

Data Mentah Performansi Octopuss

Table with 36 rows (Responden 1-36) and 36 columns (Pernyataan 1-36). The table contains numerical data for each respondent across all statements. At the bottom, there is a summary row for 'Rata' (Mean) and 'Stdev' (Standard Deviation) for each statement.

Data Mentah Performansi Delta

Table with 36 columns (Responden) and 36 rows (Pernyataan). The table contains numerical data for each respondent across 36 statements. Summary statistics at the bottom include Rata (3.165) and Stdev (0.624).

Komentar Uji Validitas Konstruk

Dosen	No	Pernyataan	Komentar	Pernyataan setelah di revisi
Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc	5	Kenyamanan kamar SPA	diperjelas	Dihilangkan
	9	Keseragaman pakian yang dipakai oleh karyawan	diganti	Karyawan memakai seragam untuk masing-masing jenis pekerjaan
	16	Terdapat kelebihan yang diperoleh tamu jika menjadi member SPA dalam hal ini fasilitas diskon yang sesuai dengan dokumen kontrak member	diganti	Member SPA mendapatkan bonus diskon seperti yang dijanjikan
	23	Ketepatan dalam metode pemijatan	ditinjau lagi apakah sebenarnya sama saja	berbeda karena ketepatan disini berupa metode yang digunakan sedangkan ketrampilan lebih ke arah bagaimana terapis memijat
	25	Ketrampilan karyawan SPA ketika memijat tamu SPA		
	31	Kejujuran Karyawan SPA ketika membersihkan ruang SPA	apa maksudnya	dalam hal ini karyawan yang membersihkan ruang SPA yang telah digunakan, mengembalikan barang pribadi milik konsumen seperti telepon seluler jika ada yang tertinggal
			Kata "karyawan" diganti dengan yang lebih spesifik	Karyawan diganti menjadi terapis, cleaning service, dan resepsionis, akan tetapi jika terdapat kata karyawan di sini mengacu kepada seluruh karyawan
Dosen	No	Pernyataan	Komentar	Pernyataan setelah di revisi
Rudijanto Muis, ST.,MT.	3	Ketersediaan ruang parkir yang luas dan aman	ada 2 pernyataan yang ingin dinilai dalam 1 pernyataan	Ketersediaan ruang parkir yang luas Ketersediaan ruang parkir yang aman
	17	Waktu dilakukannya pemijatan dan perawatan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	apakah 2 layanan ini satu paket atau tidak	Waktu dilakukannya SPA sesuai dengan yang di tentukan
	22	Tanggap terhadap keluhan konsumen	Pernyataan agak membingungkan karena keluhan dapat diketahui setelah konsumen menyampaikannya, jadi bagaimana cara mengukur unsur 'tanggap' tersebut	Pernyataan tetap, dengan penjelasan sebagai berikut: dalam hal ini karyawan segera meminta maaf jika terjadi keluhan dari konsumen
	23	Ketepatan dalam metode pemijatan	ketepatan metode sepertinya sulit diukur, sepertinya lebih cocok yang di no.25 mengenai ketrampilan/keahlian dan no.26	Pernyataan tetap, berbeda karena ketepatan disini berupa metode yang digunakan sedangkan ketrampilan lebih ke arah bagaimana terapis memijat
	28	Kesopanan karyawan dalam menjawab pertanyaan	diganti	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu SPA
	29	Keramahan karyawan SPA dalam melayani tamu SPA	diganti	Keramahan karyawan dalam menjawab pertanyaan
	31	Kejujuran Karyawan SPA ketika membersihkan ruang SPA	agak membingungkan apa tujuannya dan bagaimana caranya	Kejujuran Karyawan SPA ketika membersihkan ruang SPA pada saat ruang SPA selesai digunakan
	32	Ketersediaan nomer telepon SPA untuk dapat dihubungi	sudah ada hubungannya / terjawab di no.12	Ketersediaan alternatif nomer telepon SPA untuk dapat dihubungi jika telepon utama sibuk
	33	Kemudahan untuk mencari lokasi SPA	mirip dengan no.7	Pernyataan tetap, berbeda dengan pernyataan no.7, karena lokasi strategis belum tentu mudah dicari dan tempat yang mudah dicari belum tentu strategis
	34	Penyampaian informasi secara verbal mengenai fasilitas karyawan yang tersedia dengan bahasa yang mudah dipahami	pernyataan masih kurang jelas	Penyampaian informasi secara verbal mengenai fasilitas yang tersedia dengan bahasa yang mudah dipahami
	36	Mampu berkomunikasi dengan baik	pernyataan masih kurang jelas	Mampu menjalin komunikasi dengan bahasa yang baik
			cek lagi keterangan GAP 4	diganti
			cek lagi kuesioner penelitian GAP 1 manajemen	hanya tingkat kepentingan
			pengukuran konsistensi GAP 4 dalam kuesioner ini ada 2: dari responden dan manajemen + karyawan	ditambahkan
		GAP 3 karyawan, bagaimana jika karyawan sendiri tidak atau kurang mengetahui standar	Sebelumnya karyawan telah diberi tahu mengenai standar yang ada	

Komentar Uji Validitas Konstruk (lanjutan)

Dosen	No	Pernyataan	Komentar	Pernyataan setelah di revisi
Christina, ST.,MT.	4	Kebersihan perlengkapan kamar mandi	perlengkapan lebih spesifik	Kebersihan handuk yang digunakan
	5	Kenyamanan kamar SPA	hati-hati dengan kata kenyamanan	Dihilangkan
	9	Keseragaman pakian yang dipakai oleh karyawan	diganti	Karyawan memakai seragam untuk masing-masing jenis pekerjaan
	13	Pelayanan dilakukan sesuai dengan urutan datangnya tamu SPA kecuali jika telah memesan terlebih dahulu	diganti	Ketepatan urutan pelayanan
	16	Terdapat kelebihan yang diperoleh tamu jika menjadi member SPA dalam hal ini fasilitas diskon yang sesuai dengan dokumen kontrak member	kalimat disederhanakan	Member SPA mendapatkan bonus diskon seperti yang dijanjikan
	19	Tamu tidak perlu menunggu lama untuk dilayani oleh karyawan	kalimat disederhanakan	Tamu tidak perlu menunggu lama untuk dilayani
	23	Ketepatan dalam metode	ditinjau lagi apakah sebenarnya sama saja	berbeda karena ketepatan disini berupa metode yang digunakan sedangkan ketrampilan lebih ke arah bagaimana terapis memijat dan ketepatan metode serta ketrampilan belum tentu aman
	25	Ketrampilan karyawan SPA ketika memijat tamu SPA		
	26	Keamanan atas pemijatan yang dilakukan untuk menghindari cedera dalam pemijatan		
	31	Kejujuran Karyawan SPA ketika membersihkan ruang SPA	apa maksudnya keamanan barang di SPA?	dalam hal ini karyawan yang membersihkan ruang SPA yang telah digunakan, mengembalikan barang pribadi milik konsumen seperti telepon seluler jika ada yang tertinggal
	32	Ketersediaan nomer telepon SPA untuk dapat dihubungi	apakah perlu	perlu dikarenakan belum tentu telepon yang ada sedang sibuk digunakan
	34	Penyampaian informasi secara verbal mengenai fasilitas karyawan yang tersedia dengan bahasa yang mudah dipahami	Apakah sama	Penyampaian informasi secara verbal mengenai fasilitas yang tersedia dengan bahasa yang mudah dipahami
	36	Mampu berkomunikasi dengan baik		Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik
			jangan menggunakan kata 'dan'	dipisah
			konsistensi penggunaan istilah ruang / kamar	kata kamar SPA dirubah menjadi ruang SPA
			urutan penulisan diperhatikan	urutan penulisan diubah
		Kata "karyawan" diganti dengan yang lebih spesifik	Karyawan diganti menjadi terapis, cleaning service, dan resepsionis, akan tetapi jika terdapat kata karyawan di sini mengacu kepada seluruh karyawan	

Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN KONSUMEN

Kepada Yth,

Bapak//Sdr pengunjung Octopuss Men's Health and Executive SPA Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya selaku mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan Octopuss Men's Health and Executive SPA ini. Dengan itu saya meminta bantuan kepada para konsumen untuk mengisi kuesioner ini dengan cara melingkari salah satu angka pada bagian persepsi dan harapan.

GAP 5

Untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan konsumen mengenai pelayanan Octopuss Men's Health and Executive SPA.

Keterangan :

STPu : Sangat Tidak Puas TPU : Tidak Puas Pu : Puas SPu : Sangat Puas

STP : Sangat Tidak Penting TP : Tidak Penting P : Penting SP : Sangat Penting

NO	Tingkat Kepentingan				Pernyataan	performansi Octopuss				performansi Delta				performansi Venetian			
	STP	TP	P	SP		STPu	TPu	Pu	SpU	STPu	TPu	Pu	SpU	STPu	TPu	Pu	SpU
1	1	2	3	4	Kebersihan ruang SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2	1	2	3	4	Kebersihan kamar mandi SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	1	2	3	4	Kebersihan handuk yang digunakan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	1	2	3	4	Kebersihan kolam arus SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5	1	2	3	4	Ketersediaan ruang parkir yang luas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6	1	2	3	4	Ketersediaan ruang parkir yang aman	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7	1	2	3	4	Kelengkapan peralatan mandi	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
8	1	2	3	4	Kestrategisan lokasi SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
9	1	2	3	4	Karyawan memakai seragam untuk masing-masing jenis pekerjaan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10	1	2	3	4	Terdapat fasilitas ruang tunggu ketika ruang spa sedang penuh	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11	1	2	3	4	Selalu tersedia air panas untuk mandi	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
12	1	2	3	4	Ketersediaan ruang SPA jika telah dipesan sebelumnya melalui telepon	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
13	1	2	3	4	Ketepatan urutan pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
14	1	2	3	4	Ketepatan dalam pengantaran makanan yang dipesan oleh tamu SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
15	1	2	3	4	Penyelesaian masalah yang terjadi sesuai dengan janji	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
16	1	2	3	4	Member SPA mendapatkan bonus diskon seperti yang dijanjikan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
17	1	2	3	4	Waktu dilakukannya SPA sesuai dengan yang di tentukan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
18	1	2	3	4	Inisiatif resepsionis SPA untuk menyapa tamu SPA ketika tamu masuk ke dalam lobby	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
19	1	2	3	4	Tamu tidak perlu menunggu lama untuk dilayani	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
20	1	2	3	4	Kesiapan karyawan SPA dalam melayani tamu SPA ketika dipanggil oleh tamu SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
21	1	2	3	4	Ketanggapan para karyawan SPA dalam memahami kebutuhan tamu SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
22	1	2	3	4	Tanggap terhadap keluhan konsumen	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
23	1	2	3	4	Ketepatan dalam metode pemijatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
24	1	2	3	4	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang tersedia	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
25	1	2	3	4	Keterampilan terapis SPA ketika memijat tamu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
26	1	2	3	4	Keamanan atas pemijatan yang dilakukan untuk menghindari cedera dalam pemijatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
27	1	2	3	4	Keamanan fasilitas SPA yang tersedia	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
28	1	2	3	4	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
29	1	2	3	4	Keramahan karyawan dalam menjawab pertanyaan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
30	1	2	3	4	Keamanan barang-barang yang berada di loker tamu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
31	1	2	3	4	Kejujuran Karyawan SPA ketika membersihkan ruang SPA pada saat ruang SPA selesai digunakan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
32	1	2	3	4	Ketersediaan alternatif nomer telepon SPA untuk dapat dihubungi jika telepon utama sibuk	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
33	1	2	3	4	Kemudahan untuk mencari lokasi SPA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
34	1	2	3	4	Penyampaian informasi secara verbal mengenai fasilitas karyawan yang tersedia dengan bahasa yang mudah dipahami	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
35	1	2	3	4	Keterbukaan dalam menerima saran dari konsumen	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
36	1	2	3	4	Mampu menjalin komunikasi dengan bahasa yang baik	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Tabel Nilai Kritis R Pearson ($p = 0,05$)

N	DB	R	N	DB	R	N	DB	R
3	1	0,997	36	34	0,329	69	67	0,237
4	2	0,950	37	35	0,325	70	68	0,235
5	3	0,878	38	36	0,320	71	69	0,234
6	4	0,811	39	37	0,316	72	70	0,232
7	5	0,754	40	38	0,312	73	71	0,230
8	6	0,707	41	39	0,308	74	72	0,229
9	7	0,666	42	40	0,304	75	73	0,227
10	8	0,632	43	41	0,301	76	74	0,226
11	9	0,602	44	42	0,297	77	75	0,224
12	10	0,576	45	43	0,294	78	76	0,223
13	11	0,553	46	44	0,291	79	77	0,221
14	12	0,532	47	45	0,288	80	78	0,220
15	13	0,514	48	46	0,285	81	79	0,219
16	14	0,497	49	47	0,282	82	80	0,217
17	15	0,482	50	48	0,279	83	81	0,216
18	16	0,468	51	49	0,276	84	82	0,215
19	17	0,456	52	50	0,273	85	83	0,213
20	18	0,444	53	51	0,271	86	84	0,212
21	19	0,433	54	52	0,268	87	85	0,211
22	20	0,423	55	53	0,266	88	86	0,210
23	21	0,413	56	54	0,263	89	87	0,208
24	22	0,404	57	55	0,261	90	88	0,207
25	23	0,396	58	56	0,259	91	89	0,206
26	24	0,388	59	57	0,256	92	90	0,205
27	25	0,381	60	58	0,254	93	91	0,204
28	26	0,374	61	59	0,252	94	92	0,203
29	27	0,367	62	60	0,250	95	93	0,202
30	28	0,361	63	61	0,248	96	94	0,201
31	29	0,355	64	62	0,246	97	95	0,200
32	30	0,349	65	63	0,244	98	96	0,199
33	31	0,344	66	64	0,242	99	97	0,198
34	32	0,339	67	65	0,240	100	98	0,197
35	33	0,334	68	66	0,239	101	99	0,196

Tabel Nilai Kritis R Pearson ($p = 0,05$) (lanjutan)

N	DB	R	N	DB	R	N	DB	R
102	100	0,195	135	133	0,169	168	166	0,151
103	101	0,194	136	134	0,168	169	167	0,151
104	102	0,193	137	135	0,168	170	168	0,151
105	103	0,192	138	136	0,167	171	169	0,150
106	104	0,191	139	137	0,167	172	170	0,150
107	105	0,190	140	138	0,166	173	171	0,149
108	106	0,189	141	139	0,165	174	172	0,149
109	107	0,188	142	140	0,165	175	173	0,148
110	108	0,187	143	141	0,164	176	174	0,148
111	109	0,187	144	142	0,164	177	175	0,148
112	110	0,186	145	143	0,163	178	176	0,147
113	111	0,185	146	144	0,163	179	177	0,147
114	112	0,184	147	145	0,162	180	178	0,146
115	113	0,183	148	146	0,161	181	179	0,146
116	114	0,182	149	147	0,161	182	180	0,146
117	115	0,182	150	148	0,160	183	181	0,145
118	116	0,181	151	149	0,160	184	182	0,145
119	117	0,180	152	150	0,159	185	183	0,144
120	118	0,179	153	151	0,159	186	184	0,144
121	119	0,179	154	152	0,158	187	185	0,144
122	120	0,178	155	153	0,158	188	186	0,143
123	121	0,177	156	154	0,157	189	187	0,143
124	122	0,176	157	155	0,157	190	188	0,142
125	123	0,176	158	156	0,156	191	189	0,142
126	124	0,175	159	157	0,156	192	190	0,142
127	125	0,174	160	158	0,155	193	191	0,141
128	126	0,174	161	159	0,155	194	192	0,141
129	127	0,173	162	160	0,154	195	193	0,141
130	128	0,172	163	161	0,154	196	194	0,140
131	129	0,172	164	162	0,153	197	195	0,140
132	130	0,171	165	163	0,153	198	196	0,139
133	131	0,170	166	164	0,152	199	197	0,139
134	132	0,170	167	165	0,152	200	198	0,139

Tabel Z

Tabel 4 Luas di bawah kurva normal



z	0,00	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
-3,4	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0002
-3,3	0,0005	0,0005	0,0005	0,0004	0,0004	0,0004	0,0004	0,0004	0,0004	0,0003
-3,2	0,0007	0,0007	0,0006	0,0006	0,0006	0,0006	0,0006	0,0006	0,0005	0,0005
-3,1	0,0010	0,0009	0,0009	0,0009	0,0008	0,0008	0,0008	0,0008	0,0007	0,0007
-3,0	0,0013	0,0013	0,0012	0,0012	0,0012	0,0011	0,0011	0,0011	0,0010	0,0010
-2,9	0,0019	0,0018	0,0017	0,0017	0,0016	0,0016	0,0015	0,0015	0,0014	0,0014
-2,8	0,0026	0,0025	0,0024	0,0023	0,0023	0,0022	0,0021	0,0021	0,0020	0,0019
-2,7	0,0035	0,0034	0,0033	0,0032	0,0031	0,0030	0,0029	0,0028	0,0027	0,0026
-2,6	0,0047	0,0045	0,0044	0,0043	0,0041	0,0040	0,0039	0,0038	0,0037	0,0036
-2,5	0,0062	0,0060	0,0059	0,0057	0,0055	0,0054	0,0052	0,0051	0,0049	0,0048
-2,4	0,0082	0,0080	0,0078	0,0075	0,0073	0,0071	0,0069	0,0068	0,0066	0,0064
-2,3	0,0107	0,0104	0,0102	0,0099	0,0096	0,0094	0,0091	0,0089	0,0087	0,0084
-2,2	0,0139	0,0136	0,0132	0,0129	0,0125	0,0122	0,0119	0,0116	0,0113	0,0110
-2,1	0,0179	0,0174	0,0170	0,0166	0,0162	0,0158	0,0154	0,0150	0,0146	0,0143
-2,0	0,0228	0,0222	0,0217	0,0212	0,0207	0,0202	0,0197	0,0192	0,0188	0,0184
-1,9	0,0287	0,0281	0,0274	0,0268	0,0262	0,0256	0,0250	0,0244	0,0239	0,0233
-1,8	0,0359	0,0352	0,0344	0,0336	0,0329	0,0322	0,0314	0,0307	0,0301	0,0294
-1,7	0,0446	0,0436	0,0427	0,0418	0,0409	0,0401	0,0392	0,0384	0,0375	0,0367
-1,6	0,0548	0,0537	0,0526	0,0516	0,0505	0,0495	0,0485	0,0475	0,0465	0,0455
-1,5	0,0668	0,0655	0,0643	0,0630	0,0618	0,0606	0,0594	0,0582	0,0571	0,0559
-1,4	0,0808	0,0793	0,0778	0,0764	0,0749	0,0735	0,0722	0,0708	0,0694	0,0681
-1,3	0,0968	0,0951	0,0934	0,0918	0,0901	0,0885	0,0869	0,0853	0,0838	0,0823
-1,2	0,1151	0,1131	0,1112	0,1093	0,1075	0,1056	0,1038	0,1020	0,1003	0,0985
-1,1	0,1357	0,1335	0,1314	0,1292	0,1271	0,1251	0,1230	0,1210	0,1190	0,1170
-1,0	0,1587	0,1562	0,1539	0,1515	0,1492	0,1469	0,1446	0,1423	0,1401	0,1379
-0,9	0,1841	0,1814	0,1788	0,1762	0,1736	0,1711	0,1685	0,1660	0,1635	0,1611
-0,8	0,2119	0,2070	0,2061	0,2033	0,2005	0,1977	0,1949	0,1922	0,1894	0,1867
-0,7	0,2420	0,2389	0,2358	0,2327	0,2296	0,2266	0,2236	0,2206	0,2177	0,2148
-0,6	0,2743	0,2709	0,2676	0,2643	0,2611	0,2578	0,2546	0,2514	0,2483	0,2451
-0,5	0,3085	0,3050	0,3015	0,2981	0,2946	0,2912	0,2877	0,2843	0,2810	0,2776
-0,4	0,3446	0,3409	0,3372	0,3336	0,3300	0,3264	0,3228	0,3192	0,3156	0,3121
-0,3	0,3821	0,3783	0,3745	0,3707	0,3669	0,3632	0,3594	0,3557	0,3520	0,3483
-0,2	0,4207	0,4168	0,4129	0,4090	0,4052	0,4013	0,3974	0,3936	0,3897	0,3859
-0,1	0,4601	0,4562	0,4522	0,4483	0,4443	0,4403	0,4364	0,4325	0,4286	0,4247
0,0	0,5000	0,4960	0,4920	0,4880	0,4840	0,4801	0,4761	0,4721	0,4681	0,4641
0,0	0,5000	0,5040	0,5080	0,5120	0,5160	0,5199	0,5239	0,5279	0,5319	0,5359
0,1	0,5398	0,5438	0,5478	0,5517	0,5557	0,5596	0,5636	0,5675	0,5714	0,5753
0,2	0,5793	0,5832	0,5871	0,5910	0,5948	0,5987	0,6026	0,6064	0,6103	0,6141
0,3	0,6179	0,6217	0,6255	0,6293	0,6331	0,6368	0,6406	0,6443	0,6480	0,6517
0,4	0,6554	0,6591	0,6628	0,6664	0,6700	0,6736	0,6772	0,6808	0,6844	0,6879
0,5	0,6915	0,6950	0,6985	0,7019	0,7054	0,7088	0,7123	0,7157	0,7190	0,7224
0,6	0,7257	0,7291	0,7324	0,7357	0,7389	0,7422	0,7454	0,7486	0,7517	0,7549
0,7	0,7580	0,7611	0,7642	0,7673	0,7704	0,7734	0,7764	0,7794	0,7823	0,7852
0,8	0,7881	0,7910	0,7939	0,7967	0,7995	0,8023	0,8051	0,8078	0,8106	0,8133
0,9	0,8159	0,8186	0,8212	0,8238	0,8264	0,8289	0,8315	0,8340	0,8365	0,8389
1,0	0,8413	0,8438	0,8461	0,8485	0,8508	0,8531	0,8554	0,8577	0,8599	0,8621
1,1	0,8643	0,8665	0,8686	0,8708	0,8729	0,8749	0,8770	0,8790	0,8810	0,8830
1,2	0,8849	0,8867	0,8886	0,8907	0,8925	0,8944	0,8962	0,8980	0,8997	0,9015
1,3	0,9032	0,9049	0,9066	0,9082	0,9099	0,9115	0,9131	0,9147	0,9162	0,9177
1,4	0,9192	0,9207	0,9222	0,9236	0,9251	0,9265	0,9278	0,9292	0,9306	0,9319
1,5	0,9332	0,9345	0,9357	0,9370	0,9382	0,9394	0,9406	0,9418	0,9429	0,9441
1,6	0,9452	0,9463	0,9474	0,9484	0,9495	0,9505	0,9515	0,9525	0,9535	0,9545
1,7	0,9554	0,9564	0,9573	0,9582	0,9591	0,9599	0,9608	0,9616	0,9625	0,9633
1,8	0,9641	0,9649	0,9656	0,9664	0,9671	0,9678	0,9686	0,9693	0,9699	0,9706
1,9	0,9713	0,9719	0,9726	0,9732	0,9738	0,9744	0,9750	0,9756	0,9761	0,9767
2,0	0,9772	0,9778	0,9783	0,9788	0,9793	0,9798	0,9803	0,9808	0,9812	0,9817
2,1	0,9821	0,9826	0,9830	0,9834	0,9838	0,9842	0,9846	0,9850	0,9854	0,9857
2,2	0,9861	0,9864	0,9868	0,9871	0,9875	0,9878	0,9881	0,9884	0,9887	0,9890
2,3	0,9893	0,9896	0,9898	0,9901	0,9904	0,9906	0,9909	0,9911	0,9913	0,9916
2,4	0,9918	0,9920	0,9922	0,9925	0,9927	0,9929	0,9931	0,9932	0,9934	0,9936
2,5	0,9938	0,9940	0,9941	0,9943	0,9945	0,9946	0,9948	0,9949	0,9951	0,9952
2,6	0,9953	0,9955	0,9956	0,9957	0,9959	0,9960	0,9961	0,9962	0,9963	0,9964
2,7	0,9965	0,9966	0,9967	0,9968	0,9969	0,9970	0,9971	0,9972	0,9973	0,9974
2,8	0,9974	0,9975	0,9976	0,9977	0,9977	0,9978	0,9979	0,9979	0,9980	0,9981
2,9	0,9981	0,9982	0,9982	0,9983	0,9984	0,9984	0,9985	0,9985	0,9986	0,9986
3,0	0,9987	0,9987	0,9987	0,9988	0,9988	0,9989	0,9989	0,9989	0,9990	0,9990
3,1	0,9990	0,9991	0,9991	0,9991	0,9992	0,9992	0,9992	0,9992	0,9993	0,9993
3,2	0,9993	0,9993	0,9994	0,9994	0,9994	0,9994	0,9994	0,9995	0,9995	0,9995
3,3	0,9995	0,9995	0,9995	0,9995	0,9996	0,9996	0,9996	0,9996	0,9996	0,9997
3,4	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9998

Tabel Uji Duncan

Daftar Nilai SSR Untuk Uji Jarak Berganda Duncan (DMRT)

DB	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	14
2	6,09	6,09									
3	4,50	4,52	4,52								
4	3,93	4,01	4,03	4,03							
5	3,64	3,75	3,80	3,81	3,81						
6	3,46	3,59	3,65	3,68	3,69	3,70					
7	3,34	3,48	3,55	3,59	3,61	3,62	3,63				
8	3,26	3,40	3,48	3,52	3,55	3,57	3,57	3,58			
9	3,20	3,34	3,41	3,47	3,50	3,52	3,52	3,52	3,52		
10	3,15	3,29	3,38	3,43	3,47	3,49	3,51	3,52	3,52		
11	3,11	3,26	3,34	3,40	3,44	3,46	3,48	3,49	3,50	3,51	
12	3,08	3,23	3,31	3,37	3,41	3,44	3,46	3,47	3,48	3,50	
13	3,06	3,20	3,29	3,35	3,39	3,42	3,44	3,46	3,47	3,48	3,49
14	3,03	3,18	3,27	3,33	3,37	3,40	3,43	3,44	3,46	3,47	3,48
15	3,01	3,16	3,25	3,31	3,36	3,39	3,41	3,43	3,45	3,47	3,48
16	3,00	3,14	3,23	3,30	3,34	3,38	3,40	3,42	3,44	3,46	3,48
17	2,98	3,13	3,22	3,28	3,33	3,37	3,39	3,41	3,43	3,45	3,46
18	2,97	3,12	3,21	3,27	3,32	3,36	3,38	3,40	3,42	3,44	3,46
19	2,96	3,11	3,20	3,26	3,31	3,35	3,38	3,40	3,41	3,44	3,46
20	2,95	3,10	3,19	3,25	3,30	3,34	3,37	3,39	3,41	3,43	3,45
24	2,92	3,07	3,16	3,23	3,28	3,31	3,35	3,37	3,39	3,42	3,44
30	2,89	3,03	3,13	3,20	3,25	3,29	3,32	3,35	3,37	3,40	3,43
40	2,86	3,01	3,10	3,17	3,22	3,27	3,30	3,33	3,35	3,39	3,42
60	2,83	2,98	3,07	3,14	3,20	3,24	3,28	3,31	3,33	3,37	3,40
120	2,80	2,95	3,04	3,12	3,17	3,22	3,25	3,29	3,31	3,36	3,39
:											
~	2,77	2,92	3,02	3,15	3,15	3,19	3,23	3,27	3,29	3,34	3,38

GAP 1

Variabel	Persepsi		Harapan		(x1-x2)	Z Hitung	Keputusan	Kesimpulan
	x1	S1	x2	S2				
Kebersihan ruang SPA	3	0.000	3.722	0.245	-0.722	-9.228	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Kebersihan kamar mandi SPA	3	0.000	3.742	0.193	-0.742	-10.678	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Kebersihan handuk yang digunakan	4	0.000	3.515	0.336	0.485	5.289	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Kebersihan kolam arus SPA	3	0.000	3.608	0.241	-0.608	-7.840	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Ketersediaan ruang parkir yang luas	3	0.000	3.660	0.227	-0.660	-8.762	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Ketersediaan ruang parkir yang aman	3	0.000	3.784	0.171	-0.784	-11.970	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Kelengkapan peralatan mandi	4	0.000	3.680	0.282	0.320	3.805	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Kestrategisan lokasi SPA	3	0.000	3.546	0.250	-0.546	-6.905	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Karyawan memakai seragam untuk masing-masing jenis pekerjaan	4	0.000	3.691	0.216	0.309	4.210	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Terdapat fasilitas ruang tunggu ketika ruang spa sedang penuh	3	0.000	3.691	0.216	-0.691	-9.403	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Selalu tersedia air panas untuk mandi	4	0.000	3.577	0.247	0.423	5.384	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Ketersediaan ruang SPA jika telah dipesan sebelumnya melalui telepon	3	0.000	3.619	0.238	-0.619	-8.012	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Ketepatan urutan pelayanan	3	0.000	3.701	0.233	-0.701	-9.193	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Ketepatan dalam pengantaran makanan yang dipesan oleh tamu SPA	4	0.000	3.598	0.243	0.402	5.159	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Penyelesaian masalah yang terjadi sesuai dengan janji	3	0.000	3.711	0.207	-0.711	-9.877	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Member SPA mendapatkan bonus diskon seperti yang dijanjikan	4	0.000	3.577	0.247	0.423	5.384	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Waktu dilakukannya SPA sesuai dengan yang di tentukan	4	0.000	3.567	0.290	0.433	5.088	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Inisiatif resepsionis SPA untuk menyapa tamu SPA ketika tamu masuk ke dalam lobby	4	0.000	3.691	0.278	0.309	3.708	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Tamu tidak perlu menunggu lama untuk dilayani	4	0.000	3.711	0.270	0.289	3.514	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Kesiapan karyawan SPA dalam melayani tamu SPA ketika dipanggil oleh tamu SPA	4	0.000	3.680	0.282	0.320	3.805	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Ketanggapan para karyawan SPA dalam memahami kebutuhan tamu SPA	3	0.000	3.701	0.212	-0.701	-9.635	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Tanggap terhadap keluhan konsumen	3	0.000	3.588	0.307	-0.588	-6.704	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Ketepatan dalam metode pemijatan	4	0.000	3.649	0.230	0.351	4.622	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Kesesuaian harga dengan fasilitas yang tersedia	3	0.000	3.464	0.251	-0.464	-5.853	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Keterampilan terapis SPA ketika memijat tamu	4	0.000	3.763	0.183	0.237	3.508	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Keamanan atas pemijatan yang dilakukan untuk menghindari cedera dalam pemijatan	4	0.000	3.732	0.240	0.268	3.461	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Keamanan fasilitas SPA yang tersedia	4	0.000	3.722	0.203	0.278	3.908	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Kesopanan karyawan dalam menjawab pertanyaan	3	0.000	3.546	0.334	-0.546	-5.982	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Keramahan karyawan SPA dalam melayani tamu SPA	3	0.000	3.598	0.243	-0.598	-7.673	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Keamanan barang-barang yang berada di loker tamu	3	0.000	3.660	0.289	-0.660	-7.758	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Kejujuran Karyawan SPA ketika membersihkan ruang SPA pada saat ruang SPA selesai digunakan	4	0.000	3.753	0.188	0.247	3.608	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Ketersediaan alternatif nomer telepon SPA untuk dapat dihubungi jika telepon utama sibuk	3	0.000	3.753	0.188	-0.753	-10.973	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan
Kemudahan untuk mencari lokasi SPA	4	0.000	3.598	0.243	0.402	5.159	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Penyampaian informasi secara verbal mengenai fasilitas karyawan yang tersedia dengan bahasa yang mudah dipahami	4	0.000	3.711	0.207	0.289	4.008	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Keterbukaan dalam menerima saran dari konsumen	4	0.000	3.691	0.216	0.309	4.210	Terima Ho	Tidak ada Perbedaan persepsi dan harapan
Mampu menjalin komunikasi dengan bahasa yang baik	3	0.000	3.567	0.248	-0.567	-7.200	Tolak Ho	Ada perbedaan persepsi dan harapan

GAP 2

No	Persepsi Manajemen	Arti Skor	Spesifikasi Kualitas Jasa	Arti Skor	Kesesuaian Spesifikasi Kualitas Jasa yang Diberikan	Arti Skor	Kesimpulan
1	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
2	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
3	4	Sangat Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
4	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
5	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
6	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
7	4	Sangat Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	4	Sangat sesuai	Tidak ada GAP
8	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
9	4	Sangat Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	2	Tidak Sesuai	Ada GAP
10	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	4	Sangat sesuai	Tidak ada GAP
11	4	Sangat Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
12	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
13	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
14	4	Sangat Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
15	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
16	4	Sangat Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
17	4	Sangat Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
18	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Ada GAP
19	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	2	Tidak Sesuai	Ada GAP
20	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Ada GAP
21	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
22	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
23	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	2	Tidak Sesuai	Ada GAP
24	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	4	Sangat sesuai	Tidak ada GAP
25	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Ada GAP
26	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Ada GAP
27	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	4	Sangat sesuai	Ada GAP
28	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
29	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
30	3	Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
31	4	Sangat Penting	4	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	2	Tidak Sesuai	Ada GAP
32	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP
33	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Ada GAP
34	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Ada GAP
35	4	Sangat Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	2	Tidak Sesuai	Ada GAP
36	3	Penting	3	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	3	Sesuai	Tidak ada GAP

GAP 3

Pernyataan	Spesifikasi Kualitas Jasa	Penyampaian Jasa	Kesimpulan
1	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
2	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
3	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
4	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
5	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada GAP
6	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
7	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
8	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
9	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
10	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
11	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
12	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
13	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
14	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
15	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
16	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
17	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
18	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada GAP
19	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
20	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
21	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
22	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada GAP
23	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
24	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
25	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
26	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
27	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada GAP
28	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
29	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
30	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
31	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
32	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada GAP
33	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
34	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP
35	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada GAP
36	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Mampu memenuhi Standar secara konsisten	Tidak ada GAP

GAP 4

Pernyataan	Manajemen	Arti Skor	Karyawan dan konsumen	Arti Skor	Kesimpulan
1	3	Cukup konsisten	3.553	Konsisten	Tidak ada GAP
2	3	Cukup konsisten	3.513	Konsisten	Tidak ada GAP
3	3	Cukup konsisten	3.492	Cukup konsisten	Tidak ada GAP
4	3	Cukup konsisten	3.396	Cukup konsisten	Tidak ada GAP
5	4	Konsisten	3.509	Konsisten	Tidak ada GAP
6	4	Konsisten	3.632	Konsisten	Tidak ada GAP
7	3	Cukup konsisten	3.673	Konsisten	Tidak ada GAP
8	0	Tidak ada janji	0.000	Tidak ada janji	Tidak ada GAP
9	4	Konsisten	3.404	Cukup konsisten	Ada Gap
10	3	Cukup konsisten	3.227	Cukup konsisten	Tidak ada GAP
11	3	Cukup konsisten	3.478	Cukup konsisten	Tidak ada GAP
12	4	Konsisten	3.258	Cukup konsisten	Ada Gap
13	4	Konsisten	3.737	Konsisten	Tidak ada GAP
14	3	Cukup konsisten	3.722	Konsisten	Tidak ada GAP
15	4	Konsisten	3.727	Konsisten	Tidak ada GAP
16	4	Konsisten	3.258	Cukup konsisten	Ada Gap
17	4	Konsisten	3.592	Konsisten	Tidak ada GAP
18	1	Tidak konsisten	3.273	Cukup konsisten	Ada Gap
19	1	Tidak konsisten	3.562	Konsisten	Ada Gap
20	1	Tidak konsisten	3.346	Cukup konsisten	Ada Gap
21	1	Tidak konsisten	3.683	Konsisten	Ada Gap
22	1	Tidak konsisten	3.443	Cukup konsisten	Ada Gap
23	3	Cukup konsisten	3.507	Konsisten	Tidak ada GAP
24	4	Konsisten	3.794	Konsisten	Tidak ada GAP
25	3	Cukup konsisten	3.536	Konsisten	Tidak ada GAP
26	3	Cukup konsisten	3.500	Konsisten	Tidak ada GAP
27	4	Konsisten	3.300	Cukup konsisten	Ada Gap
28	3	Cukup konsisten	3.490	Cukup konsisten	Tidak ada GAP
29	3	Cukup konsisten	3.663	Konsisten	Tidak ada GAP
30	4	Konsisten	3.322	Cukup konsisten	Ada Gap
31	4	Konsisten	3.464	Cukup konsisten	Ada Gap
32	0	Tidak ada janji	0.000	Tidak ada janji	Tidak ada GAP
33	0	Tidak ada janji	0.000	Tidak ada janji	Tidak ada GAP
34	2	Sedikit konsisten	3.742	Konsisten	Ada Gap
35	1	Tidak konsisten	3.339	Cukup konsisten	Ada Gap
36	0	Tidak ada janji	0.000	Tidak ada janji	Tidak ada GAP