajikan
☐ Penataan makanan yang disajikan
☐ Penataan minuman yang disajikan
☐ Kesegaran bahan makanan yang disajikan
☐ Kesegaran bahan minuman yang disajikan
☐ Porsi makanan sesuai kebutuhan
☐ Rasa makanan yang disajikan
☐ Rasa minuman yang disajikan
☐ Adanya inovasi makanan
☐ Adanya inovasi minuman
☐ Keunikan makanan
☐ Keunikan minuman

- () Variasi menu makanan
- () Variasi menu minuman
- () Kesesuaian harga di struk dengan daftar menu
- () Kesesuaian harga dengan kualitas makanan
- () Kesesuaian harga dengan kualitas minuman
- () Harga makanan yang sesuai dengan porsi makanan
- () Harga minuman yang sesuai dengan porsi minuman
- () Harga makanan yang sebanding dengan pesaing
- () Harga minuman yang sebanding dengan pesaing
- () Tersedianya harga pada daftar menu
- () Promosi dilakukan melalui koran
- () Promosi dilakukan melalui majalah
- () Promosi dilakukan melalui spanduk besar
- () Promosi dilakukan melalui brosur-brosur
- () Promosi dilakukan melalui website internet
- () Promosi melalui kartu voucher diskon
- () Terdapat potongan harga untuk member
- () Terdapat potongan harga untuk pemakaian kartu kredit tertentu
- () Terdapat potongan harga pada hari-hari tertentu
- () Lokasi yang mudah dilalui oleh kendaraan
- () Lokasi di jalan yang aliran lalu lintas lancar (tidak macet)
- () Lokasi yang banyak dilewati kendaraan umum
- () Lokasi di dalam mall
- () Tersedianya kursi tunggu
- () Tempat parkir yang luas
- () Keamanan lokasi parkir
- () Temperatur ruangan restoran
- () Kerapihan ruangan restoran
- () Kebersihan kamar mandi
- () Penataan meja dan kursi tertata rapi
- () Penerangan dalam restoran

- () Keleluasaan pergerakan ketika makan
- () Adanya musik dalam restoran
- () Sirkulasi udara pada restoran
- () Keramahan pelayan restoran
- () Kerapihan pakaian pelayan restoran
- () Keseragaman pakaian pelayan restoran
- () Kebersihan pelayan restoran
- () Ketanggapan pelayan restoran terhadap keinginan pelanggan
- () Pengetahuan pelayan restoran terhadap menu makanan
- () Kecepatan proses pembayaran
- () Ketepatan proses pembayaran
- () Penyajian makanan sesuai dengan pesanan
- () Penyajian minuman sesuai dengan pesanan
- () Kecepatan proses penyajian makanan
- () Kecepatan proses penyajian minuman
- () Kemudahan proses parkir mobil
- () Kemudahan proses parkir motor
- () Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit
- () Ketersediaan pembayaran dengan kartu flazz
- () Ketersediaan pembayaran dengan kartu debit
- () Ketersediaan jasa *delivery*
- () Lainnya : _____
- () Lainnya : _____
- () Lainnya : _____

KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir, saya mahasiswi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha ingin meneliti strategi bersaing restoran *Chinese Food* Grand Eastern. Oleh karena ini, saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Akhir kata, terimakasih sedalam-dalamnya atas waktu yang telah Anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini.

Bagian I

1. Apakah jenis kelamin Anda?
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Berapakah usia Anda sekarang?
 - a. < 14 tahun
 - b. 15 tahun – 20 tahun
 - c. 20 tahun – 29 tahun
 - d. 30 tahun – 39 tahun
 - e. > 40 tahun
3. Apakah pekerjaan Anda?
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai Kantor
 - c. Pelajar/ Mahasiswa/ Mahasiwi
 - d. Ibu rumah tangga
 - e. Lainnya : _____
4. Jika Anda pekerja /wiraswasta, berapa jumlah pendapatan Anda dalam satu bulan?
 - a. < Rp 1.500.000
 - b. Rp 1.500.000 – Rp 2.999.999
 - c. Rp 3.000.000 – 4.499.999
 - d. > Rp 5.000.000
5. Jika Anda pelajar, berapakah jumlah uang saku anda?
 - a. < Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.000.000 – Rp 1.499.999
 - c. Rp 1.500.000 – 1.999.999
 - d. > Rp2.000.000
6. Di daerah manakah tempat tinggal Anda?
 - a. Bandung Utara
 - b. Bandung Selatan
 - c. Bandung Tengah
 - d. Bandung Timur
 - e. Bandung Barat
 - f. Lainnya: _____
7. Berapa kalikah Anda ke restoran Chinese Food tiap Bulannya?
 - a. < 2 kali
 - b. 2 – 3 kali
 - c. 4 – 5 kali
 - d. lebih dari 6 kali

8. Berapakah estimasi jumlah uang yang Anda keluarkan **per orang** untuk makan di restoran Chinese Food?
- a. Rp 30.000 – Rp 40.000
 - b. Rp 40.001 – Rp 50.000
 - c. Rp 50.001 – Rp 60.000
 - d. > Rp 60.001
9. Bersama siapakah Anda ke Restoran Chinese Food?
- a. Teman
 - b. Keluarga
 - c. Rekan kerja
 - d. Lainnya : _____
10. Darimanakah Anda mengetahui informasi Restoran Chinese Food?
- a. Dari Teman
 - b. Dari Spanduk
 - c. Dari Majalah
 - d. Lainnya: _____
11. Tempat yang seperti apakah yang Anda inginkan untuk restoran Chinese Food?
- a. Modern (Mewah)
 - b. Tradisional
 - c. Lainnya : _____
12. Kartu kredit apakah yang Anda gunakan?
- a. BCA
 - b. Mandiri
 - c. Mega
 - d. BNI
 - e. Lainnya: _____
13. Apakah tujuan Anda akan ke restoran Chinese Food? **(boleh lebih dari 1 jawaban)**
- a. Untuk merayakan ulang tahun
 - b. Untuk mengadakan rapat
 - c. Untuk merayakan tahun baru imlek
 - d. Untuk merayakan natal
 - e. Untuk berkumpul bersama keluarga
 - f. Lain-lain: _____
14. Radio apa yang sering Anda dengar ?
- a. Ninetyniners radio
 - b. OZ
 - c. Ardan
 - d. Raka
 - e. Lainnya : _____
15. Koran apa yang sering Anda baca ?
- a. Pikiran Rakyat
 - b. Kompas
 - c. Seputar Indonesia
 - d. Tribun Jabar
 - e. Lainnya : _____

16. Apakah yang Anda ketahui tentang restoran Grand Eastern? **(lingkari yang Anda ketahui dan boleh lebih dari 1 jawaban)**

- a. Rasa makanan yang : enak/ tidak enak
- b. Harga makanan yang : sesuai kualitas/ murah/ mahal
- c. Suasana restoran yang: nyaman/ mewah/ bosan/
- d. Lokasi restoran yang: macat/ sering dilalui/.....
- e. Tersedia makanan dimsum/ suki yaki/ bebek panggang/
- f. Lainnya : _____

17. Makanan apakah yang paling Anda suka makan pada Restoran Grand Eastern?

(boleh lebih dari 1 jawaban)

- a. Dimsum/ Yamcha
- b. Bebek Panggang
- c. Suki Yaki
- d. Lainnya: _____

Mengapa anda memilih makanan tersebut?

BAGIAN II

- Untuk tingkat kepentingan : beri tanda check list (✓) pada kolom yang sesuai dengan tingkat kepentingan Anda dalam memilih Restoran Chinese Food. Dengan keterangan sebagai berikut:
 - TP : tidak penting
 - CP : cukup penting
 - P : penting
 - SP : sangat penting

- Untuk tingkat kepuasan : beri tanda check list (✓) pada kolom yang sesuai dengan tingkat kepuasan Anda pada Restoran Grand Eastern. Dengan keterangan sebagai berikut:
 - TPu : tidak puas
 - CPu : cukup puas
 - Pu : Puas
 - SPu : sangat puas

- Untuk ranking : membandingkan Restoran Grand Eastern dengan pesaing 1 (Eastern) dan pesaing 2 (The Duck King). Dengan keterangan sebagai berikut :
 - Ranking 1 adalah untuk yang terbaik
 - Ranking 2 adalah untuk yang kedua terbaik
 - Ranking 3 adalah untuk yang ketiga terbaik.

Tingkat Kepentingan				Pernyataan	Tingkat Kepuasan				Ranking		
TP	CP	P	SP		Tpu	Cpu	Pu	Spu	Grand Eastern	The Duck King	Eastern
1	2	3	4		1	2	3	4			
				1 Kelengkapan makanan sesuai dengan tertulis di menu							
				2 Kebersihan makanan yang disajikan							
				3 Kebersihan minuman yang disajikan							
				4 Kesegaran bahan makanan yang disajikan							
				5 Kesegaran bahan minuman yang disajikan							
				6 Porsi makanan sesuai dengan kebutuhan							
				7 Rasa makanan yang disajikan							
				8 Rasa minuman yang disajikan							
				9 Keunikan makanan							
				10 Variasi menu makanan							
				Price							
				11 Kesesuaian harga di struk dengan daftar menu							
				12 Kesesuaian harga dengan kualitas makanan							
				13 Kesesuaian harga dengan kualitas minuman							
				14 Harga makanan yang sesuai dengan porsi makanan							
				15 Harga makanan yang sebanding dengan pesaing							
				16 Tersedianya harga pada daftar menu							
				Promotion							
				17 Promosi dilakukan melalui spanduk besar							
				18 Terdapat potongan harga untuk pemakaian kartu kredit tertentu							
				19 Terdapat potongan harga pada hari-hari tertentu							
				Physical Evidence							
				20 Tersedianya kursi tunggu							
				21 Tempat parkir yang luas							
				22 Keamanan lokasi parkir							
				23 Temperatur ruangan restoran							
				24 Kerapihan ruangan restoran rapi							
				25 Kebersihan kamar mandi							
				26 Penataan meja dan kursi tertata rapi							
				27 Keleluasaan pergerakan ketika makan							
				People							
				28 Keramahan pelayan restoran							
				29 Kebersihan pelayan restoran							
				30 Ketanggapan pelayan restoran terhadap keinginan pelanggan							
				31 Pengetahuan pelayan restoran terhadap menu makanan							
				Process							
				32 Kecepatan proses pembayaran							
				33 Ketepatan proses pembayaran							
				34 Penyajian makanan sesuai dengan pesanan							
				35 Penyajian minuman sesuai dengan pesanan							
				36 Kecepatan proses penyajian makanan							
				37 Kecepatan proses penyajian minuman							
				38 Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit							
				39 Ketersediaan pembayaran dengan kartu debit							

KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir, saya mahasiswi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha ingin meneliti strategi bersaing restoran Chinese Food Grand Eastern. Oleh karena ini, saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Akhir kata, terimakasih sedalam-dalamnya atas waktu yang telah Anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini.

1. Di daerah manakah tempat tinggal Anda?
 - a. Bandung Utara
 - b. Bandung Selatan
 - c. Bandung Tengah
 - d. Bandung Timur
 - e. Bandung Barat
 - f. Lainnya: _____

2. Apakah Anda pernah mendengar adanya restoran Grand Eastern (Jalan Pasir Kaliki no 18 Bandung)?

- a. Ya
 - b. Tidak

Jika ya, darimanakah Anda mendengar tentang restoran Grand Eastern?

- a. Dari teman/ keluarga
 - b. Dari Spanduk
 - c. Dari Majalah
 - d. Dari koran
 - e. Lainnya: _____

Jika anda menjawab “ya” pada pertanyaan sebelumnya, maka di lanjutkan ke pertanyaan berikutnya, jika jawaban “tidak”, maka tidak perlu untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

3. Apakah yang Anda ketahui tentang restoran Grand Eastern? **(lingkari yang Anda ketahui dan boleh lebih dari 1 jawaban)**

- a. Rasa makanan yang : enak/ tidak enak
 - b. Harga makanan yang : sesuai kualitas/ murah/ mahal
 - c. Suasana restoran yang: nyaman/ mewah/ bosan/
 - d. Lokasi restoran yang: macat/ sering dilalui/.....
 - e. Tersedia makanan dimsum/ suki yaki/ bebek panggang/
 - f. Lainnya : _____

Jika anda menjawab “ya” pada pertanyaan sebelumnya, maka di lanjutkan ke pertanyaan berikutnya, jika jawaban “tidak”, maka tidak perlu untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

4. Apakah Anda tertarik untuk mencoba makan di Restoran Grand Eastern?

a. Ya

b. Tidak

Jika Anda menjawab “ya”, apakah yang membuat Anda tertarik untuk mencoba makan di Restoran Grand Eastern?

Jika Anda menjawab “tidak”, mengapa Anda tidak tertarik makan di restoran Grand Eastern?

Jika anda menjawab “ya” pada pertanyaan sebelumnya, maka di lanjutkan ke pertanyaan berikutnya, jika jawaban “tidak”, maka tidak perlu untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

5. Selain Grand Eastern, apakah ada restoran Chinese food lainnya yang **lebih suka Anda kunjungi**?

a. Ya

b. Tidak

() The Duck King () Pokatiam

() Eastern () Lainnya _____

Jika Anda menjawab “iya”, mengapa Anda lebih menyukai restoran Chinese Food tersebut?

Jika anda menjawab “tidak” pada pertanyaan sebelumnya, maka di lanjutkan ke pertanyaan berikutnya, jika jawaban “ya”, maka tidak perlu untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

6. Apakah Anda pernah makan di Restoran Grand Eastern?

a. Ya

b. Tidak

Jika Anda menjawab “ya”, apa yang membuat Anda untuk makan di Restoran Grand Eastern?

Jika Anda menjawab “tidak”, mengapa Anda tidak pernah makan di Restoran Grand Eastern?

Jika anda menjawab “ya” pada pertanyaan sebelumnya, maka di lanjutkan ke pertanyaan berikutnya, jika jawaban “tidak”, maka tidak perlu untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

7. Apakah Anda suka dan sering makan di Restoran Grand Eastern?

- a. Ya b. Tidak

Jika Anda menjawab “iya”, mengapa Anda suka dan sering makan di restoran Grand Eastern?

Jika Anda menjawab “tidak”, mengapa Anda tidak suka makan di restoran Grand Eastern?

Jika anda menjawab “ya” pada pertanyaan sebelumnya, maka di lanjutkan ke pertanyaan berikutnya, jika jawaban “tidak”, maka tidak perlu untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

8. Makanan apakah yang paling Anda suka makan pada Restoran Grand Eastern?

- c. Dimsum/ Yamcha c. Suki Yaki
- d. Bebek Panggang d. Lainnya: _____

Mengapa anda memilih makanan tersebut?

LAMPIRAN 2

DATA MENTAH

TINGKAT KEPENTINGAN

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

	Variabel																																							
	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	32	33	34	35	36	37	38	39	
41	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4		
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
48	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
50	4	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3
51	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	
53	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	
54	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	
56	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	
59	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	
63	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
64	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
66	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	
67	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
69	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
70	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
71	2	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	
72	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	
74	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
75	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
76	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
78	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4
79	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4
80	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4

	Variabel																																						
	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	32	33	34	35	36	37	38	39
81	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3
82	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3
84	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	2	3	2	
85	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
86	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	
87	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
88	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
89	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	
90	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
91	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2
92	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3
93	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3
94	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
96	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	2
97	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
98	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
99	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3
100	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
101	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
102	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3
103	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3
104	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
105	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4
106	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3
107	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3
108	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3
110	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4
111	2	3	4	3	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
112	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	2
113	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
114	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
115	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4
116	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4
117	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	
118	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
119	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	2
120	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	2

TINGKAT KEPUASAN

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

	Variabel																																							
	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	32	33	34	35	36	37	38	39	
41	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
42	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
44	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	
45	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
46	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	
47	2	2	3	4	3	2	4	2	2	1	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
48	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
49	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	
50	1	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
51	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
52	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
53	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	3	4	2	1	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
55	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	
56	3	2	2	3	2	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	
57	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
58	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
59	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
60	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
61	2	3	2	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4
62	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3
63	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
64	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	
65	2	2	3	4	2	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
66	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
67	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	2	1	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	
68	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	
69	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
70	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
71	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
73	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	
74	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	
75	2	1	2	2	3	3	2	4	4	3	1	4	3	2	1	3	2	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	
76	1	1	2	2	3	1	3	2	4	3	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
77	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
78	2	1	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	4	4		
79	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	1	3	2	2	4	2	4	3	4	2	4	2	2	1	4	4	4	3	3		
80	2	2	2	4	3	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	

	Variabel																																								
	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	32	33	34	35	36	37	38	39		
81	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4		
82	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
83	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3		
84	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	
85	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
86	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
87	2	3	2	3	3	2	3	3	4	1	1	3	3	3	1	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
88	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
89	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	
90	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3
91	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
92	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3
93	2	1	2	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
95	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
96	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
97	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2	1	1	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
98	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
99	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	2	1	1	3	3	2	2	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4
100	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	1	4	3	3	
101	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
102	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
103	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	1	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
104	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
105	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	
106	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	3	3	
107	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
108	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	
109	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
111	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
112	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
113	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
114	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
115	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1
116	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4
117	3	1	2	4	2	2	4	3	3	2	1	3	4	2	1	3	1	4	2	2	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
118	3	1	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
119	3	1	3	4	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	2	4	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
120	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

LAMPIRAN 3

TABEL R KRITIS

LAMPIRAN 4

HASIL SPSS (UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS)

TINGKAT KEPENTINGAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	39

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v1	130.3500	77.658	.212	.808
v2	130.0750	77.431	.300	.806
v3	130.1583	76.840	.275	.806
v4	130.1667	76.409	.339	.804
v5	130.2667	76.315	.310	.805
v6	130.4167	76.598	.275	.806
v7	130.0583	77.249	.243	.807
v8	130.2500	75.987	.311	.805
v9	130.4250	75.776	.333	.804
v10	130.2417	77.865	.223	.807
v11	130.4583	76.351	.303	.805
v12	130.2417	76.538	.271	.806
v13	130.3750	76.791	.255	.807
v14	130.4333	77.088	.247	.807
v15	130.2583	77.756	.219	.808
v16	130.4417	75.560	.361	.803
v17	130.4083	77.101	.226	.808
v18	130.5167	77.210	.201	.809
v19	130.4583	76.032	.291	.805
v20	130.3167	76.017	.347	.804
v21	130.3583	75.375	.391	.802
v22	130.2667	75.609	.382	.802
v23	130.3417	75.370	.365	.803
v24	130.4250	75.457	.360	.803
v25	130.4083	76.025	.310	.805
v26	130.2667	78.248	.191	.808
v27	130.3250	75.784	.336	.804
v28	130.3333	77.283	.206	.808
v29	130.4000	76.629	.259	.807
v30	130.3250	77.818	.208	.808
v31	130.4250	76.717	.279	.806
v32	130.2917	76.208	.320	.804
v33	130.3417	77.134	.261	.806
v34	130.4167	75.926	.333	.804
v35	130.2750	77.596	.198	.808
v36	130.2667	77.407	.220	.808
v37	130.3250	77.801	.186	.809
v38	130.3500	77.288	.240	.807
v39	130.3583	75.139	.386	.802

TINGKAT KEPUASAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	39

Item-Total Statistics

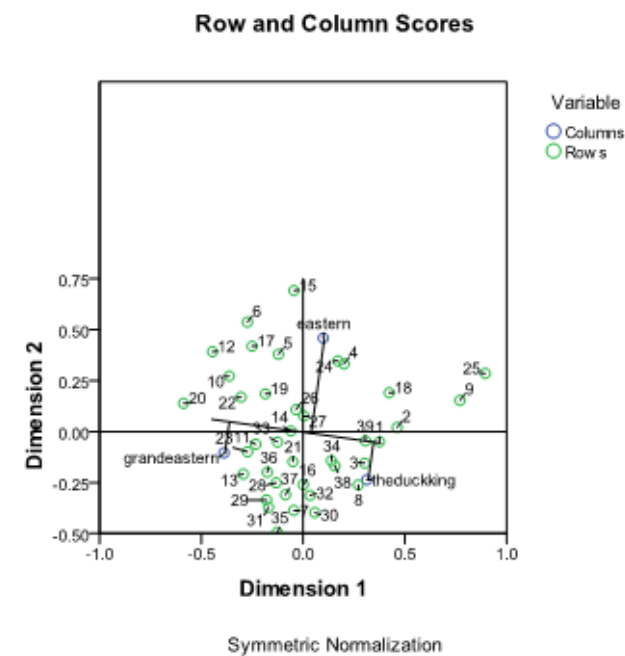
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v1	98.1333	125.528	.224	.876
v2	98.2333	125.861	.204	.877
v3	98.1083	126.786	.197	.876
v4	97.6667	125.922	.201	.877
v5	97.8000	126.918	.216	.876
v6	98.2917	125.402	.231	.876
v7	97.6750	126.591	.224	.876
v8	97.6083	126.324	.255	.875
v9	97.6167	125.028	.329	.874
v10	98.3667	125.091	.276	.875
v11	98.5000	125.731	.241	.876
v12	97.6333	126.066	.261	.875
v13	97.5833	126.598	.205	.876
v14	97.8083	126.728	.250	.875
v15	98.5333	125.965	.227	.876
v16	97.9250	124.776	.260	.876
v17	98.0500	126.031	.239	.876
v18	97.4417	125.089	.217	.877
v19	98.1000	125.738	.185	.877
v20	98.1833	124.538	.206	.878
v21	97.3833	120.356	.611	.869
v22	97.6417	125.022	.201	.878
v23	97.6333	126.217	.228	.876
v24	97.6667	126.762	.193	.876
v25	97.7333	125.323	.274	.875
v26	97.4250	125.608	.276	.875
v27	97.6667	124.022	.564	.872
v28	97.6750	120.221	.708	.868
v29	97.8333	122.308	.543	.871
v30	97.9250	117.297	.725	.866
v31	98.0417	114.595	.783	.864
v32	97.9500	118.266	.615	.868
v33	97.9250	117.986	.568	.869
v34	97.6583	115.353	.671	.866
v35	97.4583	119.662	.558	.869
v36	97.9917	120.714	.521	.870
v37	97.8833	122.440	.460	.872
v38	97.4167	120.346	.565	.870
v39	97.3500	120.112	.630	.869

LAMPIRAN 5

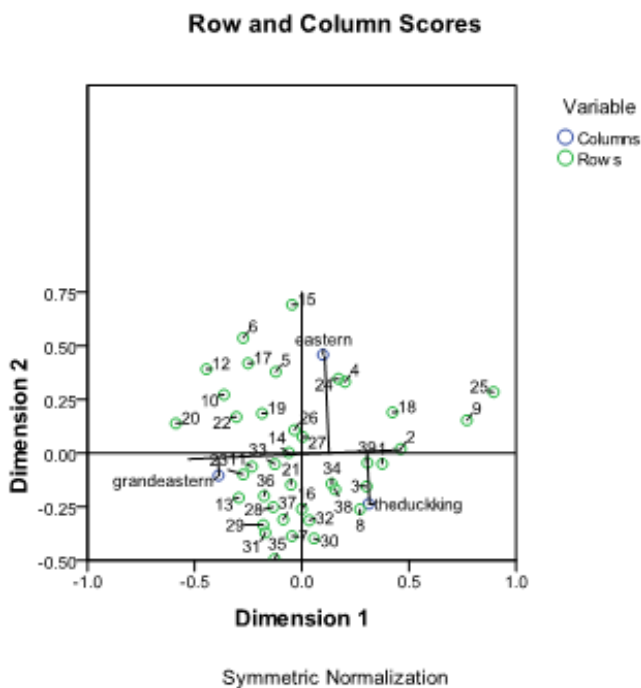
CORESSPONDENCE ANALYSIS

HASIL CORESSPONDENCE ANALYSIS (CA)

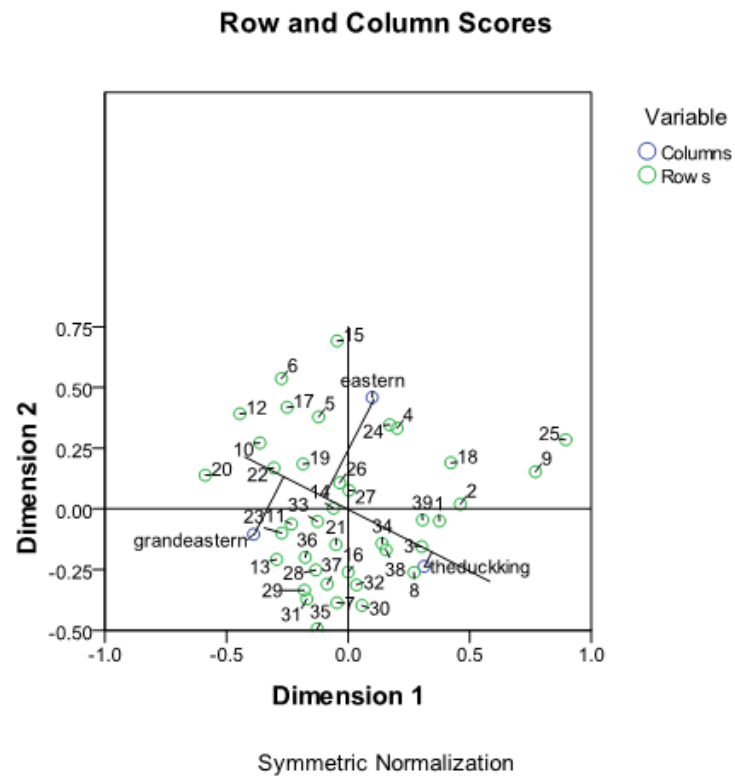
1. Kelengkapan makanan yang tertulis dalam menu



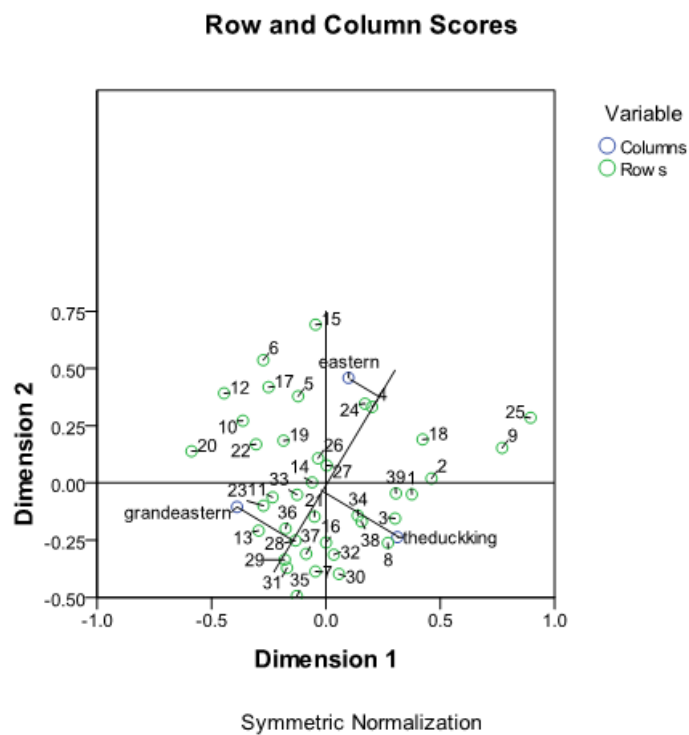
2. Kebersihan makanan yang disajikan



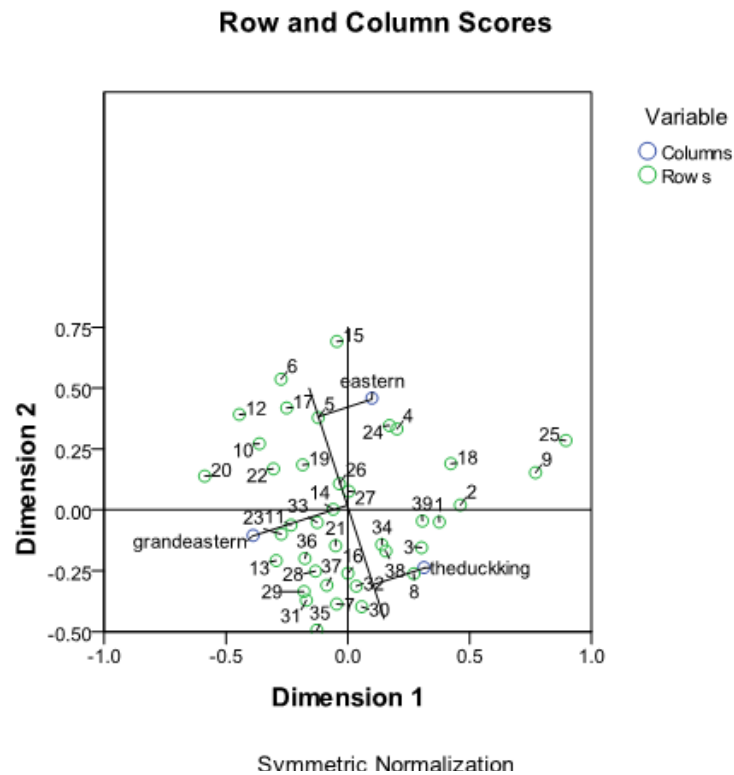
3. Kebersihan minuman yang disajikan



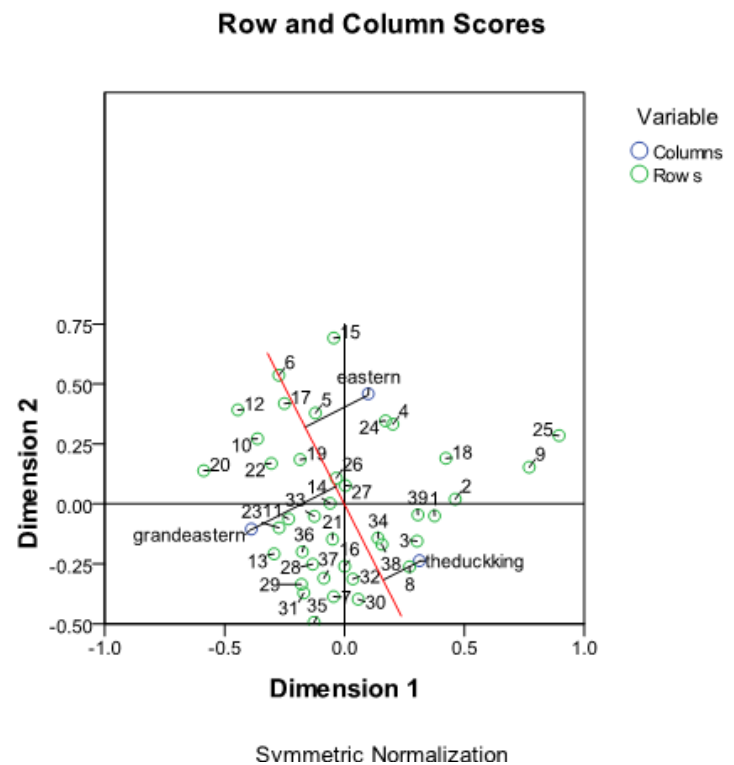
4. Kesegaran bahan makanan yang disajikan



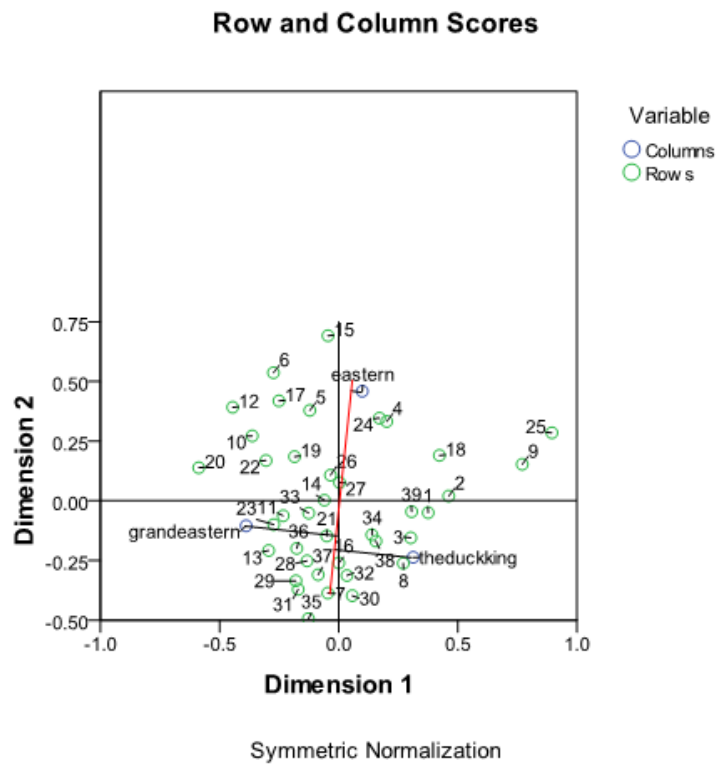
- Kesegaran bahan minuman yang disajikan



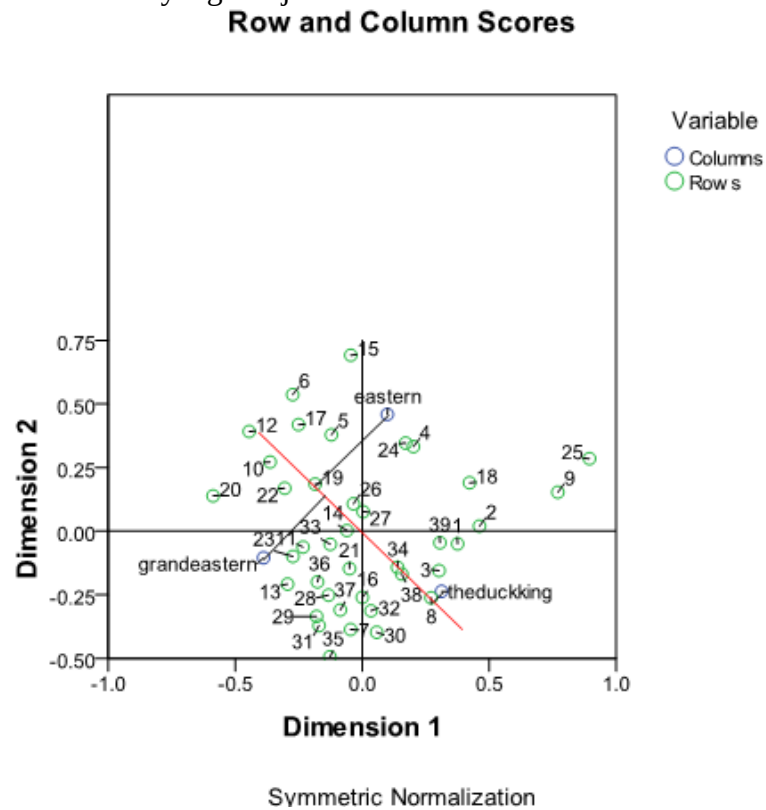
- Porsi makanan yang sesuai dengan kebutuhan



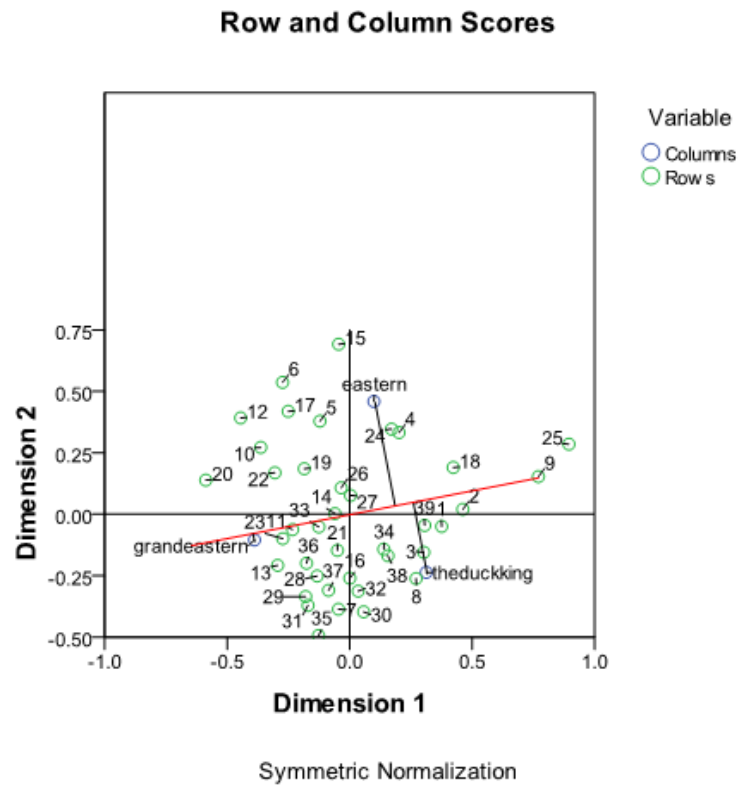
7. Rasa makanan yang disajikan



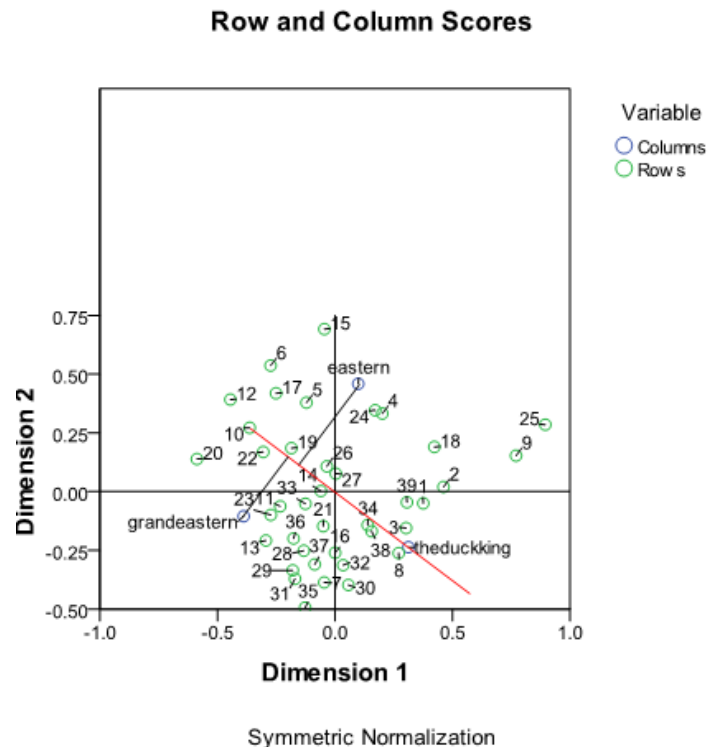
8. Rasa minuman yang disajikan



9. Keunikan makanan

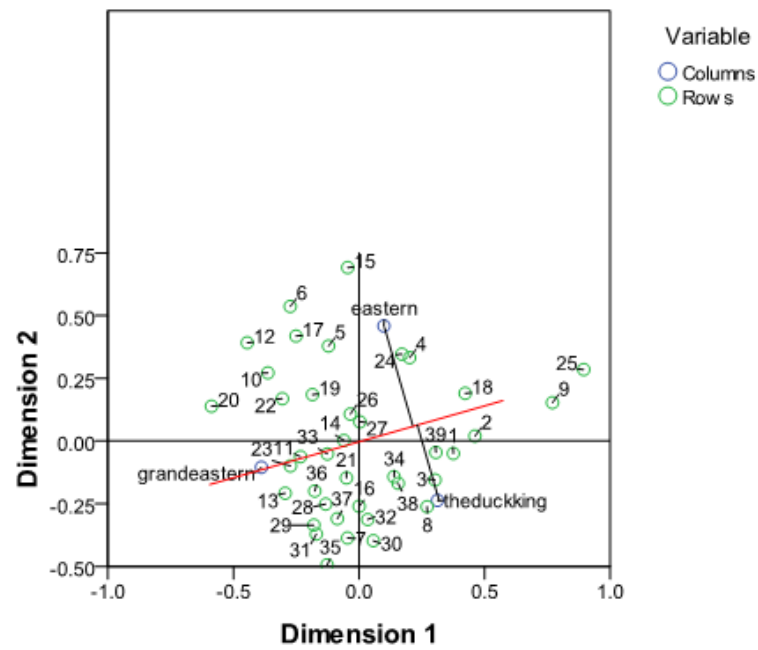


10. Variasi menu makanan



11. Kesesuaian harga dengan di struk

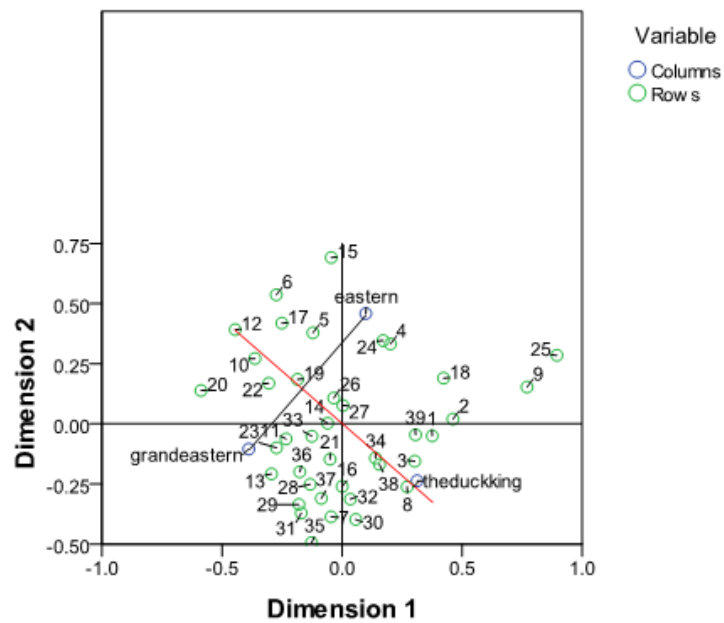
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

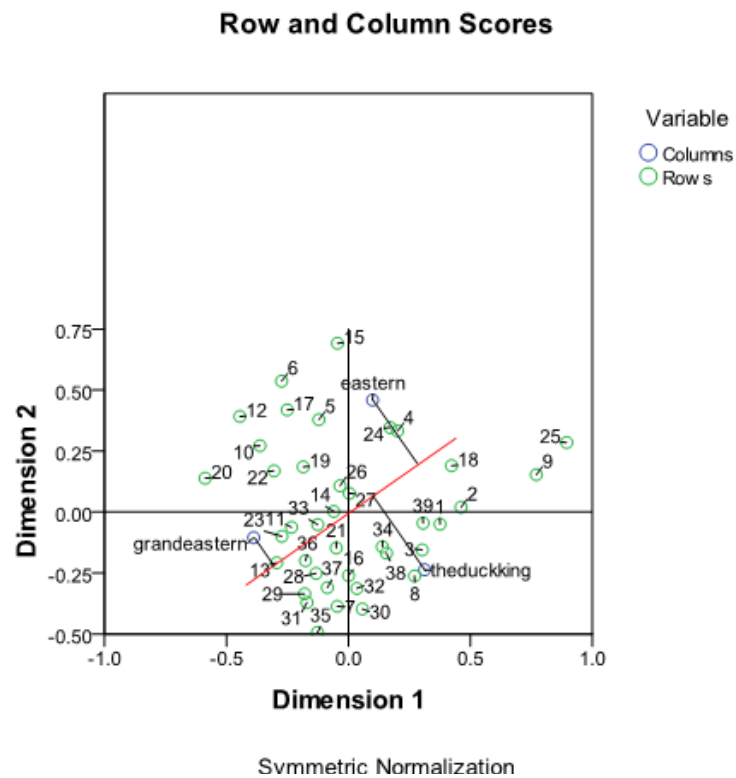
12. Kesesuaian harga dengan kualitas makanan

Row and Column Scores

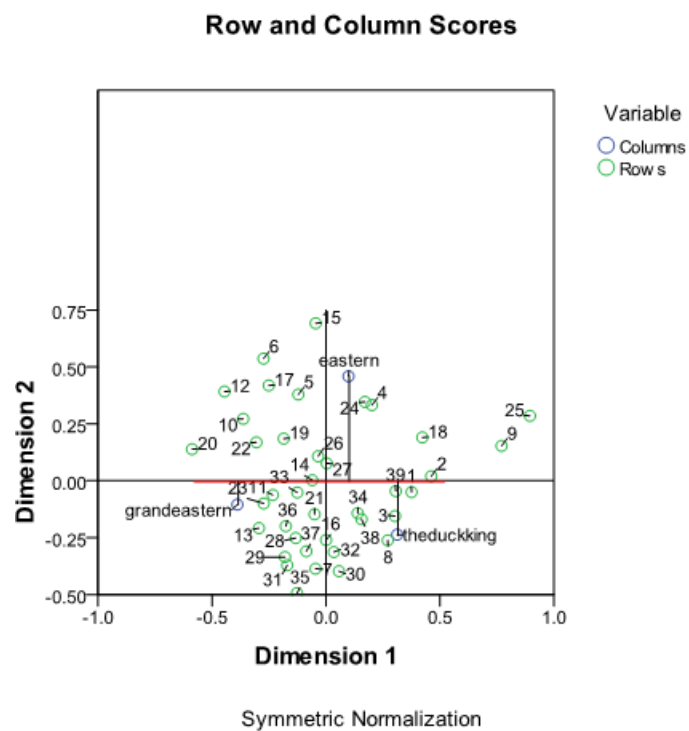


Symmetric Normalization

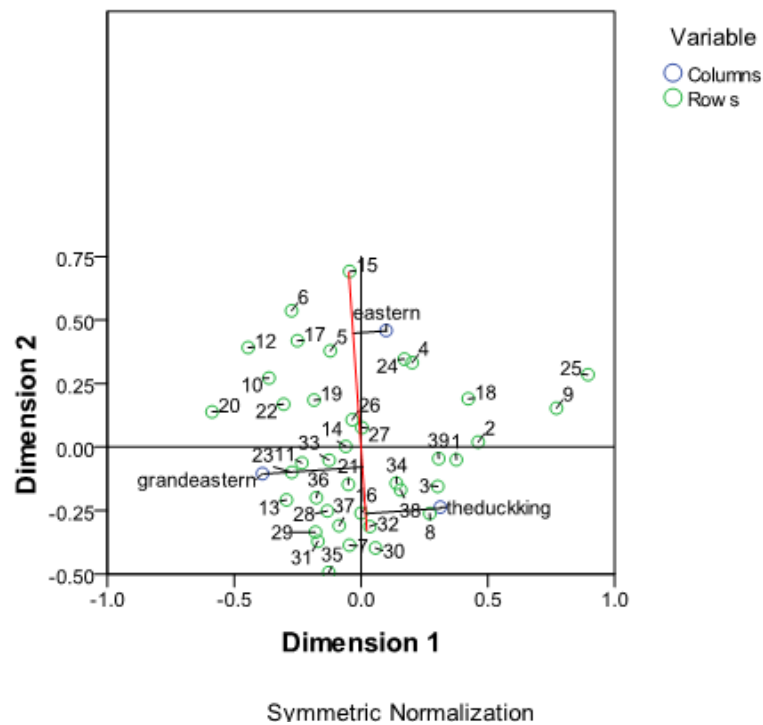
13. Kesesuaian harga dengan kualitas minuman



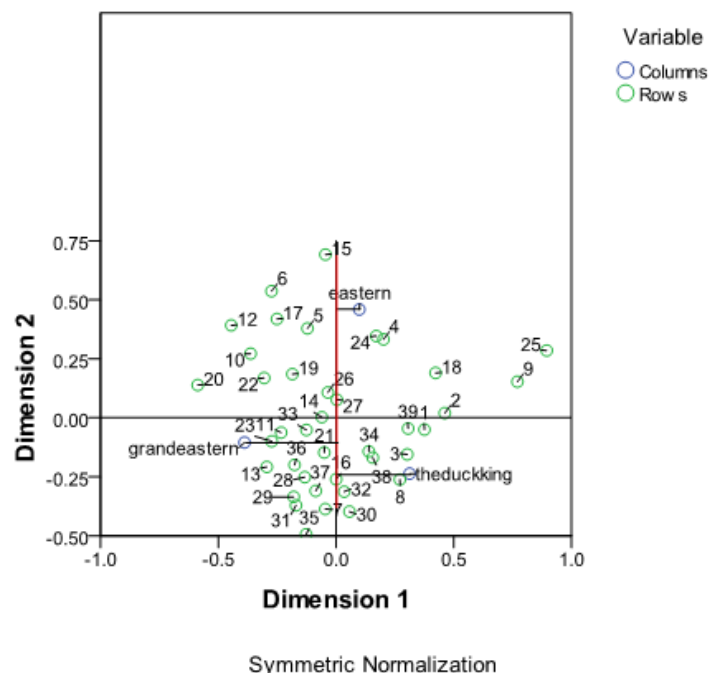
14. Harga makanan yang sesuai dengan porsi makanan



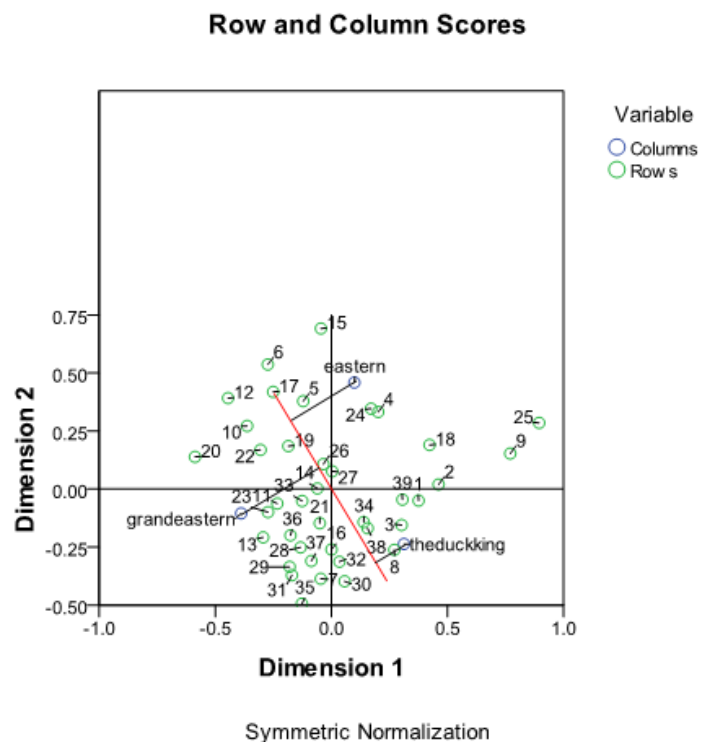
15. Harga makanan yang sebanding dengan pesaing
Row and Column Scores



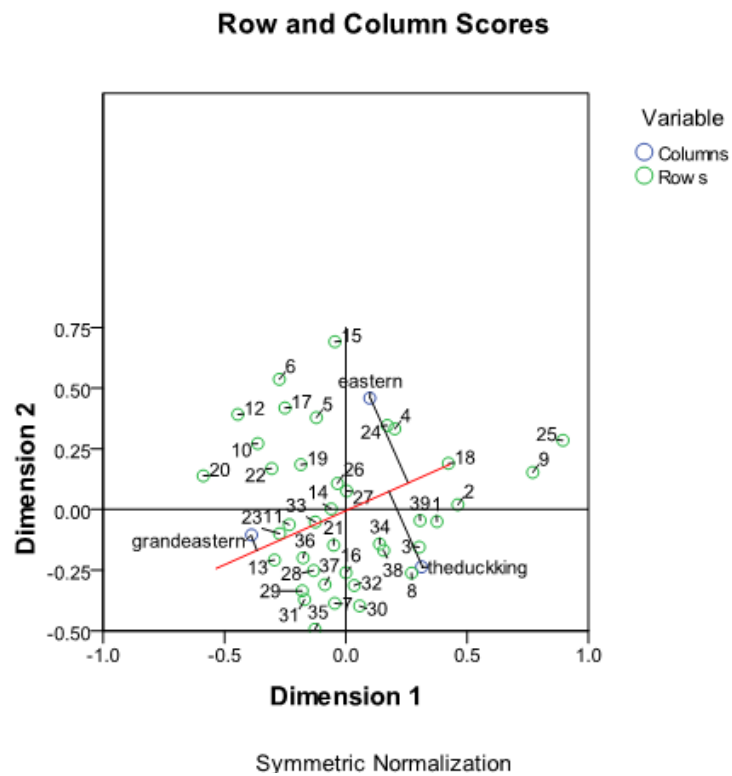
16. Tersedianya harga pada daftar menu
Row and Column Scores



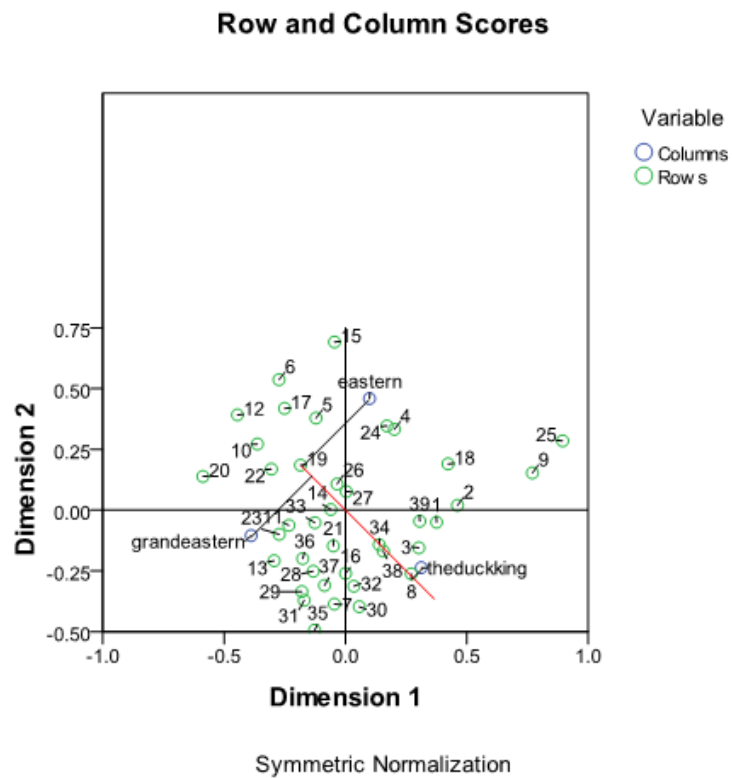
17. Promosi dilakukan melalui spanduk besar



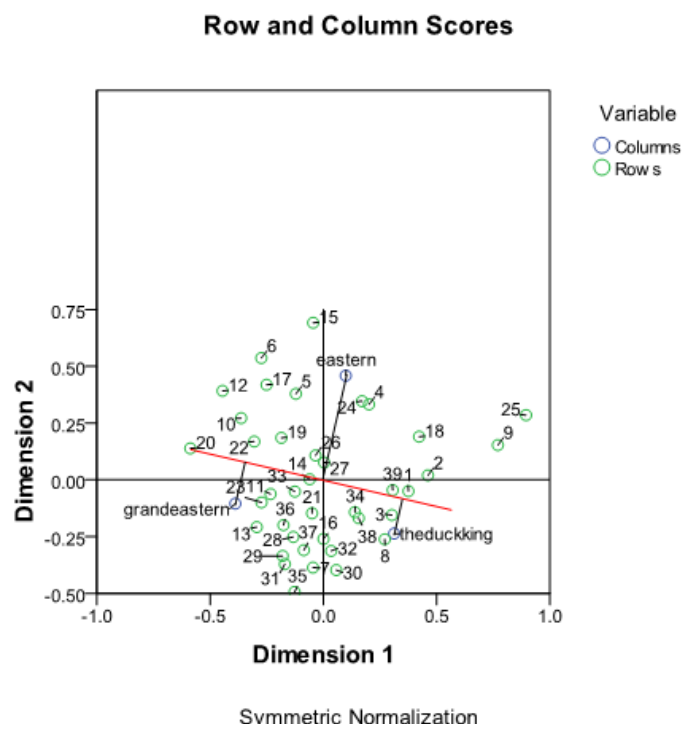
18. Terdapat potongan harga dengan pemakaian kartu kredit tertentu



19. Terdapat potongan harga pada hari-hari tertentu

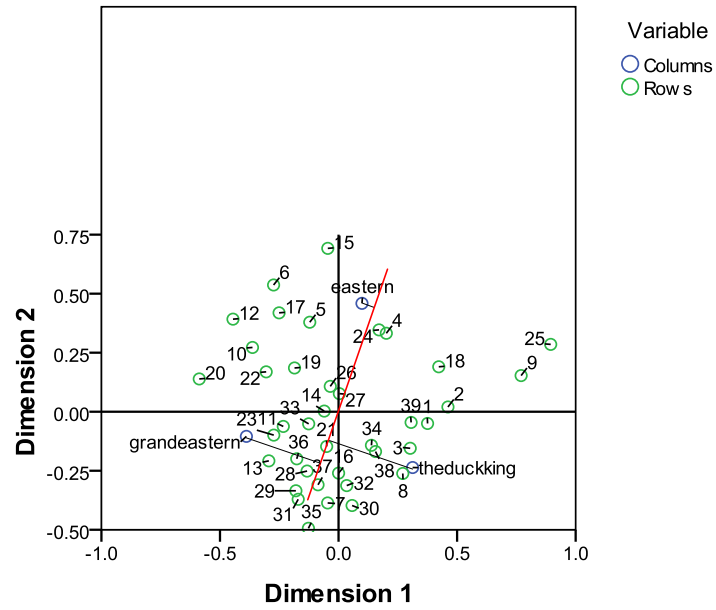


20. Tersedianya kursi tunggu



21. Tempat parkir yang luas

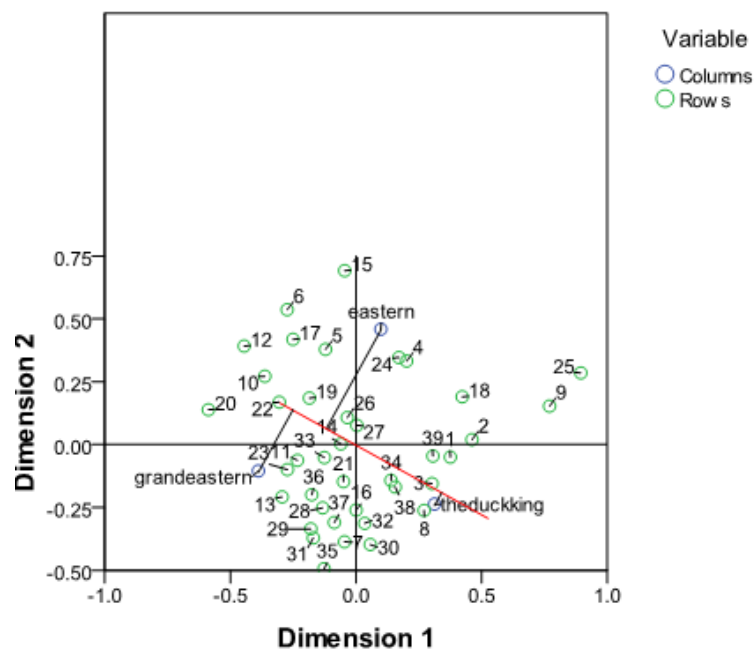
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

22. Keamanan lokasi parkir

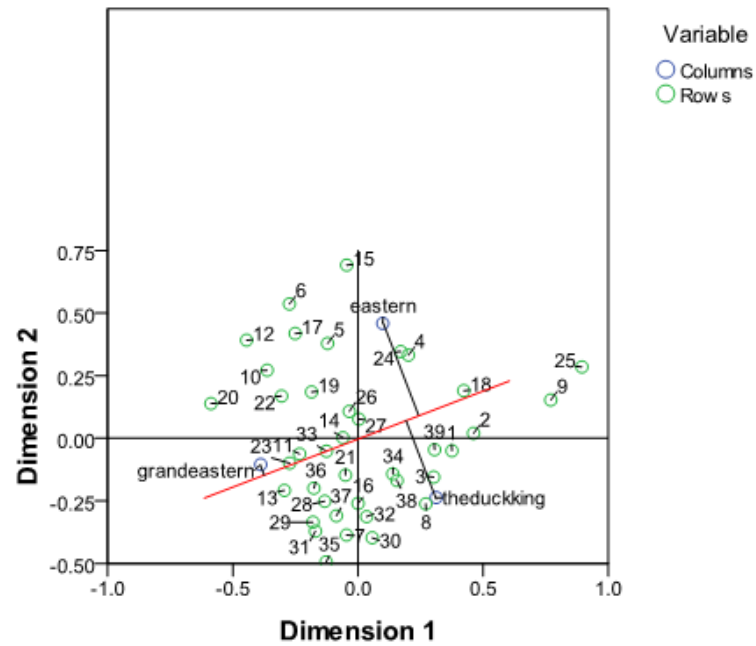
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

23. Temperatur ruangan restoran

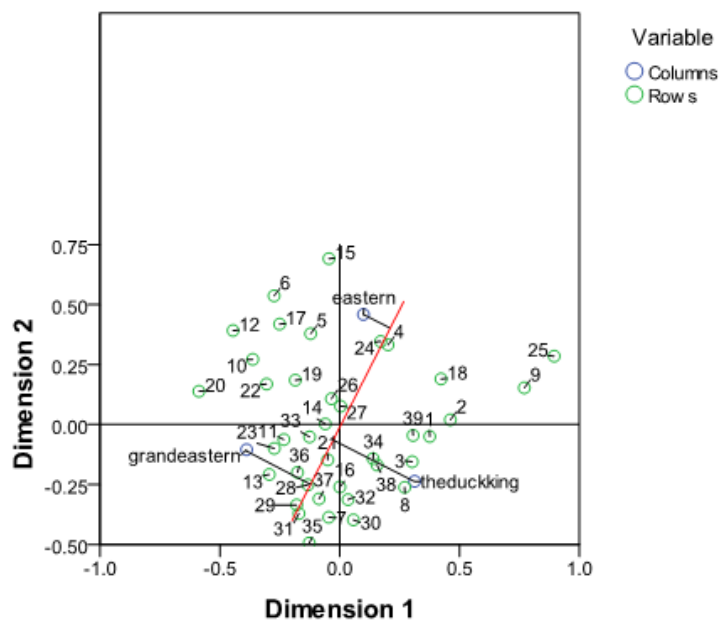
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

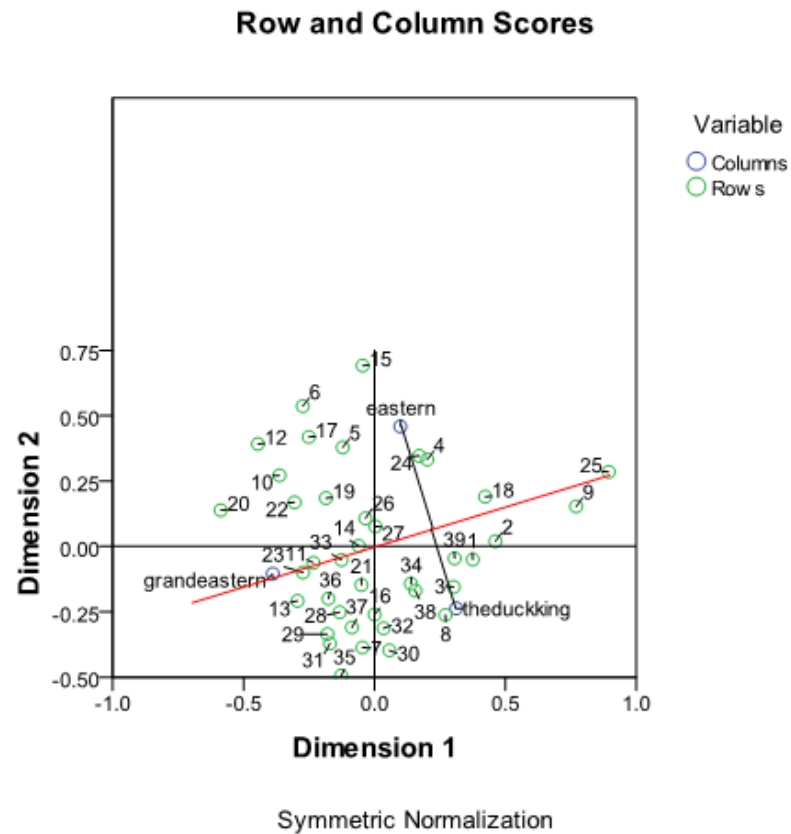
24. Kerapihan ruangan restoran

Row and Column Scores

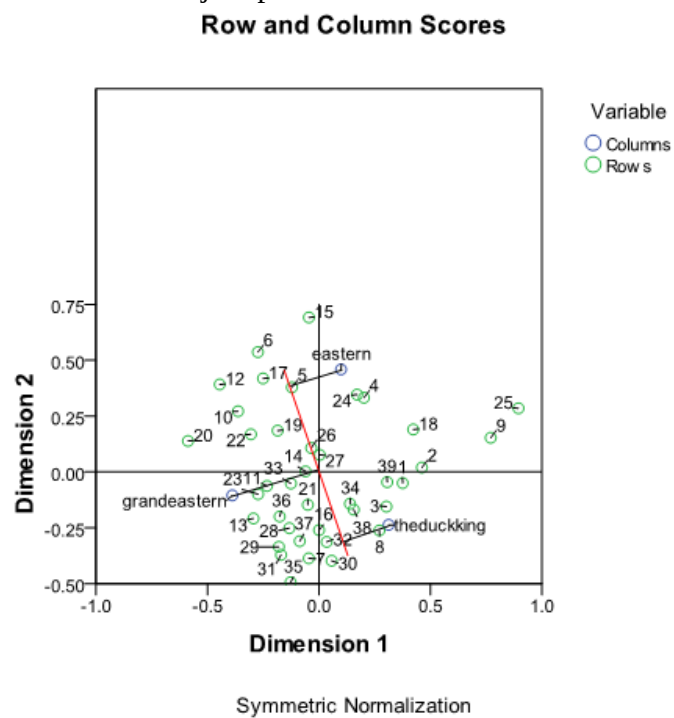


Symmetric Normalization

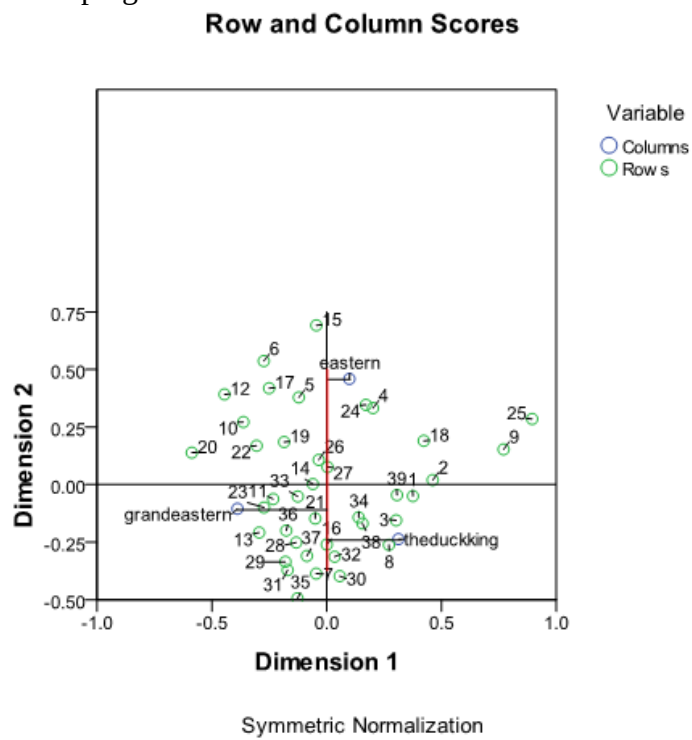
25. Kebersihan kamar mandi



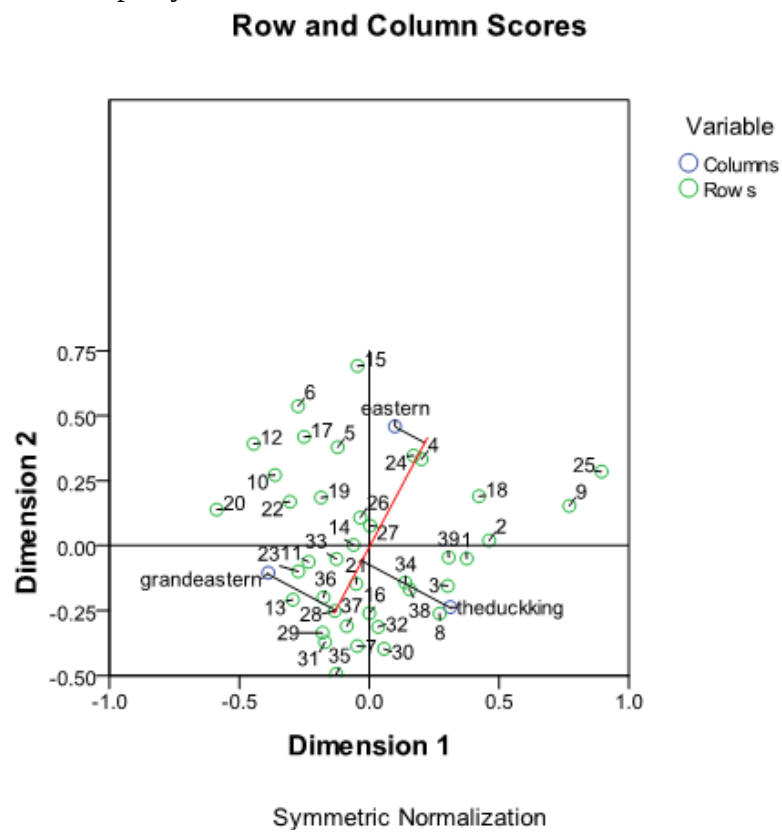
26. Penataan kursi dan meja rapi



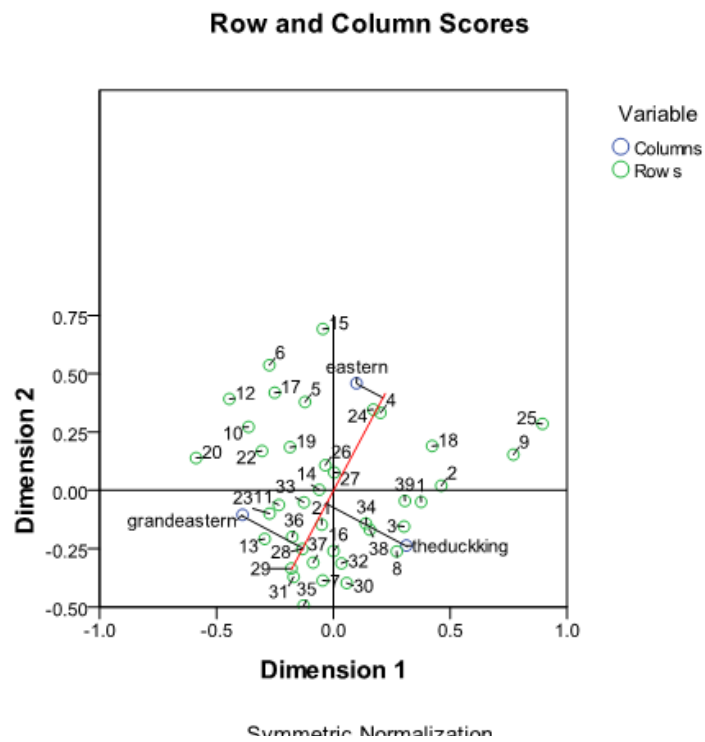
27. Keleluasaan pergerakan ketika makan



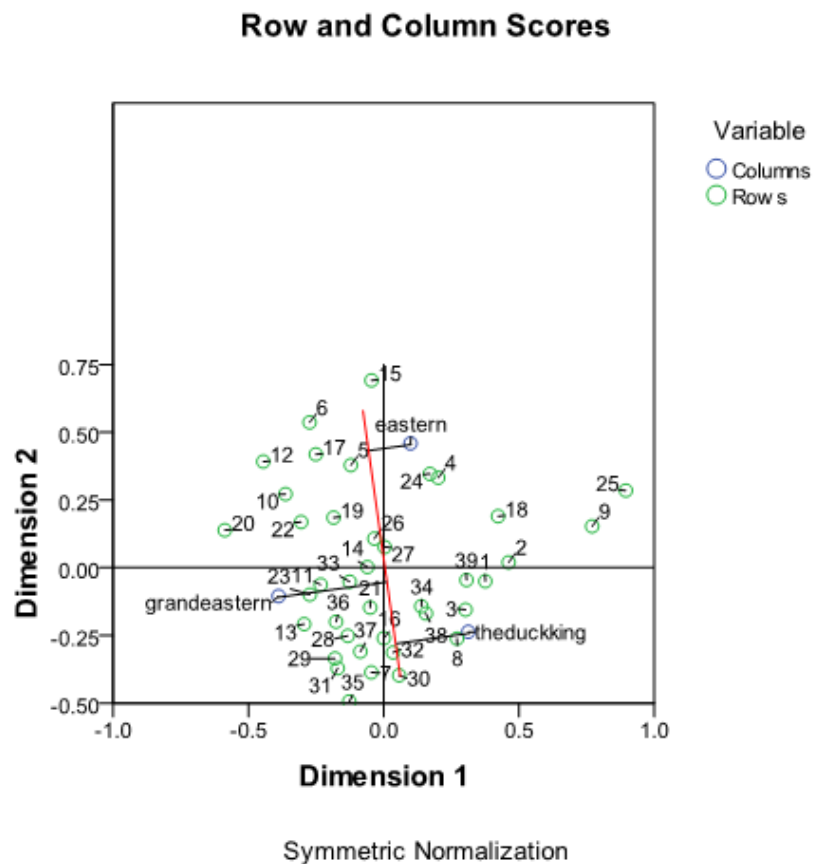
28. Keramahan pelayan restoran



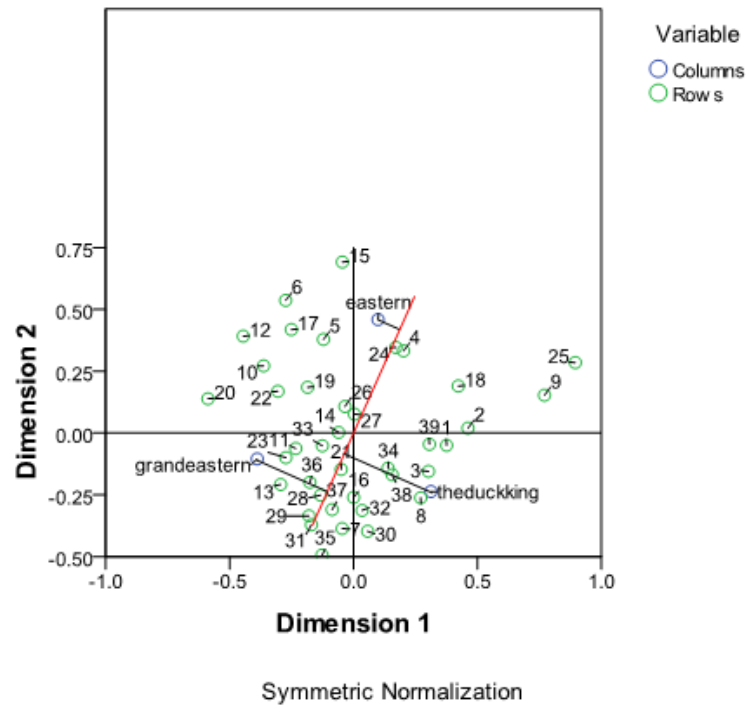
29. Kebersihan pelayan restoran



30. Ketanggapan pelayan restoran terhadap keinginan pelanggan

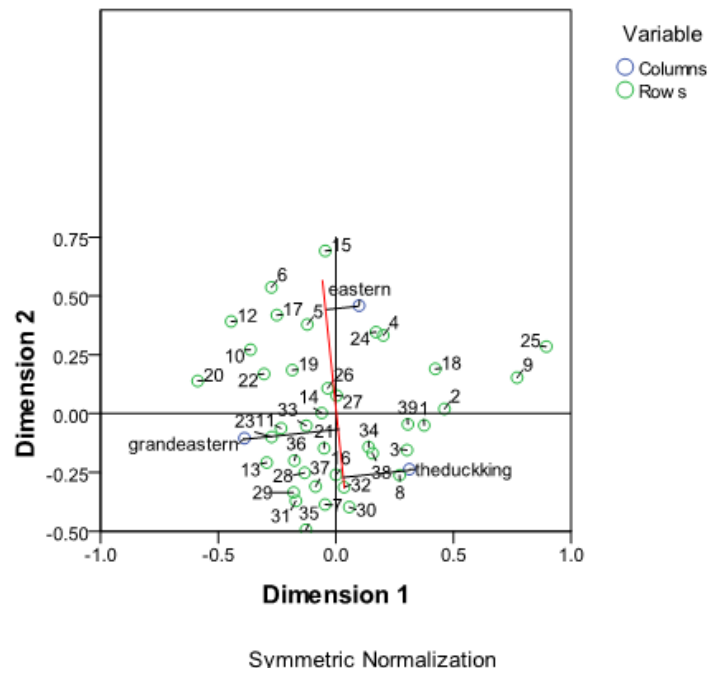


31. Pengetahuan pelayan terhadap menu makanan
Row and Column Scores



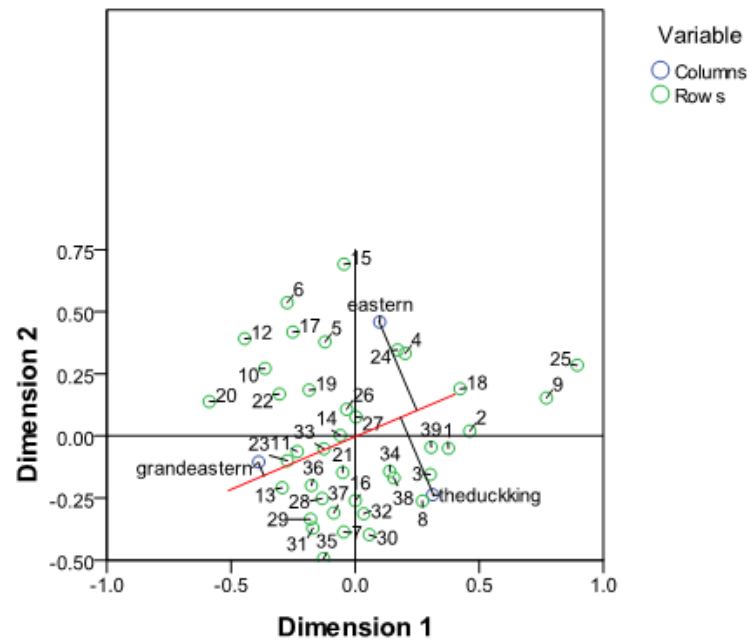
32. Kecepatan proses pembayaran

Row and Column Scores



33. Ketepatan proses pembayaran

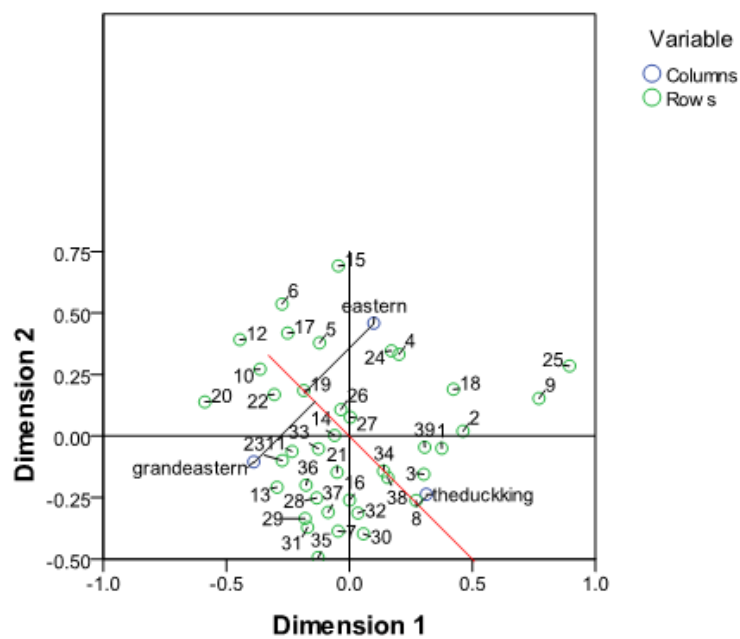
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

34. Penyajian makanan sesuai pesanan

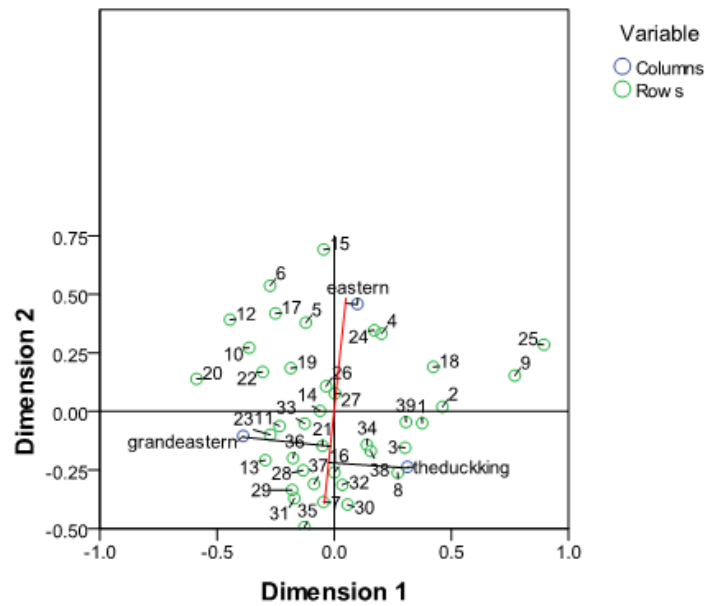
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

35. Penyajian minuman sesuai dengan pesanan

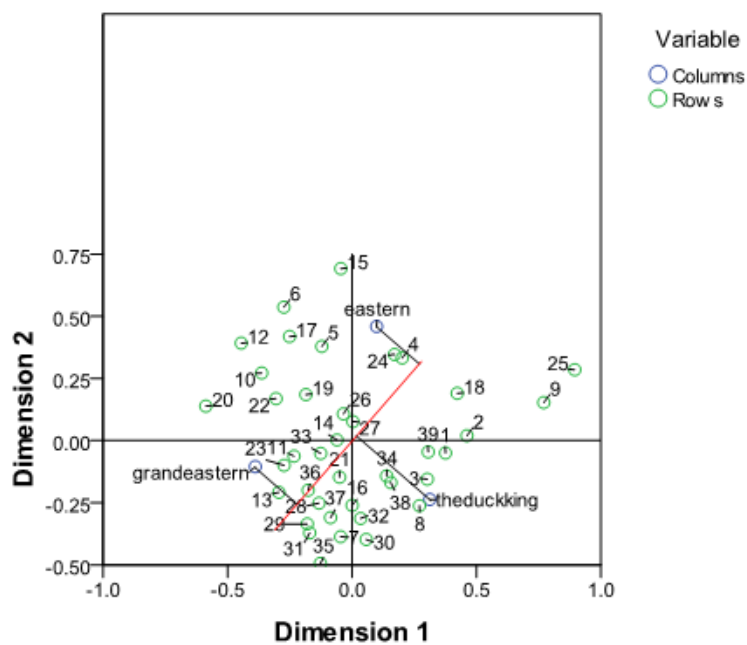
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

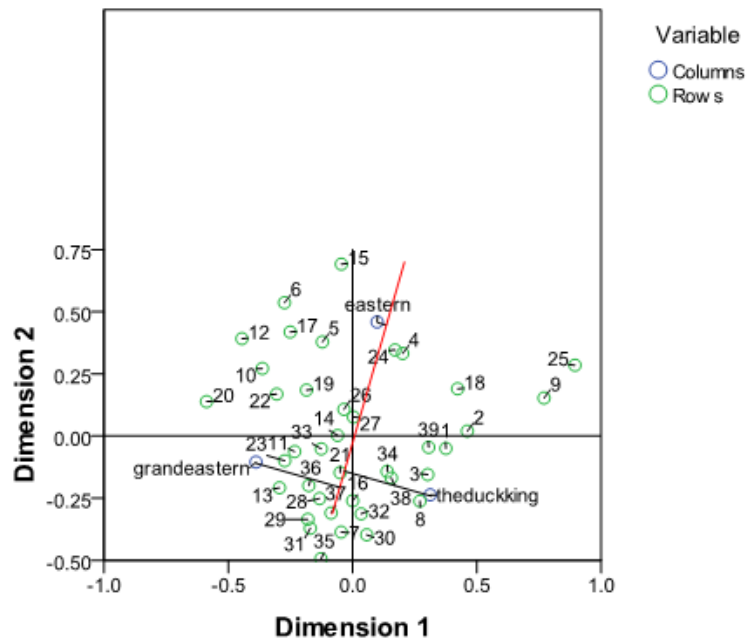
36. Kecepatan proses penyajian makanan

Row and Column Scores



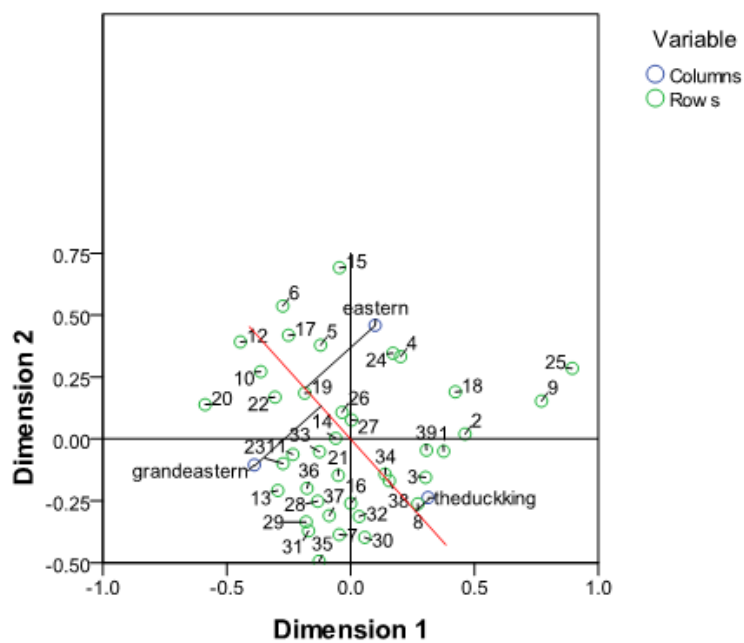
Symmetric Normalization

37. Kecepatan proses penyajian minuman
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

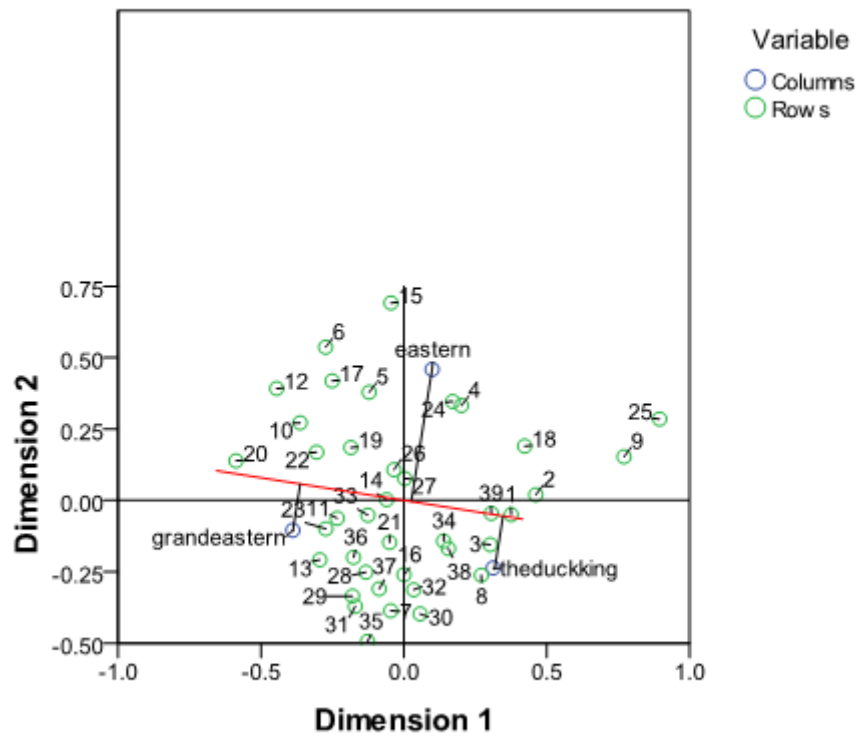
38. Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit
Row and Column Scores



Symmetric Normalization

39. Ketersediaan pembayaran dengan kartu debit

Row and Column Scores



DATA PENULIS

Nama : Rika Widasari
Alamat Asal : Jalan Sentral Pantoan no 50, 21132, Pematangsiantar
No. telepon : 0622-4552647
No Handphone : +6287821092032, +6582267809
Alamat E-mail : rika_ynl@yahoo.com
Pendidikan : SMU Perguruan Kristen Methodist Indonesia
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : 3.54
Tanggal USTA : 27 Januari 2010