





Bobot

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

Responden	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
61	10	30	20	30	10
62	15	20	15	25	25
63	10	10	10	10	60
64	20	40	10	10	20
65	20	20	20	20	20
66	25	15	20	20	20
67	30	20	20	20	10
68	20	15	15	25	25
69	20	20	10	20	30
70	30	20	20	20	10
71	35	15	20	15	15
72	20	20	20	20	20
73	20	20	20	20	20
74	20	20	20	20	20
75	30	20	10	20	20
76	20	15	10	20	35
77	25	20	20	15	20
78	20	30	20	20	10
79	20	20	20	20	20
80	20	35	10	20	15
81	30	30	10	10	20
82	25	15	15	20	25
83	20	30	20	15	15
84	20	20	20	20	20
85	20	20	20	20	20
86	20	20	20	20	20
87	20	20	20	20	20
88	20	50	10	15	5
89	15	40	15	15	15
90	20	20	20	20	20
91	25	25	25	15	10
92	20	10	40	15	15
93	20	30	20	10	20
94	20	20	20	20	20
95	20	20	20	20	20
96	30	30	20	10	10
97	20	20	20	20	20
98	20	20	20	20	20
99	20	20	20	20	20
100	20	20	20	20	20
101	20	40	10	15	15
102	10	30	20	20	20
103	30	30	10	20	10
104	20	20	20	20	20
105	25	20	15	20	20
106	20	30	20	10	20
107	35	25	15	10	15
108	20	30	10	10	30
109	15	25	10	25	25
110	20	20	20	20	20
111	30	20	10	20	20
112	20	20	20	20	20
113	25	25	25	10	15
114	30	20	10	20	20
115	25	20	10	35	10
116	35	25	10	10	20
117	20	20	20	20	20
118	45	10	5	20	20
119	10	20	30	20	20
120	20	20	20	20	20

Persepsi Manajemen

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	32	
Manajemen	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Pengolahan Data HarapanKonsumen

Reliability

Responden	Nomor Pernyataan					skt	bobot	sqi
	1	2	3	4	5			
1	3	4	2	3	2	2.800	10	0.280
2	3	4	3	3	3	3.000	18	0.540
3	4	4	3	4	3	3.200	20	0.640
4	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
5	3	3	3	3	3	3.200	20	0.640
6	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
7	4	3	3	3	3	3.200	15	0.480
8	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640
9	2	3	4	3	4	3.200	25	0.800
10	2	3	3	3	3	3.000	20	0.600
11	2	3	3	3	3	3.000	20	0.600
12	2	3	3	3	3	2.600	20	0.520
13	2	1	2	3	3	2.200	20	0.440
14	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
15	3	2	3	3	3	2.800	10	0.280
16	2	4	4	4	4	3.600	20	0.720
17	3	3	3	3	3	2.600	20	0.520
18	4	3	3	4	3	3.200	15	0.480
19	4	3	3	4	3	3.400	15	0.510
20	3	2	2	3	3	2.600	20	0.520
21	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
22	3	2	3	3	4	3.000	20	0.600
23	3	2	2	3	4	3.000	20	0.600
24	3	3	3	3	4	3.000	25	0.750
25	3	2	2	3	3	2.800	20	0.560
26	1	3	3	3	3	3.200	25	0.800
27	1	2	2	3	2	2.000	20	0.400
28	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
29	1	2	2	3	3	2.400	20	0.480
30	2	1	3	4	3	2.600	15	0.390
31	1	2	2	3	3	2.200	20	0.440
32	3	3	3	3	3	2.600	20	0.520
33	3	3	3	4	3	3.000	10	0.300
34	3	2	2	3	3	2.800	20	0.560
35	1	2	2	2	3	2.000	20	0.400
36	3	2	2	3	3	2.000	20	0.400
37	3	4	3	4	3	3.400	25	0.850
38	4	4	4	4	3	3.600	20	0.720
39	3	4	4	4	3	3.400	20	0.680
40	3	3	3	3	3	3.400	15	0.510
41	2	3	3	2	3	2.400	20	0.480
42	3	2	2	2	2	2.400	20	0.480
43	3	2	2	2	2	2.200	20	0.440
44	3	2	2	3	2	2.400	20	0.480
45	2	2	3	3	3	2.600	30	0.780
46	2	3	3	3	3	2.600	20	0.520
47	3	3	3	3	3	2.800	20	0.560
48	3	3	3	3	2	2.600	20	0.520
49	3	3	2	2	2	2.400	25	0.600
50	2	2	3	3	2	2.200	10	0.220
51	3	3	3	3	2	2.600	15	0.390
52	3	3	3	3	3	2.600	15	0.390
53	3	3	3	3	3	2.600	20	0.520
54	3	2	3	3	2	2.200	40	0.880
55	3	3	3	3	3	2.800	20	0.720
56	2	2	2	2	3	2.400	15	0.360
57	3	3	3	4	3	2.800	20	0.560
58	2	2	2	3	3	2.600	10	0.260
59	2	3	3	4	3	2.600	20	0.520
60	3	2	2	3	3	2.600	20	0.520
61	3	3	3	3	3	2.600	30	0.780
62	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
63	2	3	3	3	2	2.400	10	0.240
64	2	2	2	4	2	2.400	20	0.480
65	3	3	3	4	2	2.600	20	0.520
66	3	3	3	3	2	2.600	15	0.390
67	3	3	3	3	2	3.000	20	0.600
68	2	3	3	3	2	2.400	15	0.360
69	2	3	3	3	3	2.400	20	0.480
70	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
71	3	3	3	3	2	2.800	15	0.420
72	3	2	3	3	2	2.600	20	0.520
73	3	2	3	3	2	2.600	20	0.520
74	3	2	3	2	3	2.600	20	0.520
75	3	2	4	2	3	2.800	20	0.560
76	3	2	4	2	3	2.800	15	0.420
77	3	2	3	3	2	2.600	20	0.520
78	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
79	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
80	3	2	3	3	3	2.600	25	0.650
81	3	2	3	3	3	2.600	30	0.780
82	3	2	3	3	2	3.400	15	0.360
83	3	2	2	3	2	2.400	20	0.480
84	2	2	2	3	2	2.200	20	0.440
85	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
86	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
87	3	3	3	2	3	2.600	20	0.520
88	3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
89	2	3	3	3	3	3.000	20	0.600
90	2	3	3	2	3	2.800	20	0.560
91	2	3	3	2	2	2.400	25	0.600
92	3	3	3	3	3	2.600	10	0.260
93	3	3	3	3	2	2.600	20	0.520
94	2	3	3	3	2	2.400	20	0.480
95	3	3	3	3	2	2.600	20	0.520
96	3	3	3	3	2	2.600	20	0.520
97	2	3	3	3	2	2.400	20	0.480
98	3	3	3	3	2	2.600	20	0.520
99	3	3	2	3	2	2.800	20	0.560
100	2	3	3	4	3	2.800	20	0.560
101	2	4	3	4	3	3.200	40	1.280
102	3	4	3	3	3	3.200	30	0.960
103	3	4	3	3	3	3.000	20	0.600
104	3	3	3	2	3	2.800	20	0.560
105	4	4	4	2	4	3.400	20	0.680
106	3	3	4	3	3	3.200	30	0.960
107	3	4	4	3	3	3.600	25	0.900
108	3	3	3	2	3	2.800	30	0.840
109	3	4	3	3	3	3.200	25	0.800
110	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640
111	3	4	4	4	3	3.400	20	0.680
112	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
113	3	3	4	3	2	2.800	25	0.700
114	2	3	3	3	2	2.800	20	0.560
115	2	3	4	3	3	3.000	20	0.600
116	3	4	3	3	3	3.200	25	0.800
117	3	4	4	3	3	3.400	20	0.680
118	2	3	3	3	3	3.000	10	0.300
119	2	3	3	4	3	3.200	20	0.640
120	2	3	3	4	3	3.000	20	0.600
Rata-Rata	2.633	2.817	2.633	2.975	2.742	2.762	21.958	0.606
St. Dev	0.705	0.696	0.819	0.614	0.572	0.362		

Pengolahan Data HarapanKonsumen

Responsiveness

Responden	Skala Penilaian					sk1	Bobot	sq1
	1	2	3	4	5			
1	3	3	3	3	3	3.200	20	0.640
2	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
3	4	3	3	4	3	3.600	20	0.720
4	2	3	3	3	3	2.700	10	0.270
5	4	3	3	3	2	3.000	10	0.300
6	4	4	3	3	2	3.200	20	0.640
7	4	3	3	3	2	3.000	15	0.450
8	3	2	3	3	3	2.600	10	0.260
9	3	3	2	3	3	2.800	10	0.280
10	3	3	3	3	2	2.400	20	0.480
11	3	2	2	2	3	2.400	20	0.480
12	2	2	2	2	3	2.000	20	0.400
13	2	2	3	3	3	2.600	15	0.390
14	2	2	2	2	3	2.200	20	0.440
15	2	3	3	3	2	2.600	10	0.260
16	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
17	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
18	4	4	3	3	4	3.400	25	0.850
19	3	4	3	4	3	3.400	15	0.510
20	4	3	4	3	3	3.400	20	0.680
21	3	4	2	4	3	3.400	10	0.340
22	3	4	2	3	3	3.000	20	0.600
23	3	3	2	3	3	2.600	10	0.260
24	3	3	3	4	2	2.600	20	0.520
25	3	3	3	4	2	2.600	20	0.520
26	3	3	3	3	2	2.600	20	0.520
27	3	3	3	3	3	2.700	20	0.540
28	3	3	3	2	3	2.600	20	0.520
29	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
30	4	4	3	4	2	3.000	20	0.600
31	3	3	3	3	2	2.400	20	0.480
32	3	3	3	3	2	2.600	20	0.520
33	3	3	3	3	2	2.600	10	0.260
34	3	3	3	2	2	2.400	20	0.480
35	3	3	3	2	3	2.400	20	0.480
36	3	3	3	4	3	3.200	5	0.160
37	3	3	3	3	4	3.200	10	0.320
38	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
39	4	4	4	4	3	3.600	20	0.720
40	4	4	4	3	3	3.600	15	0.540
41	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
42	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
43	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
44	3	4	3	3	2	3.000	20	0.600
45	2	4	3	4	2	2.000	10	0.200
46	2	4	4	4	2	2.000	20	0.400
47	3	4	4	3	3	3.400	15	0.510
48	3	3	4	3	3	3.200	10	0.320
49	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
50	4	3	3	2	3	3.000	10	0.300
51	3	4	3	3	2	3.000	10	0.300
52	3	4	3	3	4	3.200	10	0.320
53	3	4	2	3	4	3.200	20	0.640
54	3	3	2	3	4	3.000	10	0.300
55	3	3	2	3	3	2.800	10	0.280
56	3	3	2	3	3	2.800	15	0.420
57	4	3	2	2	3	2.000	10	0.200
58	3	4	3	3	4	3.400	10	0.340
59	3	4	3	3	4	3.400	20	0.680
60	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
61	3	3	3	3	3	3.200	20	0.640
62	3	3	4	2	3	3.000	15	0.450
63	3	3	3	2	4	3.000	10	0.300
64	2	4	3	2	4	2.800	10	0.280
65	2	4	3	2	3	2.800	20	0.560
66	2	4	3	2	3	2.800	20	0.560
67	3	3	2	3	4	3.000	20	0.600
68	3	4	2	3	4	3.200	15	0.480
69	2	4	3	3	3	3.000	10	0.300
70	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
71	3	3	3	3	3	2.800	20	0.560
72	2	3	2	2	3	2.000	20	0.400
73	2	3	2	2	2	1.800	20	0.360
74	2	3	2	2	2	2.000	20	0.400
75	2	2	2	2	2	2.200	10	0.220
76	2	2	2	2	3	2.200	10	0.220
77	3	3	2	3	3	2.800	20	0.560
78	3	3	3	3	3	2.800	20	0.560
79	3	3	3	3	3	2.600	20	0.520
80	3	3	3	3	3	2.600	10	0.260
81	2	2	4	4	2	2.800	10	0.280
82	2	2	3	4	2	2.600	15	0.390
83	2	3	3	4	3	2.600	20	0.520
84	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
85	3	3	2	3	3	2.600	20	0.520
86	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
87	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
88	2	3	2	2	3	2.600	10	0.260
89	2	2	2	2	4	2.400	15	0.360
90	3	2	3	2	4	2.800	20	0.560
91	3	2	3	2	4	2.800	25	0.700
92	3	3	3	3	4	3.000	40	1.200
93	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
94	2	2	2	3	3	2.600	20	0.520
95	3	2	2	2	3	2.400	20	0.480
96	3	2	2	3	3	2.600	20	0.520
97	2	2	3	3	3	2.800	20	0.560
98	2	3	3	2	3	2.600	20	0.520
99	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
100	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
101	4	3	3	3	2	3.000	10	0.300
102	4	3	3	3	2	3.000	20	0.600
103	4	3	3	4	2	3.200	10	0.320
104	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
105	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420
106	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
107	3	2	3	3	3	3.000	15	0.450
108	3	2	3	4	3	3.000	10	0.300
109	3	3	3	3	3	3.200	10	0.320
110	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
111	2	4	2	3	2	2.800	10	0.280
112	2	3	2	3	3	2.600	20	0.520
113	2	3	2	3	3	2.600	25	0.650
114	2	3	2	3	3	2.600	10	0.260
115	3	3	3	4	3	3.200	10	0.320
116	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
117	2	3	2	3	3	2.600	20	0.520
118	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
119	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
120	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
Rata-Rata	2.808	2.842	2.742	2.892	2.776	2.842	18.000	0.510
St.Dev	0.612	0.820	0.655	0.572	0.750	0.586		

Pengolahan Data HarapanKonsumen

Assurance

Konsponden	Nomor Persewaan							Jkt	Babot	Sgt	
	1	2	3	4	5	6	7				
1	3	2	3	3	2	3	3	2.714	50	1.357	
2	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	
3	4	3	3	3	3	3	4	3.143	30	0.943	
4	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	
5	3	3	3	3	3	3	3	3.429	20	0.686	
6	3	3	3	3	2	3	3	2.857	20	0.571	
7	3	3	3	3	2	3	3	2.856	40	0.914	
8	3	3	3	3	3	2	3	3.000	30	0.900	
9	3	3	3	3	2	3	3	2.856	15	0.543	
10	3	3	3	3	3	2	3	2.857	20	0.571	
11	2	3	3	3	3	2	3	2.714	20	0.543	
12	2	3	2	3	2	3	3	2.571	20	0.514	
13	3	2	3	3	3	2	2	2.286	20	0.457	
14	2	2	3	3	3	3	3	2.714	20	0.543	
15	2	3	3	3	3	3	2	2.714	25	0.679	
16	2	2	3	3	4	4	4	3.286	20	0.657	
17	2	2	3	3	3	2	3	2.714	15	0.407	
18	2	2	3	3	3	2	3	2.714	25	0.679	
19	2	2	3	3	3	2	2	2.429	20	0.486	
20	2	2	3	3	2	3	3	2.571	20	0.514	
21	2	3	3	3	4	4	4	3.143	25	0.786	
22	4	2	2	2	3	3	3	2.429	25	0.607	
23	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
24	3	3	3	3	3	3	4	3.429	15	0.514	
25	1	2	3	3	2	3	3	2.429	20	0.486	
26	1	3	2	3	3	3	3	2.571	20	0.514	
27	3	3	3	3	3	3	3	2.857	25	0.714	
28	3	3	3	3	3	3	3	2.857	20	0.571	
29	3	3	3	3	3	3	3	2.857	30	0.857	
30	3	3	2	3	3	3	3	2.714	20	0.543	
31	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
32	2	3	3	3	4	3	3	3.000	25	0.750	
33	3	3	3	2	3	3	2	2.429	25	0.607	
34	3	3	2	3	3	3	3	2.714	20	0.543	
35	4	3	3	2	3	3	3	3.000	20	0.600	
36	2	4	3	3	4	3	2	3.000	5	0.150	
37	2	3	3	3	3	3	2	2.857	20	0.571	
38	3	4	3	3	4	3	2	3.286	20	0.657	
39	3	3	3	3	4	4	2	3.429	20	0.686	
40	3	3	3	3	2	3	2	2.571	20	0.514	
41	3	3	2	2	2	2	2	2.286	20	0.457	
42	3	3	3	3	3	3	2	2.429	20	0.486	
43	3	2	2	2	2	3	2	2.286	20	0.457	
44	4	2	2	3	3	3	3	2.857	20	0.571	
45	4	2	2	3	3	2	2	2.857	25	0.714	
46	3	2	3	3	3	2	3	2.714	20	0.543	
47	3	3	3	3	3	2	3	2.714	15	0.407	
48	3	3	3	2	2	3	3	2.714	10	0.271	
49	2	3	2	2	2	3	3	2.429	5	0.121	
50	2	3	2	3	3	3	3	2.714	10	0.271	
51	2	3	2	3	3	3	3	2.571	5	0.129	
52	2	3	2	3	3	2	2	2.571	20	0.514	
53	3	3	3	3	4	2	2	2.857	20	0.571	
54	3	4	3	3	2	2	2	2.857	20	0.571	
55	3	4	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
56	3	3	3	3	3	3	3	2.857	25	0.714	
57	3	3	2	2	3	3	3	2.714	20	0.514	
58	4	3	2	3	3	2	3	2.571	10	0.257	
59	3	3	2	3	3	2	3	2.429	20	0.479	
60	3	3	2	3	3	2	3	2.429	30	0.729	
61	3	3	3	3	3	3	2	3.000	20	0.600	
62	4	3	3	2	3	2	3	2.857	25	0.714	
63	4	4	3	2	3	3	2	3.000	10	0.300	
64	4	3	3	3	3	2	2	2.857	10	0.286	
65	4	3	3	3	3	3	1	2	2.714	20	0.543
66	3	3	3	3	3	3	3	2.429	20	0.486	
67	3	3	4	2	3	3	3	2.714	20	0.543	
68	3	3	4	2	3	3	3	2.714	25	0.679	
69	3	3	3	3	3	4	2	3.000	20	0.600	
70	4	3	3	3	3	4	2	3.143	20	0.629	
71	4	3	3	3	3	4	2	3.143	15	0.471	
72	4	3	3	3	4	3	2	3.000	20	0.600	
73	3	3	2	3	3	3	2	2.714	20	0.543	
74	3	2	3	3	3	3	2	2.571	20	0.514	
75	3	2	3	3	3	3	2	2.429	20	0.486	
76	3	2	3	2	2	3	2	2.429	20	0.486	
77	3	2	3	2	2	3	2	2.429	15	0.363	
78	3	2	2	2	2	3	3	2.429	20	0.486	
79	2	2	2	2	2	3	3	2.429	20	0.486	
80	2	2	3	3	3	3	4	2	2.571	20	0.514
81	2	3	3	3	3	3	4	2	3.000	10	0.300
82	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
83	3	3	2	3	3	3	2	2.857	15	0.429	
84	3	3	2	3	2	3	3	2.714	20	0.543	
85	3	2	2	3	2	3	3	2.571	20	0.514	
86	3	2	3	3	2	3	3	2.714	20	0.543	
87	3	2	3	3	2	2	3	2.571	20	0.514	
88	4	3	3	3	2	2	4	3.000	15	0.450	
89	4	3	3	3	3	2	4	3.000	15	0.450	
90	3	3	3	3	3	2	3	2.714	20	0.543	
91	3	3	2	3	3	2	3	2.571	15	0.386	
92	3	3	2	3	3	2	3	2.714	15	0.407	
93	4	4	2	3	3	3	1	2	2.714	10	0.271
94	3	4	3	3	3	3	2	2.714	20	0.543	
95	4	4	3	3	3	1	2	2.857	20	0.571	
96	3	4	4	3	3	3	2	3.143	10	0.314	
97	4	4	3	3	4	2	3	3.286	20	0.657	
98	4	4	3	4	4	2	3	3.429	20	0.686	
99	4	4	2	4	3	2	2	3.000	20	0.600	
100	4	4	2	4	3	2	3	3.143	20	0.629	
101	4	4	3	3	3	3	2	3.286	15	0.493	
102	4	4	3	3	3	2	3	3.143	20	0.629	
103	4	4	3	3	3	2	3	3.000	20	0.600	
104	3	4	3	3	3	2	2	2.571	20	0.514	
105	3	4	2	2	3	3	2	2.714	20	0.543	
106	3	3	2	2	3	3	3	2.714	10	0.271	
107	3	3	2	3	2	3	3	2.857	10	0.286	
108	3	3	3	3	4	3	2	2.857	10	0.286	
109	3	3	2	2	3	3	2	2.857	25	0.714	
110	3	3	2	2	3	4	3	2.857	20	0.571	
111	3	2	2	2	2	4	2	2.571	20	0.514	
112	3	2	2	2	2	3	3	2.429	20	0.486	
113	3	2	3	3	3	3	2	2.571	10	0.257	
114	2	2	3	3	3	3	3	2.571	20	0.514	
115	2	2	3	2	3	3	3	2.571	35	0.900	
116	2	3	2	3	3	2	3	2.571	10	0.257	
117	3	3	2	2	3	2	3	2.571	20	0.514	
118	3	3	2	3	3	2	3	2.714	20	0.543	
119	2	3	3	2	3	3	3	2.714	20	0.543	
120	2	3	3	3	3	3	3	2.857	20	0.571	
Rata-Rata	2.983	2.943	2.660	2.713	2.725	2.983	2.692	2.762	19.667	0.542	
St.Dev	0.698	0.690	0.630	0.661	0.621	0.751	0.691	0.269			



Pengolahan Data HarapanKonsumen

Empathy

Responden	Nomor Pernyataan				sk1	sk2	sk3
	1	2	3	4			
1	2	2	2	3	2.250	10	0.225
2	3	3	3	2	2.750	10	0.275
3	3	4	2	2	3.000	10	0.300
4	3	3	3	3	3.000	25	0.750
5	3	2	3	3	2.750	10	0.275
6	3	2	3	3	2.750	20	0.550
7	3	2	3	3	2.750	15	0.413
8	2	3	3	3	2.750	10	0.275
9	2	3	3	3	2.750	15	0.413
10	3	3	3	3	3.000	20	0.600
11	2	3	3	3	2.750	20	0.550
12	2	3	3	3	2.750	20	0.550
13	2	3	3	3	2.750	10	0.275
14	2	3	3	3	2.750	20	0.550
15	2	3	3	3	2.750	5	0.138
16	2	4	3	3	3.000	20	0.600
17	3	3	3	2	2.750	15	0.413
18	3	3	3	2	2.500	25	0.625
19	2	3	3	3	2.750	10	0.275
20	2	4	3	3	3.000	20	0.600
21	1	4	3	3	2.750	25	0.688
22	2	3	4	3	3.000	15	0.450
23	4	3	3	3	3.250	20	0.650
24	2	3	4	3	3.000	15	0.450
25	2	3	3	3	2.750	20	0.550
26	3	3	4	3	3.350	20	0.650
27	3	3	3	3	3.000	25	0.750
28	3	3	3	3	3.000	20	0.600
29	2	3	3	3	2.750	10	0.275
30	3	4	3	3	3.350	20	0.650
31	3	3	3	3	2.750	20	0.550
32	3	3	3	2	2.750	25	0.688
33	3	3	3	2	2.750	10	0.275
34	3	3	3	2	2.750	20	0.550
35	3	3	3	3	3.000	20	0.600
36	3	3	3	3	3.000	10	0.300
37	3	3	3	3	3.000	10	0.300
38	3	3	3	3	3.000	20	0.600
39	3	3	3	3	3.000	20	0.600
40	2	2	3	2	2.250	10	0.225
41	4	3	3	3	3.250	20	0.650
42	3	3	3	3	2.750	10	0.275
43	3	2	3	3	2.750	20	0.550
44	3	2	3	3	2.750	20	0.550
45	3	2	3	2	2.750	25	0.688
46	3	3	3	2	2.750	20	0.550
47	3	3	3	2	2.750	10	0.275
48	3	3	3	3	3.250	20	0.650
49	3	3	3	3	3.250	20	0.650
50	4	3	3	3	3.350	20	0.650
51	4	2	3	3	3.000	10	0.300
52	3	3	3	3	3.000	20	0.600
53	4	2	3	3	3.000	20	0.600
54	3	3	2	4	3.000	10	0.300
55	3	3	3	4	3.000	20	0.600
56	3	3	3	2	3.000	25	0.750
57	2	2	2	4	2.750	10	0.275
58	3	2	2	3	2.500	10	0.350
59	4	2	3	3	3.000	10	0.300
60	4	2	3	4	3.250	10	0.325
61	4	3	3	4	3.500	10	0.350
62	4	3	3	4	3.500	25	0.875
63	4	3	3	4	3.500	60	2.100
64	4	3	4	4	3.750	20	0.750
65	4	3	4	4	3.750	20	0.750
66	4	3	4	4	3.750	20	0.750
67	3	2	4	4	3.250	10	0.325
68	3	3	4	4	3.500	25	0.875
69	3	3	4	4	3.500	30	1.050
70	3	3	4	4	3.500	10	0.350
71	3	2	4	3	2.750	15	0.413
72	3	2	4	3	3.000	20	0.600
73	3	2	4	3	3.000	20	0.600
74	3	3	4	3	3.250	20	0.650
75	3	3	4	3	3.250	20	0.650
76	3	3	4	3	3.250	35	1.138
77	4	2	4	3	3.000	20	0.600
78	3	3	3	3	3.000	10	0.300
79	3	2	3	3	2.750	20	0.550
80	3	2	3	4	2.750	15	0.413
81	2	3	3	3	2.750	20	0.550
82	2	3	3	3	2.750	25	0.688
83	2	3	3	3	2.750	15	0.413
84	3	3	3	4	3.250	20	0.650
85	3	3	3	4	3.250	20	0.650
86	3	3	3	4	3.250	20	0.650
87	3	3	3	4	3.250	20	0.650
88	2	2	3	3	2.500	5	0.125
89	2	2	3	3	2.500	30	0.750
90	4	3	4	3	3.500	20	0.850
91	2	3	3	3	2.750	10	0.275
92	3	3	3	4	3.000	15	0.450
93	2	3	3	4	3.000	20	0.600
94	3	3	3	4	3.000	20	0.600
95	3	3	3	4	3.250	20	0.650
96	3	3	3	3	3.000	10	0.300
97	3	2	3	3	2.750	20	0.550
98	2	2	3	3	2.500	20	0.500
99	2	2	3	3	2.500	20	0.500
100	2	3	3	3	2.750	20	0.550
101	2	3	3	3	2.750	15	0.413
102	3	2	3	3	2.750	20	0.550
103	3	3	3	3	3.000	10	0.300
104	3	3	3	4	3.250	20	0.650
105	3	2	3	4	3.000	20	0.600
106	3	3	3	4	3.250	20	0.650
107	4	4	3	4	3.750	15	0.563
108	4	4	3	3	3.500	20	1.050
109	4	3	3	3	3.250	20	0.813
110	3	3	3	3	3.000	20	0.600
111	3	2	3	3	3.000	20	0.600
112	3	2	3	3	2.750	20	0.550
113	3	3	3	4	3.250	15	0.488
114	3	3	3	3	3.000	20	0.600
115	3	2	3	3	2.750	10	0.275
116	4	2	3	3	3.000	20	0.600
117	3	2	3	3	2.750	20	0.550
118	3	3	3	3	3.000	20	0.600
119	3	2	3	3	2.750	20	0.550
120	3	3	3	3	3.000	20	0.600
Rata-Rata	2.875	2.758	3.083	3.133	2.863		0.638
St.Dev	0.655	0.650	0.441	0.546	0.298		

Pengolahan Data Persepsi Konsumen

Tangible

Responden	Kuesioner Persepsi											skt	bobot	sqp
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	10	0.255
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.909	20	0.582
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	10	0.245
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.018	40	1.227
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.636	20	0.727
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.227	15	0.559
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.455	10	0.345
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	15	0.409
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	20	0.527
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	20	0.527
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.909	30	0.873
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	20	0.545
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	10	0.273
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.545	20	0.709
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	10	0.282
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	10	0.282
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	20	0.545
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.091	10	0.309
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	20	0.545
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	20	0.527
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	20	0.564
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.091	20	0.618
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.455	25	0.864
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.182	20	0.636
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.091	10	0.309
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.182	45	1.432
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.273	20	0.655
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.464	20	0.673
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.273	30	0.982
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.273	15	0.491
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.455	20	0.691
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.273	20	0.655
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.364	30	0.973
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.091	20	0.418
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.000	40	0.800
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.000	20	0.400
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	30	0.655
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	15	0.273
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.364	30	0.709
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	50	1.136
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	30	0.568
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	20	0.473
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.091	60	1.255
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	15	0.341
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	30	0.709
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	20	0.564
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	20	0.527
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.364	60	1.418
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.182	20	0.418
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	10	0.282
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	15	0.395
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	10	0.264
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.909	30	0.864
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.909	20	0.582
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	25	0.682
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	30	0.736
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	20	0.545
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	30	0.818
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	35	0.859
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	20	0.491
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	20	0.545
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	10	0.282
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.909	20	0.582
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	25	0.705
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.364	20	0.473
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.364	20	0.473
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	30	0.764
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	25	0.682
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	20	0.527
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	20	0.527
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	20	0.464
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	20	0.491
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	20	0.545
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.909	15	0.416
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	20	0.582
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	25	0.659
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	20	0.527
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	20	0.509
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.364	30	0.709
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	20	0.491
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	20	0.545
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	20	0.564
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.091	20	0.618
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.909	20	0.582
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	10	0.264
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	30	0.736
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	20	0.527
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.818	25	0.705
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.727	20	0.545
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	35	0.891
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	20	0.491
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.364	15	0.355
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.182	20	0.473
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.273	30	0.682
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.455	20	0.491
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.545	25	0.636
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.636	30	0.791
115	3	3	3	3										

Pengolahan Data PersepsiKonsumen

Reliability

Responden	Skala Persepsi					skt	Bobot	sqk
	1	2	3	4	5			
1	3	3	3	3	2	2.600	10	0.260
2	3	3	3	3	2	2.600	35	0.980
3	4	2	3	3	2	2.800	20	0.560
4	3	3	3	3	2	2.600	10	0.260
5	4	2	2	3	3	2.800	20	0.560
6	4	2	2	3	3	2.800	20	0.560
7	4	3	2	3	3	3.000	15	0.450
8	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
9	2	3	3	2	2	2.400	25	0.600
10	2	3	3	2	2	2.400	20	0.480
11	2	4	3	2	2	2.400	20	0.480
12	2	3	3	3	2	2.600	20	0.520
13	2	3	3	2	3	2.600	25	0.650
14	3	2	2	2	3	2.400	20	0.480
15	3	2	2	2	3	2.400	10	0.240
16	2	2	2	2	3	2.200	20	0.440
17	2	2	2	2	3	2.400	20	0.480
18	2	2	3	2	3	2.400	15	0.360
19	2	2	3	2	3	2.400	45	1.080
20	3	2	3	2	2	2.400	20	0.480
21	3	2	3	2	2	2.400	10	0.240
22	3	2	3	2	2	2.400	20	0.480
23	3	2	3	2	3	2.600	20	0.520
24	3	2	2	3	3	2.600	25	0.650
25	2	2	2	3	3	2.400	20	0.480
26	2	2	3	3	3	2.600	30	0.780
27	2	2	3	3	2	2.400	20	0.480
28	2	2	3	3	2	2.400	20	0.480
29	2	2	2	3	2	2.200	20	0.440
30	2	2	2	3	3	2.400	15	0.360
31	3	3	2	3	3	2.800	20	0.560
32	3	3	2	3	3	2.800	20	0.520
33	3	3	2	3	3	2.800	10	0.280
34	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
35	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
36	3	3	3	3	2	2.800	50	1.400
37	3	3	3	3	2	2.800	25	0.700
38	4	2	3	3	2	2.800	20	0.560
39	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
40	3	3	3	3	3	3.000	35	1.050
41	3	3	2	2	2	2.400	20	0.480
42	3	3	2	2	2	2.400	20	0.480
43	3	3	2	2	2	2.400	20	0.480
44	3	3	2	3	2	2.600	20	0.520
45	2	2	2	2	2	2.400	30	0.720
46	3	3	3	2	3	2.800	20	0.640
47	3	3	3	3	2	2.800	20	0.480
48	3	3	2	2	2	2.200	20	0.440
49	3	3	2	2	2	2.200	25	0.550
50	3	4	2	2	2	2.400	10	0.240
51	3	4	2	2	2	2.400	15	0.360
52	3	4	2	2	2	2.400	15	0.360
53	3	4	2	2	2	2.600	20	0.520
54	4	4	2	2	2	2.800	40	1.120
55	4	4	3	2	2	3.000	30	0.900
56	4	4	3	2	2	3.000	15	0.450
57	4	4	3	2	2	3.000	30	0.900
58	4	4	3	2	3	3.200	10	0.320
59	4	4	3	2	3	3.200	20	0.640
60	4	4	3	2	3	3.200	20	0.640
61	4	4	3	2	3	3.400	30	0.960
62	3	4	4	2	2	3.000	20	0.600
63	3	4	4	3	2	3.200	10	0.320
64	3	4	4	3	2	3.400	40	1.360
65	3	4	4	2	3	3.200	20	0.640
66	3	4	4	2	3	3.400	15	0.450
67	3	4	3	2	2	2.800	20	0.560
68	3	4	3	2	2	2.600	15	0.390
69	3	3	3	2	2	2.600	20	0.520
70	4	3	3	2	2	2.800	20	0.560
71	4	3	3	2	2	3.000	15	0.450
72	4	4	3	2	2	3.000	20	0.600
73	4	4	3	2	2	2.800	20	0.560
74	3	4	3	2	2	2.800	20	0.560
75	3	4	3	2	2	3.000	20	0.600
76	3	4	3	2	3	3.000	15	0.450
77	3	4	3	2	3	3.200	20	0.640
78	3	4	3	2	3	3.000	30	0.900
79	3	4	3	2	3	3.000	20	0.600
80	3	4	3	2	3	3.000	35	1.050
81	4	4	2	2	2	2.800	30	0.840
82	4	4	2	2	2	2.800	15	0.420
83	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
84	3	3	2	3	4	3.000	20	0.600
85	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
86	3	3	2	2	4	2.800	20	0.560
87	3	3	3	2	4	3.000	20	0.600
88	3	3	2	2	2	2.400	50	1.200
89	3	3	2	2	2	2.600	40	1.040
90	3	4	3	2	2	2.800	20	0.560
91	3	4	2	3	2	2.800	25	0.700
92	3	4	3	3	2	3.000	10	0.300
93	4	4	2	2	2	2.800	30	0.840
94	3	4	3	2	2	2.800	20	0.560
95	4	4	4	2	2	3.200	20	0.640
96	4	4	4	2	2	3.200	30	0.960
97	4	4	4	2	2	3.000	20	0.600
98	4	4	4	2	2	3.000	20	0.600
99	4	4	4	2	2	3.000	20	0.600
100	4	4	3	2	2	2.800	20	0.560
101	4	4	4	2	2	3.200	40	1.280
102	4	4	4	2	2	3.200	30	0.960
103	4	3	4	2	2	2.800	30	0.840
104	4	4	3	2	2	2.800	20	0.480
105	3	3	3	2	2	2.800	20	0.560
106	4	3	2	2	2	2.600	30	0.780
107	3	3	3	2	2	2.600	25	0.650
108	3	3	3	3	2	2.800	30	0.840
109	3	3	3	3	2	2.800	25	0.700
110	3	3	3	2	2	2.600	20	0.520
111	3	3	2	2	2	2.600	20	0.520
112	3	3	2	2	2	2.400	20	0.480
113	3	3	3	2	2	2.600	25	0.650
114	3	4	2	2	2	2.600	20	0.520
115	3	4	2	2	3	2.800	20	0.560
116	3	4	2	2	3	2.800	25	0.700
117	3	4	2	2	3	2.800	20	0.560
118	3	4	2	2	3	2.800	10	0.280
119	3	4	2	2	3	2.600	20	0.520
120	3	3	2	2	2	2.400	20	0.480
Rata-Rata	3.160	3.200	2.717	2.226	2.358	2.730	21.958	0.602
St.Dev	0.603	0.751	0.638	0.614	0.671	0.285		

Pengolahan Data PersepsiKonsumen

Responsiveness

Responden	Nomor Pernyataan					sk1	sk2	sq1
	1	2	3	4	5			
1	3	3	2	2	2	2.400	20	0.480
2	3	3	2	3	2	2.600	20	0.520
3	3	3	2	2	2	2.400	30	0.720
4	3	3	3	3	2	2.600	10	0.260
5	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
6	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
7	3	3	3	2	3	2.800	15	0.420
8	3	3	3	2	2	2.600	30	0.780
9	3	3	3	2	3	2.600	30	0.780
10	2	2	2	2	2	2.000	20	0.400
11	2	2	2	2	2	2.200	20	0.440
12	2	2	2	3	2	2.200	20	0.440
13	2	2	2	3	3	2.400	15	0.360
14	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
15	3	3	3	3	2	2.800	50	1.400
16	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
17	3	2	2	2	2	2.400	20	0.480
18	3	2	2	2	3	2.400	25	0.600
19	3	2	2	2	3	2.400	15	0.360
20	2	3	2	2	2	2.400	20	0.480
21	2	3	3	3	2	2.800	30	0.720
22	2	3	3	3	2	2.600	20	0.520
23	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
24	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
25	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
26	3	2	2	2	3	2.600	25	0.650
27	2	2	2	2	2	2.000	20	0.400
28	2	2	2	2	2	2.000	20	0.400
29	2	2	2	2	2	2.200	20	0.440
30	2	2	2	2	3	2.400	20	0.480
31	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
32	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
33	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
34	3	2	3	2	3	2.600	20	0.520
35	3	2	3	2	3	2.600	20	0.520
36	3	3	3	2	3	2.800	15	0.420
37	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
38	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
39	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
40	3	3	2	2	3	2.800	15	0.420
41	2	2	2	2	2	2.000	20	0.400
42	2	2	2	2	2	2.000	10	0.200
43	2	2	2	2	2	2.200	20	0.440
44	2	2	2	3	2	2.400	20	0.480
45	2	2	2	2	2	2.400	10	0.240
46	2	2	2	2	3	2.200	20	0.440
47	3	2	2	2	2	2.400	15	0.360
48	3	2	2	2	3	2.600	10	0.260
49	3	1	2	2	3	2.400	25	0.600
50	3	1	1	1	3	2.200	10	0.220
51	3	1	1	1	3	2.200	10	0.220
52	3	2	1	1	2	2.200	30	0.660
53	3	2	2	2	3	2.400	20	0.480
54	2	3	2	2	2	2.400	10	0.240
55	2	3	2	2	2	2.400	10	0.240
56	2	2	2	2	3	2.400	15	0.360
57	2	2	2	2	4	2.600	10	0.260
58	2	2	2	2	3	2.600	10	0.260
59	1	2	2	2	3	2.400	20	0.480
60	1	2	2	2	4	2.200	20	0.440
61	1	1	1	1	3	2.200	20	0.440
62	2	1	1	1	3	2.200	15	0.330
63	2	2	2	2	3	2.400	10	0.240
64	2	2	2	2	3	2.400	10	0.240
65	2	2	2	3	2	2.400	20	0.480
66	2	2	3	3	2	2.400	20	0.480
67	2	3	3	4	2	2.800	20	0.560
68	3	3	3	4	3	3.200	15	0.480
69	3	2	3	4	4	3.200	10	0.320
70	3	2	2	4	4	3.000	20	0.600
71	2	2	2	2	3	2.800	20	0.560
72	2	1	2	2	4	2.400	20	0.480
73	2	1	2	2	3	2.200	20	0.440
74	2	2	2	3	3	2.600	20	0.520
75	2	2	2	3	3	2.600	10	0.260
76	1	2	3	3	3	2.400	10	0.240
77	1	2	2	2	2	2.200	20	0.440
78	2	3	4	3	2	2.800	20	0.560
79	2	2	4	3	2	2.600	20	0.520
80	2	2	3	4	2	2.600	10	0.260
81	3	2	3	4	2	2.800	10	0.280
82	3	3	3	4	2	3.000	15	0.450
83	3	2	3	4	3	3.000	20	0.600
84	2	2	2	4	3	2.600	20	0.520
85	2	2	2	4	3	2.600	20	0.520
86	2	1	2	4	3	2.400	20	0.480
87	2	1	2	3	3	2.200	20	0.440
88	1	1	1	3	3	2.200	10	0.220
89	1	1	1	3	3	2.200	15	0.330
90	1	1	1	3	3	2.200	20	0.440
91	2	1	2	3	3	2.200	25	0.550
92	2	2	2	3	4	2.600	40	1.040
93	3	3	3	3	4	3.000	20	0.600
94	2	3	2	3	4	2.800	20	0.560
95	2	3	1	3	4	2.600	20	0.520
96	2	4	1	3	4	2.800	20	0.560
97	3	4	1	3	4	3.000	20	0.600
98	2	4	2	4	4	3.200	20	0.640
99	2	4	2	4	3	3.000	20	0.600
100	3	3	1	4	2	2.600	20	0.520
101	2	3	2	3	2	2.400	10	0.240
102	2	3	2	3	3	2.600	20	0.520
103	3	2	3	3	3	2.800	10	0.280
104	3	2	2	3	3	2.600	20	0.520
105	3	2	2	4	3	2.800	15	0.420
106	3	2	2	4	3	2.800	20	0.560
107	3	1	2	4	3	2.600	15	0.390
108	2	1	2	4	3	2.400	10	0.240
109	2	1	2	4	3	2.400	10	0.240
110	2	1	2	4	3	2.400	20	0.480
111	2	1	2	4	3	2.400	10	0.240
112	3	2	2	4	4	3.000	20	0.600
113	3	2	2	4	4	3.000	25	0.750
114	3	2	2	4	4	2.600	10	0.260
115	2	2	2	3	4	2.600	10	0.260
116	2	3	1	3	4	2.600	10	0.260
117	2	2	3	3	3	2.200	20	0.440
118	2	1	2	3	3	2.200	10	0.220
119	1	2	2	2	3	2.200	30	0.660
120	2	2	2	3	3	2.200	20	0.440
Rata-Rata	2.328	2.242	2.202	3.033	2.850	2.548	18.000	0.459
St.Dev	0.650	0.745	0.627	0.660	0.630	0.297		

Pengolahan Data PersepsiKonsumen

Assurance

Kategori Item	Nomor PersepsiKonsumen							skor	frekw	spt
	1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	2	3	3	3	3	2.571	15	1.286
2	2	3	2	2	3	3	3	2.429	15	0.368
3	2	3	2	2	3	2	3	2.429	30	0.729
4	2	3	2	3	3	3	3	2.857	25	0.609
5	3	3	2	2	3	2	3	2.571	20	0.514
6	3	3	3	2	3	3	3	2.714	20	0.543
7	3	3	3	2	3	2	3	2.714	40	1.086
8	2	3	3	3	3	2	3	2.571	30	0.771
9	2	3	3	3	2	2	3	2.571	15	0.368
10	2	3	3	3	2	2	3	2.571	20	0.514
11	2	3	3	3	2	3	3	2.571	20	0.514
12	1	2	2	2	3	2	2	2.000	20	0.400
13	1	2	2	2	3	2	2	2.000	20	0.400
14	1	2	2	2	3	2	2	2.000	20	0.400
15	1	2	2	2	2	2	2	1.857	25	0.464
16	2	3	2	2	2	3	3	2.429	20	0.486
17	2	3	2	2	2	3	3	2.429	15	0.368
18	2	3	3	3	3	3	3	2.714	25	0.679
19	2	3	3	3	2	3	3	2.714	20	0.543
20	2	3	3	3	2	3	3	2.714	20	0.543
21	2	3	3	3	2	3	3	2.571	25	0.643
22	2	3	3	3	2	2	3	2.571	25	0.643
23	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
24	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.350
25	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
26	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
27	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
28	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
29	2	3	3	3	2	3	3	2.571	30	0.771
30	2	3	3	3	2	3	3	2.571	20	0.514
31	2	3	3	3	2	3	3	2.714	20	0.543
32	2	3	3	3	2	3	3	2.714	25	0.714
33	2	3	3	3	2	3	3	2.714	25	0.679
34	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
35	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
36	3	3	3	3	3	3	3	3.000	5	0.143
37	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
38	3	3	3	3	3	2	3	3.000	20	0.600
39	3	3	3	3	2	2	3	2.571	20	0.514
40	3	3	2	2	3	2	3	2.571	20	0.514
41	3	3	3	3	3	3	3	3.143	20	0.629
42	3	3	3	3	3	3	3	3.143	20	0.629
43	3	3	3	3	3	3	3	3.286	20	0.857
44	3	3	3	3	3	2	3	2.429	20	0.486
45	4	3	2	2	3	1	2	2.571	25	0.643
46	4	3	2	3	3	2	2	2.714	20	0.543
47	4	3	2	3	3	2	2	2.714	15	0.409
48	4	3	2	3	3	2	2	2.714	10	0.271
49	4	3	2	3	3	2	2	2.714	5	0.136
50	4	3	2	4	3	2	2	2.857	10	0.286
51	4	3	2	4	3	2	2	2.857	5	0.143
52	4	3	2	4	3	2	1	2.714	20	0.543
53	4	3	2	4	4	3	1	3.000	20	0.600
54	4	3	2	4	4	3	1	3.000	20	0.600
55	4	3	2	4	4	3	1	3.000	20	0.600
56	4	3	2	4	4	3	1	3.000	20	0.600
57	4	3	2	4	4	2	2	3.000	20	0.600
58	4	3	2	4	4	2	2	3.000	10	0.300
59	4	3	2	4	4	2	2	3.000	30	0.900
60	4	3	2	4	4	2	2	2.857	30	0.857
61	4	3	2	4	4	2	2	2.857	40	1.143
62	4	3	2	4	4	2	2	3.000	25	0.750
63	3	4	2	3	4	1	2	2.714	10	0.271
64	3	4	2	3	4	1	2	2.571	10	0.257
65	3	4	2	3	4	1	1	2.143	20	0.529
66	3	3	2	3	3	2	2	2.857	20	0.714
67	3	3	2	3	2	1	2	2.429	20	0.486
68	3	3	3	3	2	2	2	2.571	25	0.643
69	3	3	3	3	2	2	2	2.571	20	0.514
70	3	3	3	3	2	2	2	2.714	20	0.543
71	3	3	2	3	3	1	3	2.571	15	0.386
72	3	3	2	3	3	1	3	2.714	20	0.543
73	3	3	2	4	3	1	3	2.857	20	0.571
74	3	3	2	4	3	1	3	3.000	20	0.600
75	3	3	2	4	3	1	3	2.857	20	0.571
76	4	3	2	4	3	2	2	3.000	20	0.600
77	4	3	2	4	3	2	2	3.000	15	0.450
78	4	3	2	4	3	1	2	2.714	20	0.543
79	4	3	1	4	3	2	3	2.857	20	0.571
80	4	3	1	4	3	2	3	2.857	20	0.571
81	4	3	1	4	3	2	3	2.571	10	0.257
82	4	3	1	3	2	2	3	2.714	20	0.543
83	4	3	1	3	2	1	3	2.571	15	0.386
84	4	3	1	3	2	1	3	2.714	20	0.543
85	4	3	1	3	2	1	3	2.714	20	0.543
86	3	3	2	3	2	2	3	2.714	20	0.543
87	3	3	2	3	2	2	3	2.714	20	0.543
88	3	3	2	3	2	2	3	2.857	15	0.429
89	3	3	2	3	3	2	3	3.143	15	0.471
90	3	3	2	3	3	2	3	3.286	20	0.857
91	4	3	2	3	3	3	3	3.286	15	0.493
92	4	3	2	3	3	3	3	3.286	15	0.493
93	4	3	2	3	3	2	3	3.143	10	0.314
94	3	3	2	3	3	2	3	3.000	20	0.600
95	3	3	2	3	3	2	3	3.000	20	0.600
96	3	3	2	3	3	2	2	2.714	10	0.271
97	3	3	2	3	3	2	2	2.714	20	0.543
98	3	3	2	3	2	2	3	2.714	20	0.543
99	3	3	2	3	3	1	3	2.714	20	0.543
100	3	3	2	3	3	1	3	2.571	20	0.514
101	3	3	2	3	3	2	3	2.714	15	0.409
102	3	3	2	3	3	2	3	2.714	20	0.543
103	3	3	2	3	2	3	3	2.714	20	0.543
104	3	3	2	3	2	2	3	2.571	20	0.514
105	3	3	2	3	2	2	3	2.571	20	0.514
106	4	3	2	3	2	3	3	3.000	10	0.300
107	4	3	2	3	2	3	3	3.000	10	0.300
108	4	3	2	3	2	3	3	2.857	10	0.286
109	4	3	2	3	2	3	3	3.000	25	0.750
110	4	3	2	3	2	3	3	2.857	20	0.571
111	3	3	1	2	2	2	3	2.286	20	0.457
112	3	3	1	2	2	2	3	2.714	20	0.543
113	3	3	1	2	2	2	3	2.714	10	0.271
114	2	3	2	2	4	1	3	2.571	20	0.514
115	2	3	2	3	2	2	2	2.571	35	0.900
116	2	3	2	2	2	2	2	2.286	10	0.229
117	2	3	2	2	2	2	2	2.143	20	0.429
118	3	3	2	3	2	2	3	2.714	20	0.543
119	3	3	2	3	2	2	2	2.857	20	0.571
120	3	3	2	3	2	2	2	2.714	20	0.543
Rata-Rata	3.083	3.333	2.358	2.867	2.808	2.117	3.826	2.713	10.667	0.531
St.Dev	0.826	0.840	0.667	0.634	0.690	0.597	0.648	0.263		

Pengolahan Data PersepsiKonsumen

Empathy

Responden	Nomor Pernyataan				sk1	Bobot	sk1
	1	2	3	4			
1	3	2	2	2	2.250	10	0.225
2	2	2	2	2	2.000	10	0.200
3	2	2	2	2	2.000	10	0.200
4	3	2	2	2	2.000	25	0.500
5	2	2	2	2	2.000	10	0.200
6	3	2	2	2	2.250	20	0.450
7	3	2	3	2	2.500	15	0.375
8	3	3	3	3	3.000	10	0.300
9	3	3	2	3	2.750	15	0.4125
10	3	3	2	2	2.500	20	0.500
11	3	3	2	2	2.500	20	0.500
12	3	3	2	2	2.500	20	0.500
13	3	3	2	2	2.500	10	0.250
14	3	3	3	3	3.000	20	0.600
15	2	3	3	3	2.750	5	0.138
16	2	2	3	3	2.500	20	0.500
17	2	2	3	2	2.250	15	0.338
18	3	2	3	2	2.500	25	0.625
19	3	2	3	2	2.500	10	0.250
20	3	2	3	2	2.500	20	0.500
21	3	3	3	2	2.750	25	0.688
22	3	3	3	2	2.750	15	0.4125
23	3	3	3	2	2.750	20	0.550
24	3	2	2	2	2.000	15	0.300
25	2	2	2	2	2.000	20	0.400
26	3	2	2	2	2.000	20	0.400
27	3	2	2	2	2.250	25	0.5625
28	3	2	2	2	2.250	20	0.450
29	3	2	2	2	2.250	10	0.225
30	3	3	3	2	2.750	20	0.550
31	2	3	3	2	2.500	20	0.500
32	2	3	3	2	2.500	25	0.625
33	3	3	3	2	2.750	10	0.275
34	3	2	2	2	2.500	20	0.500
35	2	2	2	2	2.250	20	0.450
36	2	2	2	2	2.000	10	0.200
37	3	2	2	3	2.500	10	0.250
38	3	2	2	3	2.500	20	0.500
39	2	2	3	3	2.500	20	0.500
40	2	2	2	2	2.000	10	0.200
41	3	2	2	2	2.250	20	0.450
42	1	2	2	2	1.750	10	0.175
43	3	3	2	2	2.500	20	0.500
44	3	3	2	2	2.500	20	0.500
45	3	3	3	2	2.750	25	0.688
46	2	2	2	2	2.000	20	0.400
47	2	2	3	3	2.500	20	0.500
48	2	2	3	3	2.500	10	0.250
49	2	3	3	3	2.750	20	0.550
50	2	2	3	3	2.750	20	0.550
51	2	3	3	2	2.500	10	0.250
52	2	3	3	3	2.750	20	0.550
53	2	3	3	3	2.750	20	0.550
54	2	3	3	3	2.750	10	0.275
55	2	3	3	3	2.500	20	0.500
56	2	2	3	3	2.500	25	0.625
57	2	2	3	3	2.500	10	0.250
58	3	2	3	3	2.750	10	0.275
59	3	2	3	3	2.750	10	0.275
60	3	2	3	3	3.000	10	0.300
61	3	2	3	3	3.000	10	0.300
62	3	2	3	4	3.000	25	0.750
63	3	2	3	4	3.000	60	1.800
64	2	2	3	4	2.750	20	0.550
65	2	2	3	3	2.750	20	0.550
66	3	2	3	3	2.750	20	0.550
67	3	2	3	3	2.750	10	0.275
68	3	2	3	3	2.750	25	0.688
69	3	2	3	3	2.750	30	0.825
70	3	3	3	3	3.000	10	0.300
71	3	3	3	3	3.000	15	0.450
72	2	3	3	3	2.750	20	0.550
73	3	3	3	3	3.000	20	0.600
74	3	3	3	3	3.000	20	0.600
75	3	3	3	3	3.250	20	0.650
76	3	3	3	3	3.500	35	1.225
77	3	4	3	4	3.500	20	0.700
78	3	4	3	4	3.500	10	0.350
79	3	4	3	4	3.500	20	0.700
80	3	4	3	4	3.500	20	0.700
81	2	3	3	3	2.750	20	0.550
82	2	3	3	3	2.750	25	0.688
83	2	3	3	4	3.000	15	0.450
84	2	3	3	3	2.750	20	0.550
85	3	3	3	3	3.000	20	0.600
86	3	4	3	4	3.500	20	0.700
87	3	4	3	4	3.500	20	0.700
88	3	4	3	4	3.500	5	0.175
89	3	4	3	4	3.500	15	0.525
90	3	4	3	4	3.500	20	0.700
91	3	4	3	4	3.500	10	0.350
92	3	4	3	4	3.500	15	0.525
93	3	4	3	4	3.500	20	0.700
94	3	4	3	4	3.500	20	0.700
95	3	4	3	4	3.750	20	0.750
96	4	4	3	4	3.500	10	0.350
97	4	4	3	3	3.500	20	0.700
98	4	4	3	3	3.500	20	0.700
99	4	4	3	3	3.500	20	0.700
100	4	4	3	2	3.250	20	0.650
101	4	3	3	2	3.000	15	0.450
102	4	3	3	2	3.000	20	0.600
103	4	3	3	2	3.000	10	0.300
104	4	3	3	2	3.000	20	0.600
105	4	3	3	2	3.000	20	0.600
106	4	4	3	2	3.250	20	0.650
107	4	4	3	2	3.000	15	0.450
108	4	4	3	3	3.500	30	1.050
109	4	3	3	2	3.250	25	0.8125
110	4	3	3	2	3.250	20	0.650
111	4	3	3	3	3.250	20	0.650
112	4	3	3	4	3.500	20	0.700
113	4	3	3	4	3.500	15	0.525
114	4	3	3	4	3.500	20	0.700
115	4	3	3	4	3.500	10	0.350
116	4	3	3	4	3.500	20	0.700
117	4	3	3	4	3.500	20	0.700
118	4	3	3	4	3.500	20	0.700
119	4	3	3	4	3.500	20	0.700
120	4	3	3	4	3.500	20	0.700
Rata-Rata	2.900	2.817	2.775	2.850		17.650	0.513
St.Dev	0.726	0.733	0.310	0.785	0.385		

Spesifikasi Kualitas Jasa (Manajemen)

No Pernyataan	Spesifikasi Kualitas Menurut Manajemen
1	4
2	4
3	3
4	3
5	3
6	3
7	3
8	2
9	2
10	4
11	4
12	4
13	4
14	4
15	4
16	4
17	3
18	3
19	3
20	4
21	4
22	4
23	4
24	4
25	4
26	4
27	4
28	4
29	4
30	4
31	4
32	4

## Kesesuaian Spesifikasi Kualitas

No Pernyataan	Kesesuaian Spesifikasi Kualitas Yang Diberikan
1	3
2	3
3	3
4	3
5	3
6	2
7	4
8	2
9	3
10	4
11	3
12	3
13	3
14	3
15	2
16	3
17	3
18	3
19	3
20	3
21	3
22	4
23	3
24	3
25	3
26	3
27	3
28	3
29	3
30	3
31	3
32	3



Spesifikasi Kualitas Jasa (Karyawan)

No Pernyataan	Suster				Dokter				Registrasi				Farmasi				Rumah Tangga				Parkir				
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	4	4	3	-	-	
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	3	3	3	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	4	4	3	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	4	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	4	4	3	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	3	4	3	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	4	3	2	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	4	3	2	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	4	4	3	-	-
11	3	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	3	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	4	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	2	2	4	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	3	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	2	-	-
18	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	3	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	3	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-
20	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4	3	3	3	3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-	-
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	
24	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	2	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	3	3	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-
29	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	3	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	2	2	3	-	-
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-

PenyampaianJasa (Karyawan)

No Pernyataan	Suster				Dokter				Registrasi				Farmasi				Rumah Tangga				Parkir				
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	3	4	3	-	-	
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	4	4	4	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	3	3	4	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	4	3	4	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	4	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	4	3	4	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	3	3	2	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	4	4	3	-	-
11	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
12	-	-	-	-	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
13	4	4	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
14	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
15	-	-	-	-	2	2	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
16	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	2	-	
18	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	
20	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	3	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	3	3	4	-	-	-	-	-	-	-	
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	
24	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
25	-	-	-	-	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
26	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
27	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	
29	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	2	2	3	-	
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	4	3	2	-	-	-	-	-	-	-	

PendapatManajemenMengenaiJanji Perusahaan

No Pernyataan	Janji Perusahaan Menurut Manajemen
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
11	0
12	3
13	4
14	3
15	1
16	3
17	3
18	3
19	3
20	3
21	3
22	0
23	3
24	3
25	3
26	3
27	3
28	3
29	3
30	3
31	0
32	3

## Pendapat Karyawan Mengenai Janji Perusahaan

No Pernyataan	Suster				Dokter				Registrasi				Farmasi				Rumah Tangga				Parkir	
12	-	-	-	-	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	3	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	4	4
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	3	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	3	2	3	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	4	3	-	-	-	-
22	3	3	3	3	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	4	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	4	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3	-	-	-	-
29	4	4	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3	-	-	-	-

Pengolahan Metode Kano

The image shows a large, dense grid of data, likely a spreadsheet or table, used for processing Kano method data. The grid is organized into columns and rows, with the top row labeled 'Kategori' and the leftmost column labeled 'Kategori'. The data within the grid is too small to read, but it appears to be a structured table of values.

## DATA PENULIS

Nama : Kristian Sentosa

Tempat, tanggal lahir : Denpasar, 12 Juli 1989

Alamat di Bandung : Jl. Dangdeur Indah III no.25

No telepon Bandung : -

No *handphone* : 085935399791

Alamat email : kristian.sentosa@yahoo.com

Pendidikan : - SMAN 4 Denpasar  
- Universitas Kristen Maranatha, Bandung

Nilai tugas akhir : A

Tanggal USTA : 2 Desember 2011