

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisa dan pembahasan yang telah diperoleh antara lain:

- a. Berdasarkan penelitian di Stasiun Besar Yogyakarta, didapatkan 26 atribut pelayanan, berdasarkan 5 dimensi kualitas. Terdapat 7 atribut pada dimensi *tangibles*, Terdapat 5 atribut pada dimensi *reliability*, Terdapat 3 atribut pada dimensi *responsiveness*, Terdapat 7 atribut pada dimensi *assurance* dan Terdapat 4 atribut pada dimensi *empathy*.
- b. Kualitas pelayanan yang terdapat di Stasiun Besar Yogyakarta masih belum memuaskan calon penumpang, hal ini terlihat dari nilai gap antara persepsi dan harapan seluruh atribut yang bernilai negatif.
- c. Atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas berdasarkan hasil *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. adalah sebagai berikut:

Prioritas Utama		
1	Res 3	Petugas stasiun sigap dalam membantu calon penumpang ketika mengalami permasalahan di area stasiun
2	T3	Kapasitas kursi ruang tunggu memadai
3	E4	Pihak stasiun memberikan kemudahan kepada calon penumpang dalam menyampaikan kritik dan saran
4	T6	Letak papan petunjuk informasi mengenai denah/ <i>layout</i> stasiun strategis (dekat loket, pintu masuk dan ruang tunggu)
5	T4	Area toilet bersih
Prioritas Rendah		
6	A4	Fasilitas kesehatan mudah dilihat dan dijangkau (perlengkapan P3K, kursi roda, tandu)
7	A3	Informasi mengenai ketersediaan tempat duduk untuk seluruh kelas kereta api dapat diketahui dengan mudah oleh calon penumpang
8	A1	Petugas stasiun bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang

- d. Dengan menggunakan metode TRIZ maka masing-masing atribut yang menjadi prioritas dilakukan analisis, sehingga didapatkan perbaikan sebagai berikut:
 - i. Penambahan petugas *customer service* pada area ruang tunggu.
 - ii. Penambahan jumlah tempat duduk pada area ruang tunggu.
 - iii. Menambah dan mengubah tata letak papan petunjuk informasi mengenai denah/*layout* stasiun ke titik yang dianggap strategis.
 - iv. Pihak stasiun harus menugaskan dan menekankan petugas kebersihan untuk selalu memperhatikan kebersihan area toilet, dan petugas harus selalu mengecek keadaan toilet demi kenyamanan calon penumpang.
 - v. Menempatkan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu pada area ruang tunggu.
 - vi. Mengubah tata letak LCD yang memuat ketersediaan kursi pada seluruh kelas kereta api.
 - vii. Pihak stasiun harus memberikan pelatihan-pelatihan dasar kepada petugas stasiun tentang bagaimana cara melayani calon penumpang dengan baik dan sopan dalam kondisi apapun.

6.2. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah penelitian menggunakan metode *Servqual* dengan pembahasan gap yang berbeda seperti meneliti harapan pelanggan dan persepsi dari pihak manajemen, karena pada penelitian ini metode *Servqual* hanya berfokus pada persepsi dan harapan responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Cerit, B., Kucukyazici, G., & Sener, D. (2014). TRIZ: *Theory of Inventive Problem Solving and Comparison of TRIZ with the other Problem Solving Techniques*. *Balkan Journal of Elctrical and Computer Engineering*, 2(2), 66-74.
- Coelho, D. A. (2009). *Matching TRIZ Engineering Parameters to Human Factors Issues in Manufacturing*. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 6(11), 547-556.
- Departemen Perhubungan RI. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Jakarta.
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139-146.
- Greenberg, P. (2010). *CRM at the Speed of Light: Process and Data Go Together Like CRM Operations* (Ed. 4). United States of America: The McGraw Hill Companies.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management: A Management Focus for Service Competition*. 6-14.
- Iman, Ghozali. (2011). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 19 (Ed. 4). Semarang.
- Irene, Y., & Ruswani, B. (2013). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan *Quality Function Deployment* (QFD) pada Laboratorium Matematika Pusat Laboratorium Terpadu. *JMI*, 9(2), 147-160.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition*. Boston: Pearson Custom Publishing.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2016). *Company Profile PT Kereta Api Indonesia (Persero) 2016*.
- Purwanto, A. B. (2015). Pengaruh Service Performance dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Konsumen. *Fokus Ekonomi*, 10(1), 88-101.
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode *Servqual* dan TRIZ (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roemani). *J@TI Undip*, 7(2), 95-104.
- Savransky, S. D. (2001). *Engineering of Creativity (Introduction to TRIZ Methodology of Inventive Problem Solving*. Florida: CRC Press.
- Taufiq, S. A., & Wulandari, R. (2016). Efektivitas Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (Signage System) pada Lobby Stasiun Kereta Api Bandung. *Jurnal Desain Interior & Desain Produk*, 1(1), 40-62.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Optimasi Sistem Industri*, 301-309.
- Zhang, J., Chai, K.-H., & Tan, K.-C. (2003). 40 *Inventive Principles with Applications in Service Operations Management*.
- Zhang, J., Tan, K.-C., & Chai, K.-H. (2003). *Systematic Innovation in Service Design Through TRIZ*. *EurMOA-POMS Annual Conference* (hal. 1013-1022). Italy: Proceedings.

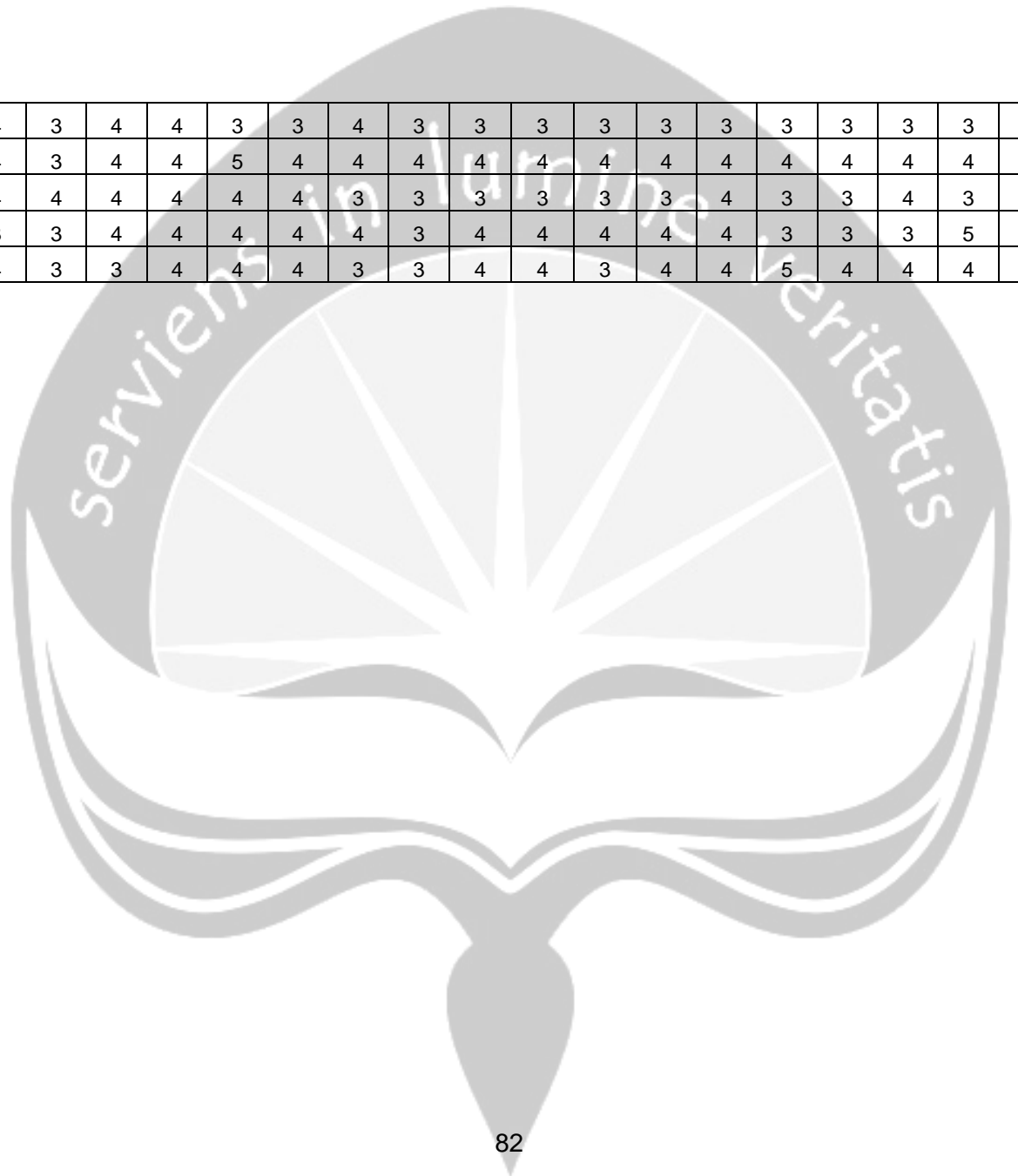
LAMPIRAN



Lampiran 1: Tabulasi Kuesioner Pendahuluan (Persepsi)

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	R5	Res 1	Res 2	Res 3	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	E1	E2	E3	E4	
1	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3
6	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
7	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	5	
8	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
9	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
10	3	3	3	2	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
11	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	4	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	
16	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
19	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
20	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
22	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
24	3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

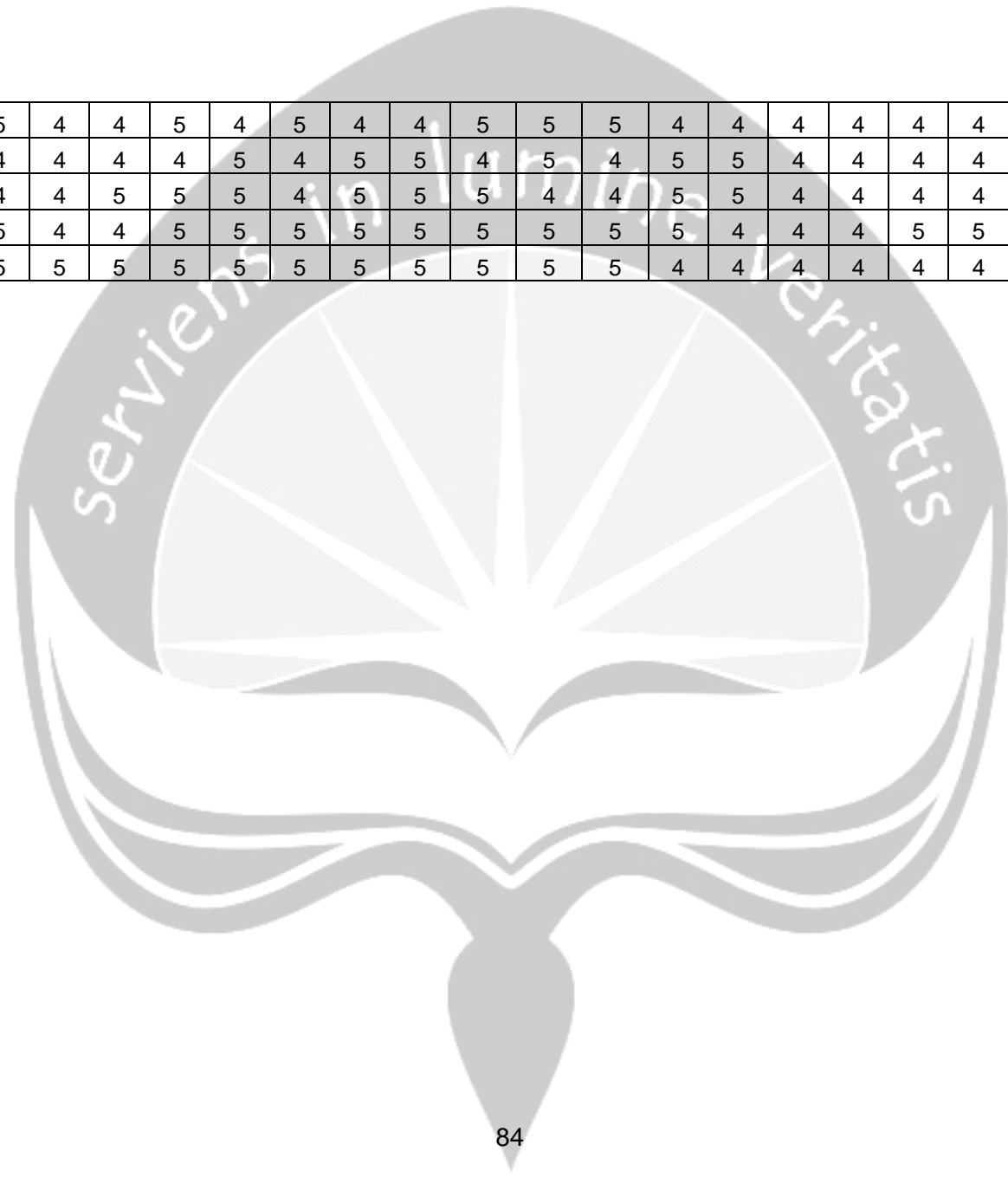
26	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
27	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
29	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	
30	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3



Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner Pendahuluan (Harapan)

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	R5	Res 1	Res 2	Res 3	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	E1	E2	E3	E4
1	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
6	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
7	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
8	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5
10	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
12	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
13	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
14	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

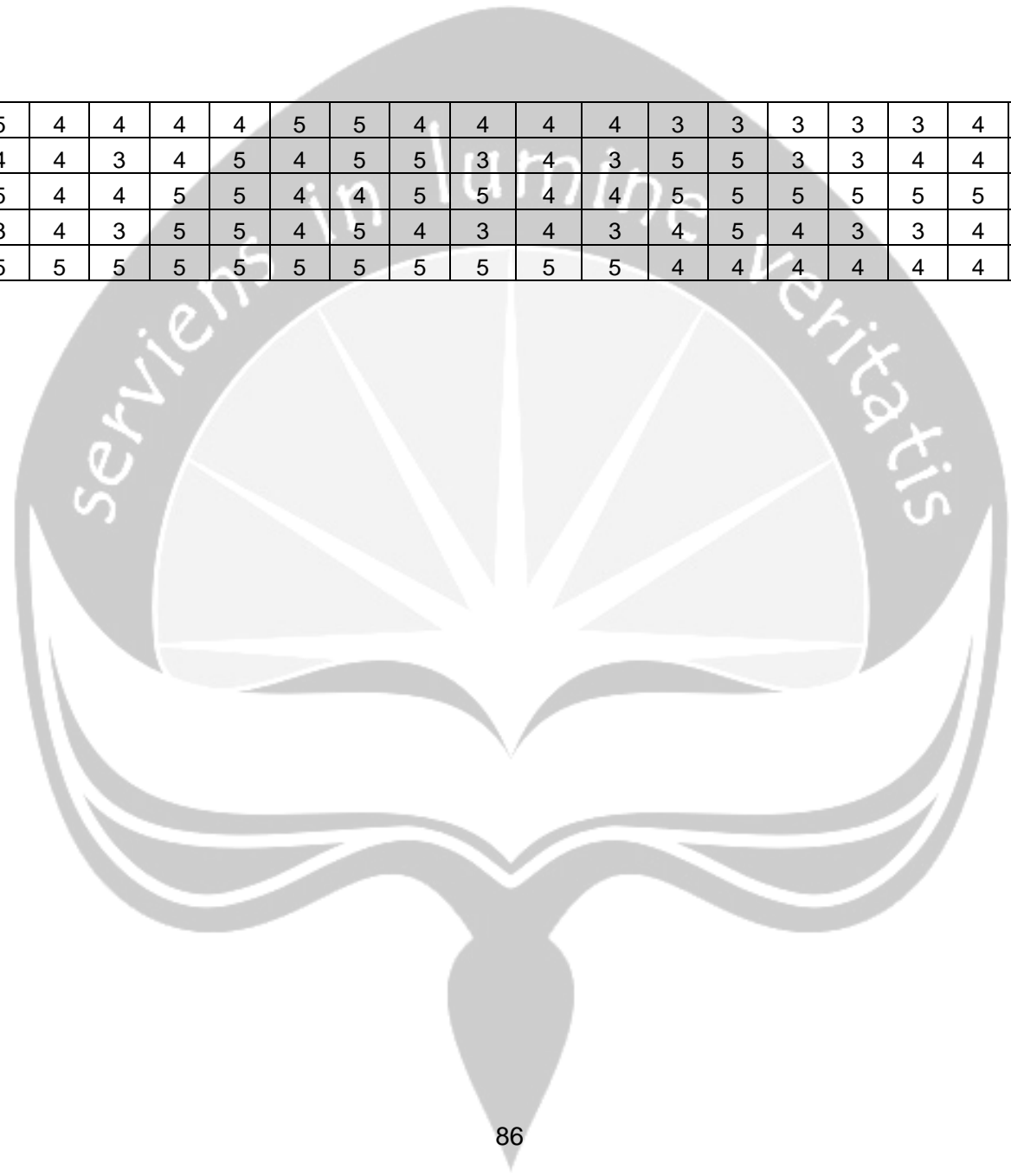
26	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
27	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
29	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4



Lampiran 3: Tabulasi Kuesioner Pendahuluan (Kepentingan)

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	R5	Res 1	Res 2	Res 3	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	E1	E2	E3	E4
1	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5
6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
7	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
8	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4
12	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
13	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
15	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
16	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
19	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
21	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
22	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
24	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4

26	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
27	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5
28	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



Lampiran 4: Tabulasi Kuesioner Lanjutan (Persepsi)

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	R5	Res 1	Res 2	Res 3	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	E1	E2	E3	E4	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	
2	4	2	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
5	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
6	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	
10	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
12	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	
13	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	
14	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
15	4	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	
16	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
17	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
18	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
20	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
21	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	2	
24	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

26	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5
27	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4
28	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
29	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
30	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
32	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
33	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
34	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4
36	4	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5
37	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5
38	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
39	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
40	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
41	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
44	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
45	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5
46	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
47	5	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2
48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
51	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
52	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
53	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
55	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
56	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
57	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3
59	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
61	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
62	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	2	2	4	5	5	5	3	4
63	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4
64	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
65	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4
67	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
68	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4
69	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
72	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
73	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	2	5	5	2	4	4	3
74	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5
77	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
78	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
79	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
81	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3

82	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4
83	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
84	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
85	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
86	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
88	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
89	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
91	3	3	4	3	5	5	2	5	4	1	4	5	5	5	5	1	2	3	2	3	5	5	3	2	2	5	
92	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	1	3	1	4	3	4	5	3	4	5	5	
93	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
94	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	
96	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	
97	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	
98	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	
99	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
100	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	
101	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
102	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
103	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
104	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
105	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
107	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	
108	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	
109	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

110	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
112	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
113	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	2	5	5	2	4	4	3
114	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
115	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
116	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
119	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
120	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3
121	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4
122	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
123	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4
124	4	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5
125	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5
126	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
128	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
129	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3
130	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5

Lampiran 5: Tabulasi Kuesioner Lanjutan (Harapan)

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	R5	Res 1	Res 2	Res 3	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	E1	E2	E3	E4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5
16	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
39	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
51	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
52	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3

54	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
55	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
65	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
70	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	
71	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
72	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
78	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
79	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5
81	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5

82	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
83	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
84	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
86	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5
87	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
94	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
96	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5
98	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
102	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
106	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
108	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5

110	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
111	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
112	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
115	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
117	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
127	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5
129	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 6: Tabulasi Kuesioner Lanjutan (Kepentingan)

	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
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
11	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
16	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
18	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3

27	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
40	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
44	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
53	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
54	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5

55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5
62	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
63	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
65	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	4	4
71	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
72	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
77	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3
79	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
81	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
82	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5

83	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
84	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5		
86	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5		
87	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5		
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
89	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
91	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5		
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
93	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
94	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
96	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
97	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	
98	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
101	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
102	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	
103	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
105	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
106	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
108	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
109	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	4	4	4

111	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
112	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
115	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
119	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5
120	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3
121	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
126	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
128	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
129	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4

Lampiran 7: Data Responden

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

44	1	1	2	3
45	2	4	3	4
46	2	1	2	3
47	2	3	4	4
48	1	1	2	4
49	1	1	5	2
50	1	2	4	2
51	1	3	4	2
52	1	2	5	2
53	1	2	4	2
54	2	3	3	3
55	2	1	2	3
56	1	1	2	4
57	1	2	3	4
58	2	2	4	4
59	1	1	5	2
60	1	1	2	2
61	1	1	2	3
62	1	1	2	3
63	1	3	4	2
64	1	1	2	1
65	1	3	4	4
66	1	2	5	4
67	1	2	4	2
68	1	1	1	1
69	1	2	2	4
70	2	1	2	1
71	2	1	5	1
72	1	3	3	4
73	1	2	5	2
74	2	1	2	4
75	1	3	4	3
76	1	2	4	2
77	2	1	5	3
78	2	1	2	4
79	1	1	1	2
80	2	1	2	2
81	2	1	2	2
82	2	1	2	1
83	2	1	2	1
84	2	1	1	2
85	2	1	4	4
86	2	1	2	4
87	2	1	2	4
88	2	1	2	4
89	1	1	2	4

90	1	2	4	1
91	1	1	2	3
92	2	1	2	4
93	2	1	2	4
94	1	1	2	2
95	1	1	2	1
96	2	1	2	1
97	2	1	2	2
98	2	1	2	1
99	1	1	4	4
100	2	1	1	2
101	1	3	5	3
102	2	2	4	3
103	2	1	2	2
104	2	1	2	4
105	1	2	4	3
106	1	3	4	3
107	1	1	1	3
108	1	3	4	2
109	2	2	3	2
110	2	2	4	2
111	1	3	4	3
112	1	3	5	2
113	2	2	4	3
114	2	2	4	3
115	2	3	4	2
116	2	2	4	3
117	1	4	5	3
118	2	1	2	3
119	1	2	4	2
120	2	3	4	3
121	2	2	2	3
122	2	1	2	3
123	2	3	4	3
124	1	1	2	2
125	2	2	2	3
126	2	2	4	3
127	1	3	5	2
128	1	2	4	3
129	1	1	2	4
130	1	2	4	3

Lampiran 8: Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan
(Persepsi)

T1	Pearson Correlation	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T2	Pearson Correlation	,598**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T3	Pearson Correlation	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T4	Pearson Correlation	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T5	Pearson Correlation	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T6	Pearson Correlation	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T7	Pearson Correlation	,364*
	Sig. (2-tailed)	,048
	N	30
R1	Pearson Correlation	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
R2	Pearson Correlation	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
R3	Pearson Correlation	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
R4	Pearson Correlation	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
R5	Pearson Correlation	,551**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
Res1	Pearson Correlation	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Res2	Pearson Correlation	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Res3	Pearson Correlation	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A1	Pearson Correlation	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A2	Pearson Correlation	,584**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
A3	Pearson Correlation	,600**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A4	Pearson Correlation	,564**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
A5	Pearson Correlation	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A6	Pearson Correlation	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A7	Pearson Correlation	,584**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
E1	Pearson Correlation	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
E2	Pearson Correlation	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
E3	Pearson Correlation	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
E4	Pearson Correlation	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Lampiran 9: Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan
(Harapan)

H_T1	Pearson Correlation	,633**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_T2	Pearson Correlation	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_T3	Pearson Correlation	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_T4	Pearson Correlation	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_T5	Pearson Correlation	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_T6	Pearson Correlation	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_T7	Pearson Correlation	,521**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
H_R1	Pearson Correlation	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_R2	Pearson Correlation	,561**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
H_R3	Pearson Correlation	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_R4	Pearson Correlation	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_R5	Pearson Correlation	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_Res1	Pearson Correlation	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_Res2	Pearson Correlation	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

H_Res3	Pearson Correlation	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_A1	Pearson Correlation	,510**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
H_A2	Pearson Correlation	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_A3	Pearson Correlation	,516**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
H_A4	Pearson Correlation	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_A5	Pearson Correlation	,582**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
H_A6	Pearson Correlation	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_A7	Pearson Correlation	,507**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
H_E1	Pearson Correlation	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_E2	Pearson Correlation	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_E3	Pearson Correlation	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
H_E4	Pearson Correlation	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Lampiran 10: Uji Validitas Kuesioner

Pendahuluan (Kepentingan)

T1	Pearson Correlation	,505**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
T2	Pearson Correlation	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T3	Pearson Correlation	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T4	Pearson Correlation	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T5	Pearson Correlation	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T6	Pearson Correlation	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
T7	Pearson Correlation	,426*
	Sig. (2-tailed)	,019
	N	30
R1	Pearson Correlation	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
R2	Pearson Correlation	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
R3	Pearson Correlation	,525**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
R4	Pearson Correlation	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
R5	Pearson Correlation	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Res1	Pearson Correlation	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Res2	Pearson Correlation	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Res3	Pearson Correlation	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A1	Pearson Correlation	,579**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
A2	Pearson Correlation	,487**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	30
A3	Pearson Correlation	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A4	Pearson Correlation	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A5	Pearson Correlation	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A6	Pearson Correlation	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
A7	Pearson Correlation	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
E1	Pearson Correlation	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
E2	Pearson Correlation	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
E3	Pearson Correlation	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
E4	Pearson Correlation	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,777	,777	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	22,13	7,154	,597	,470	,734
T2	22,07	7,168	,420	,517	,765
T3	22,30	6,769	,554	,388	,737
T4	22,23	6,461	,499	,485	,753
T5	22,07	6,271	,708	,697	,703
T6	22,17	6,971	,570	,604	,736
T7	21,83	8,282	,190	,386	,799



Lampiran 12: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi *Reliability*)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

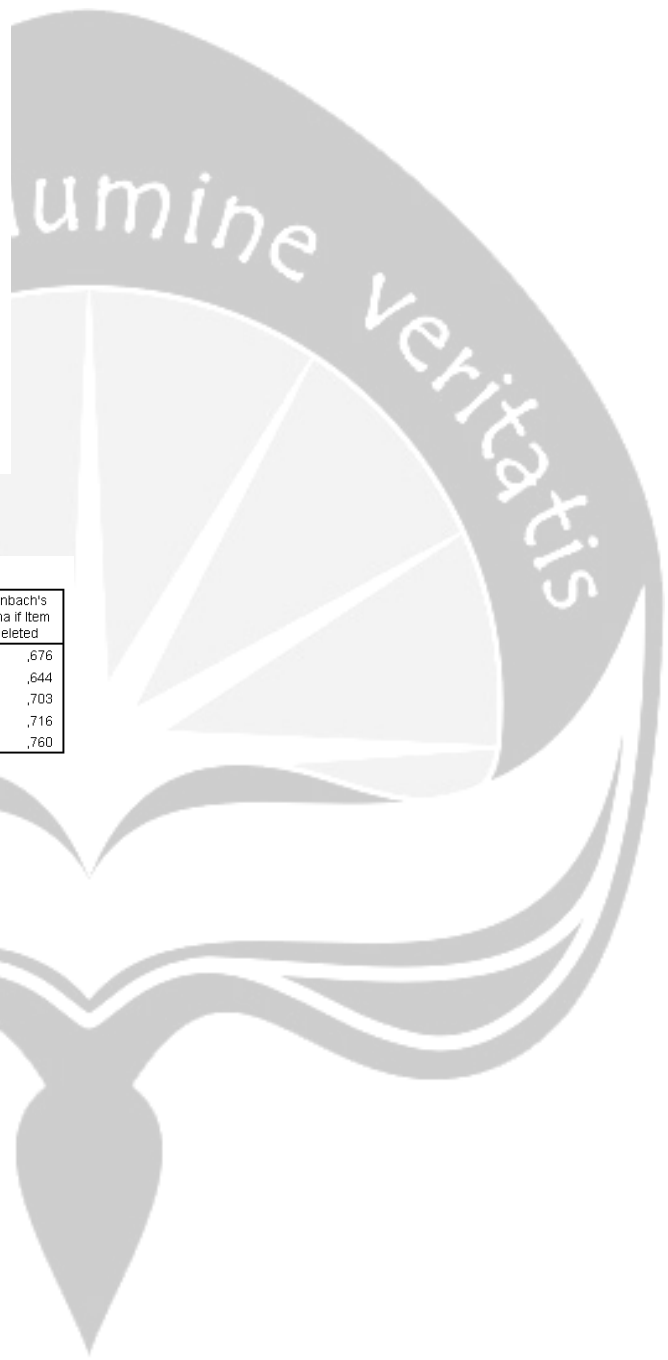
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,748	,743	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	15,4000	3,007	,584	,581	,676
R2	15,5333	2,671	,656	,625	,644
R3	15,4333	3,220	,516	,461	,703
R4	15,5333	3,430	,480	,346	,716
R5	15,4333	3,702	,337	,187	,760



Lampiran 13: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi *Responsiveness*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,709	,707	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Res1	7,2000	,648	,632	,406	,475
Res2	7,2667	,892	,516	,311	,634
Res3	7,3333	,920	,452	,225	,705

Lampiran 14: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi Assurance)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

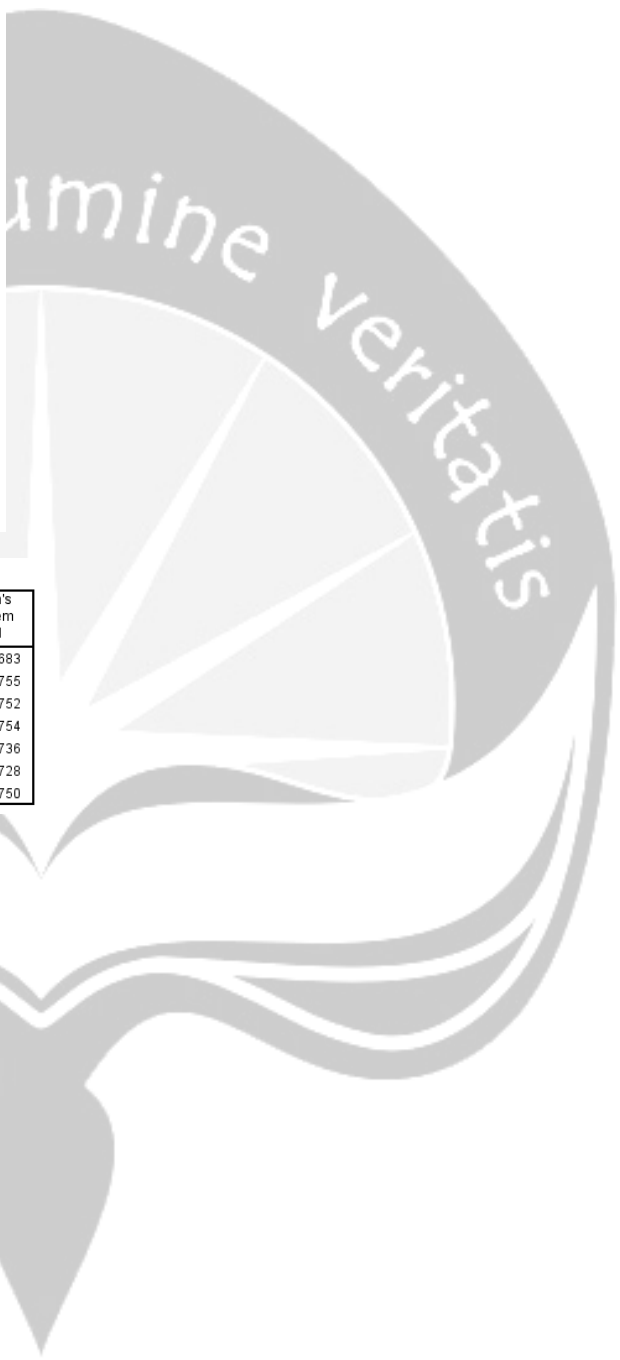
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,766	,770	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	22,3667	4,102	,769	,705	,683
A2	22,3667	4,585	,403	,546	,755
A3	22,4000	4,524	,420	,296	,752
A4	22,4000	4,731	,401	,255	,754
A5	22,3000	4,286	,497	,373	,736
A6	22,3000	4,217	,530	,563	,728
A7	22,0667	4,685	,425	,583	,750



Lampiran 15: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi *Empathy*)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,739	,739	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	10,9667	2,171	,499	,385	,699
E2	11,1000	1,679	,640	,481	,612
E3	10,9000	1,955	,509	,357	,695
E4	10,9333	2,202	,495	,279	,701

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,800	,801	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_T1	27,20	5,476	,511	,791	,779
H_T2	27,37	5,137	,432	,641	,795
H_T3	27,27	5,306	,552	,473	,772
H_T4	27,37	4,516	,694	,831	,740
H_T5	27,43	4,668	,621	,575	,756
H_T6	27,50	5,155	,588	,471	,765
H_T7	27,47	5,637	,357	,352	,803

Lampiran 17: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi *Reliability*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,747	,746	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_R1	19,07	1,513	,552	,437	,687
H_R2	19,03	1,757	,332	,227	,762
H_R3	19,13	1,499	,496	,383	,710
H_R4	19,03	1,551	,558	,567	,686
H_R5	19,07	1,444	,632	,556	,656

Lampiran 18: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi *Responsiveness*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,792	,792	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_RES1	9,30	,838	,629	,421	,724
H_RES2	9,27	,892	,580	,349	,773
H_RES3	9,37	,654	,712	,509	,633

Lampiran 19: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi Assurance)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

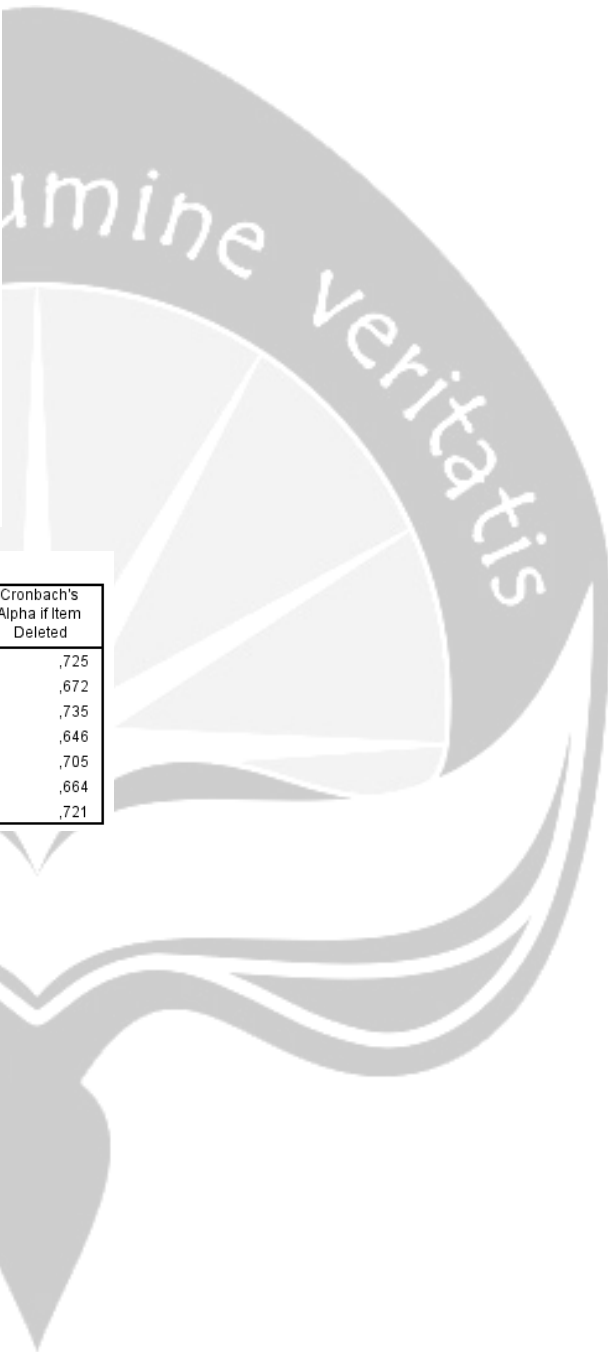
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,729	,728	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_A1	27,27	4,202	,316	,380	,725
H_A2	27,23	3,633	,540	,555	,672
H_A3	27,37	4,102	,294	,320	,735
H_A4	27,50	3,500	,641	,454	,646
H_A5	27,23	4,047	,406	,278	,705
H_A6	27,27	3,720	,584	,521	,664
H_A7	27,13	4,257	,330	,428	,721



Lampiran 20: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi *Empathy*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,733	,735	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_E1	13,97	1,413	,378	,293	,757
H_E2	13,87	1,223	,629	,440	,612
H_E3	13,87	1,292	,548	,423	,659
H_E4	13,90	1,266	,557	,483	,654

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

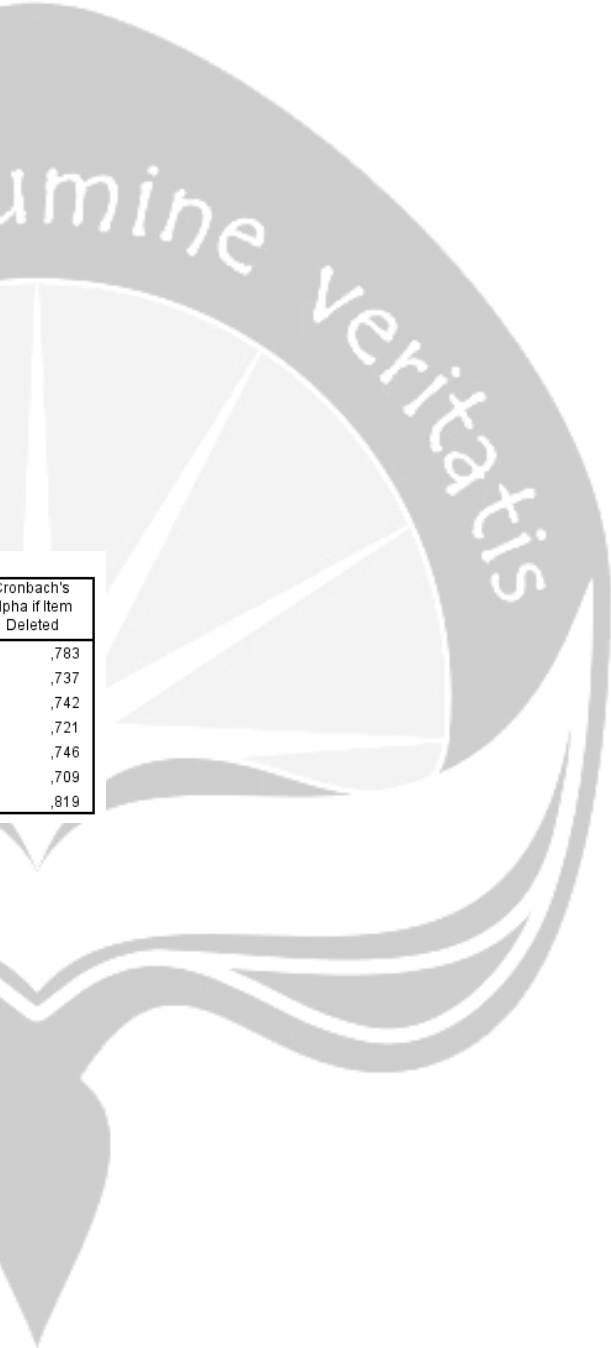
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,781	,788	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	26,3333	6,989	,335	,291	,783
T2	26,4333	6,116	,587	,472	,737
T3	26,1667	6,282	,566	,585	,742
T4	26,2667	5,926	,666	,629	,721
T5	26,5333	6,120	,541	,415	,746
T6	26,7000	5,872	,733	,734	,709
T7	26,7667	7,082	,195	,498	,819



Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,756	,760	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	18,5000	2,603	,488	,310	,724
R2	18,5333	2,257	,717	,646	,641
R3	18,8333	2,833	,258	,127	,806
R4	18,5667	2,323	,639	,526	,669
R5	18,6333	2,378	,562	,384	,697

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,830	,843	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Res1	8,9000	1,128	,738	,560	,726
Res2	8,7333	1,651	,717	,525	,774
Res3	8,7000	1,321	,669	,448	,787

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

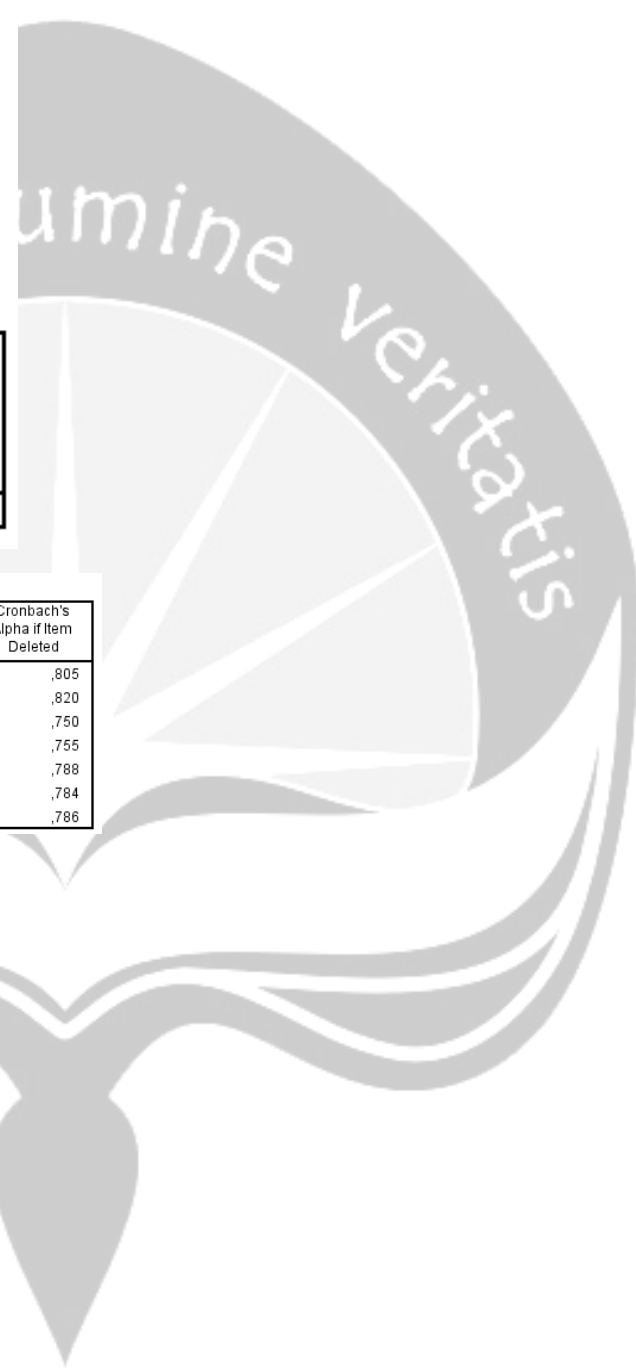
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,810	,807	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	26,0000	7,172	,428	,549	,805
A2	26,1333	7,499	,322	,507	,820
A3	26,3000	5,941	,727	,604	,750
A4	26,4333	6,254	,720	,714	,755
A5	26,2333	6,599	,534	,528	,788
A6	26,0667	6,616	,556	,711	,784
A7	26,0333	6,654	,541	,690	,786



Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,723	,723	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	13,5000	1,362	,525	,306	,653
E2	13,2333	1,426	,517	,313	,658
E3	13,3333	1,402	,536	,310	,647
E4	13,3333	1,471	,467	,257	,687

Lampiran 26: Matriks Kontradiksi

Left - Down +	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	PhC		15.8.29.34		29.17.38.34		29.2.40.28		2.8.15.38	8.10.18.37	10.36.37.40	10.14.35.40	1.35.19.39	28.27.18.40	5.34.31.35	
2		PhC		10.1.29.35		35.30.13.2		5.35.14.2		8.10.19.35	13.29.10.18	13.10.29.14	26.39.1.40	28.2.10.27		2.27.19.6
3	15.8.29.34		PhC		15.17.4		7.17.4.35		13.4.8	17.10.4	1.8.35	1.8.10.29	1.8.15.34	8.35.29.34	19	
4		35.28.40.29		PhC		17.7.10.40		35.8.2.14		28.1	1.14.35	13.14.15.7	39.37.35	15.14.28.26		1.40.35
5	2.17.29.4		14.15.18.4		PhC		7.14.17.4		29.30.4.34	19.30.35.2	10.15.36.28	5.34.29.4	11.2.13.39	3.15.40.14	6.3	
6		30.2.14.18		26.7.9.39		PhC				1.18.35.36	10.15.36.37		2.38	40		2.10.19.30
7	2.26.29.40		1.7.35.4		1.7.4.17		PhC		29.4.38.34	15.35.36.37	6.35.36.37	1.15.29.4	28.10.1.39	9.14.15.7	6.35.4	
8		35.10.19.14	19.14	35.8.2.14				PhC		2.18.37	24.35	7.2.35	34.28.35.40	9.14.17.15		35.34.38
9	2.28.13.38		13.14.8		29.30.34		7.29.34		PhC	13.28.15.19	6.18.38.40	35.15.18.34	28.33.1.18	8.3.26.14	3.19.35.5	
10	8.1.37.18	18.13.1.28	17.19.9.36	28.1	19.10.15	1.18.36.37	15.9.12.37	2.36.18.37	13.28.15.12	PhC	18.21.11	10.35.40.34	35.10.21	35.10.14.27	19.2	
11	10.36.37.40	13.29.10.18	35.10.36	35.1.14.16	10.15.36.28	10.15.36.37	6.35.10	35.34	6.35.36	36.35.21	PhC	35.4.15.10	35.33.2.40	9.18.3.40	19.3.27	
12	8.10.29.40	15.10.26.3	29.34.5.4	13.14.10.7	5.34.4.10		14.4.15.22	7.2.35	35.15.34.18	35.10.37.40	34.15.10.14	PhC	33.1.18.4	30.14.10.40	14.26.9.25	
13	21.35.2.39	26.39.1.40	13.15.1.28	37	2.11.13	39	28.10.19.39	34.28.35.40	33.15.28.18	10.35.21.16	2.35.40	22.1.18.4	PhC	17.9.15	13.27.10.35	39.3.35.23
14	1.8.40.15	40.26.27.1	1.15.8.35	15.14.28.26	3.34.40.29	9.40.28	10.15.14.7	9.14.17.15	8.13.26.14	10.18.3.14	10.3.18.40	10.30.35.40	13.17.35	PhC	27.3.26	
15	19.5.34.31		2.19.9		3.17.19		10.2.19.30		3.35.5	19.2.16	19.3.27	14.26.28.25	13.3.35	27.3.10	PhC	
16		6.27.19.16		1.40.35				35.34.38					39.3.35.23			PhC
17	36.22.6.38	22.35.32	15.19.9	15.19.9	3.35.39.18	35.38	34.39.40.18	35.6.4	2.28.36.30	35.10.3.21	35.39.19.2	14.22.19.32	1.35.32	10.30.22.40	19.13.39	19.18.36.40
18	19.1.32	2.35.32	19.32.16		19.32.26		2.13.10		10.13.19	26.19.6		32.30	32.3.27	35.19	2.19.6	
19	12.18.28.31		12.28		15.19.25		35.13.18		8.15.35	16.26.21.2	23.14.25	12.2.29	19.13.17.24	5.19.9.35	28.35.6.18	
20		19.9.6.27								36.37			27.4.29.18	35		
21	8.36.38.31	19.26.17.27	1.10.35.37		19.38		17.32.13.38	35.6.38	30.6.25	15.35.2	26.2.36.35	22.10.35	29.14.2.40	35.32.15.31	26.10.28	19.35.10.38
22	15.6.19.28	19.6.18.9	7.2.6.13	6.38.7	15.26.17.30	17.7.30.18	7.18.23	7	16.35.38	36.38			14.2.39.6	26		
23	35.6.23.40	35.6.22.32	14.29.10.39	10.28.24	35.2.10.31	10.18.39.31	1.29.30.36	3.39.18.31	10.13.28.38	14.15.37.10	3.36.37.10	29.35.3.5	2.14.30.40	35.28.31.40	28.27.3.18	27.16.18.38
24	10.24.35	10.35.5	1.26	26	30.26	30.16		2.22	26.32						10	10
25	10.20.37.35	10.20.26.5	15.2.29	30.24.14.5	26.4.5.16	10.35.17.4	2.5.34.10	35.16.32.18		10.37.36.5	37.36.4	4.10.34.17	35.3.22.5	29.3.28.18	20.10.28.18	28.20.10.16
26	35.6.18.31	27.26.18.35	29.14.35.18		15.14.29	2.18.40.4	15.20.29		35.29.34.28	35.14.3	10.36.14.3	35.14	15.2.17.40	14.35.34.10	3.35.10.40	3.35.31
27	3.8.10.40	3.10.8.28	15.9.14.4	15.29.28.11	17.10.14.16	32.35.40.4	3.10.14.24	2.35.24	21.35.11.28	8.28.10.3	10.24.35.19	35.1.16.11		11.28	2.35.3.25	34.27.6.40
28	32.35.26.28	28.35.25.26	28.26.5.16	32.28.3.16	26.28.32.3	26.28.32.3	32.13.6		28.13.32.24	32.2	6.28.32	6.28.32	32.35.13	28.6.32	28.6.32	10.26.24
29	28.32.13.18	28.35.27.9	10.28.29.37	2.32.10	28.33.29.32	2.29.18.36	32.28.2	25.10.35	10.28.32	28.19.34.36	3.35	32.30.40	30.18	3.27	3.27.40	
30	22.21.27.39	2.22.13.24	17.1.39.4	1.18	22.1.33.28	27.2.39.35	22.23.37.35	34.39.19.27	21.22.35.28	13.35.39.18	22.2.37	22.1.3.35	35.24.30.18	18.35.37.1	22.15.33.28	17.1.40.33
31	19.22.15.39	35.22.1.39	17.15.16.22		17.2.18.39	22.1.40	17.2.40	30.18.35.4	35.28.3.23	35.28.1.40	2.33.27.18	35.1	35.40.27.39	15.35.22.2	15.22.33.31	21.39.16.22
32	28.29.15.16	1.27.36.13	1.29.13.17	15.17.27	13.1.26.12	16.4	13.29.1.40	35	35.13.8.1	35.12	35.19.1.37	1.28.13.27	11.13.1	1.3.10.32	27.1.4	35.16
33	25.2.13.15	6.13.1.25	1.17.13.12		1.17.13.16	18.16.15.39	1.16.35.15	4.18.31.39	18.13.34	28.13.35	2.32.12	15.34.29.28	32.35.30	32.40.3.28	29.3.8.25	1.16.25
34	2.27.35.11	2.27.35.11	1.28.10.25	3.18.31	15.32.13	16.25	25.2.35.11	1	34.9	1.11.10	13	1.13.2.4	2.35	1.11.2.9	11.29.28.27	1
35	1.6.15.8	19.15.29.16	35.1.29.2	1.35.16	35.30.29.7	15.16	15.35.29		35.10.14	15.17.20	35.16	15.37.1.8	35.30.14	35.3.32.6	13.1.35	2.16
36	26.30.34.36	2.26.35.39	1.19.26.24	26	14.1.13.16	6.36	34.26.6	1.16	34.10.28	26.16	19.1.35	29.13.28.15	2.22.17.19	2.13.28	10.4.28.15	
37	27.26.28.13	6.13.28.1	16.17.26.24	26	2.13.18.17	2.39.30.16	29.1.4.16	2.18.26.31	3.4.16.35	36.28.40.19	35.36.37.32	27.13.1.39	11.22.39.30	27.3.15.28	19.29.25.39	25.34.6.35
38	28.26.18.35	28.26.35.10	14.13.28.17	23	17.14.13		35.13.16		28.10	2.35	13.35	15.32.1.13	18.1	25.13	6.9	
39	35.26.24.37	28.27.15.3	18.4.28.38	30.7.14.26	10.26.34.31	10.35.17.7	2.6.34.10	35.37.10.2		28.15.10.36	10.37.14	14.10.34.40	35.3.22.39	29.28.10.18	35.10.2.18	20.10.16.38
40	31.1.8	27	28	7			15	8		3	10.34					

17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
6. 29. 4. 38	19. 1. 32	35. 12. 34. 31		12. 36. 18. 31	6. 2. 34. 19	5. 35. 3. 31	10. 24. 35	10. 35. 20. 28	3. 26. 18. 31	3. 11. 1. 27	28. 27. 35. 26	28. 35. 26. 18	22. 21. 18. 27	22. 35. 31. 39	27. 28. 1. 36	35. 3. 2. 24
28. 19. 32. 22	35. 19. 32		18. 19. 28. 1	15. 19. 18. 22	18. 19. 28. 15	5. 8. 13. 30	10. 15. 35	10. 20. 35. 26	19. 6. 18. 26	10. 28. 8. 3	18. 26. 28	10. 1. 35. 17	2. 19. 22. 37	35. 22. 1. 39	28. 1. 9	6. 13. 1. 32
10. 15. 19	32	8. 35. 24		1. 35	7. 2. 35. 39	4. 29. 23. 10	1. 24	15. 2. 29	29. 35	10. 14. 29. 40	28. 32. 4	10. 28. 29. 37	1. 15. 17. 24	17. 15	1. 29. 17	15. 29. 35. 4
3. 35. 38. 18	3. 25			12. 8	6. 28	10. 28. 24. 35	24. 26	30. 29. 14		15. 29. 28	32. 28. 3	2. 32. 10	1. 18		15. 17. 27	2. 25
2. 15. 16	15. 32. 19. 13	19. 32		19. 10. 32. 18	15. 17. 30. 26	10. 35. 2. 39	30. 26	26. 4	29. 30. 6. 13	29. 9	26. 28. 32. 3	2. 32	22. 33. 28. 1	17. 2. 18. 39	13. 1. 26. 24	15. 17. 131. 6
35. 39. 38				17. 32	17. 7. 30	10. 14. 18. 39	30. 16	10. 35. 4. 18	2. 18. 40. 4	32. 35. 40. 4	26. 28. 32. 3	2. 29. 18. 36	27. 2. 39. 35	22. 1. 40	40. 16	16. 4
34. 39. 10. 18	10. 13. 2	35		35. 6. 13. 18	7. 15. 13. 16	36. 39. 34. 10	2. 22	2. 6. 34. 10	29. 30. 7	14. 1. 40. 11	25. 26. 28	25. 28. 2. 16	22. 21. 27. 35	17. 2. 40. 1	29. 1. 40	15. 13. 30. 12
35. 6. 4				30. 6		10. 39. 35. 34		35. 16. 32. 18	35. 3	2. 35. 16		35. 10. 25	34. 39. 19. 27	30. 18. 35. 4	35	
28. 30. 36. 2	10. 13. 19	8. 15. 35. 38		19. 35. 38. 2	14. 20. 19. 35	10. 13. 28. 38	13. 26	10. 19. 27. 28	11. 35. 27. 28	28. 32. 1. 24	10. 28. 32. 25	1. 28. 35. 23	2. 24. 32. 21	35. 13. 8. 1	32. 28. 13. 12	
35. 10. 21		19. 17. 10	1. 16. 36. 37	19. 35. 18. 37	14. 15	8. 35. 40. 5		10. 37. 36	14. 29. 18. 36	3. 35. 13. 21	35. 10. 23. 24	28. 29. 37. 36	1. 35. 40. 18	13. 3. 36. 24	15. 37. 18. 1	1. 28. 3. 25
35. 39. 19. 2		14. 24. 10. 37		10. 35. 14	2. 36. 25	10. 36. 37		37. 36. 4	10. 14. 36	10. 13. 19. 35	6. 28. 25	3. 35	22. 2. 37	2. 33. 27. 18	1. 35. 16	11
22. 14. 19. 32	13. 15. 32	2. 6. 34. 14		4. 6. 2	14	35. 29. 3. 5		14. 10. 34. 17	36. 22	10. 40. 16	28. 32. 1	32. 30. 40	22. 1. 2. 35	35. 1	1. 32. 17. 28	32. 15. 26
35. 1. 32	32. 3. 27. 15	13. 19	27. 4. 29. 18	32. 35. 27. 31	14. 2. 39. 6	2. 14. 30. 40		35. 27	15. 32. 35		13	18	35. 23. 18. 30	35. 40. 27. 39	35. 19	32. 35. 30
30. 10. 40	35. 19	19. 35. 10	35	10. 26. 35. 28	35	35. 28. 31. 40		29. 3. 28. 10	29. 10. 27	11. 3	3. 27. 16	3. 27	18. 35. 37. 1	15. 35. 22. 2	11. 3. 10. 32	32. 40. 28. 2
19. 35. 39	2. 19. 4. 35	28. 6. 35. 18		19. 10. 35. 38		28. 27. 3. 18	10	20. 10. 28. 18	3. 35. 10. 40	11. 2. 13	3	3. 27. 16. 40	22. 15. 33. 28	21. 39. 16. 22	27. 1. 4	12. 27
19. 18. 36. 40				16		27. 16. 18. 38	10	28. 20. 10. 16	3. 35. 31	34. 27. 6. 40	10. 26. 24		17. 1. 40. 33	22	35. 10	1
PhC	32. 30. 21. 16	19. 15. 3. 17		2. 14. 17. 25	21. 17. 35. 38	21. 36. 29. 31		35. 28. 21. 18	3. 17. 30. 39	19. 35. 3. 10	32. 19. 24	24	22. 33. 35. 2	22. 35. 2. 24	26. 27	26. 27
32. 35. 19	PhC	32. 1. 19	32. 35. 1. 15	32	19. 16. 1. 6	13. 1	1. 6	19. 1. 26. 17	1. 19		11. 15. 32	3. 32	15. 19	35. 19. 32. 39	19. 35. 28. 26	28. 26. 19
19. 24. 3. 14	2. 15. 19	PhC		6. 19. 37. 18	12. 22. 15. 24	35. 24. 18. 5		35. 38. 19. 18	34. 23. 16. 18	19. 21. 11. 27	3. 1. 32		1. 35. 6. 27	2. 35. 6. 30	28. 26. 30	19. 35
	19. 2. 35. 32		PhC			28. 27. 18. 31			3. 35. 31	10. 36. 23			10. 2. 22. 37	19. 22. 18	1. 4	
2. 14. 17. 25	16. 6. 19	16. 6. 19. 37		PhC	10. 35. 38	28. 27. 18. 38	10. 19	35. 20. 10. 6	4. 34. 19	19. 24. 26. 31	32. 15. 2	32. 2	19. 22. 31. 2	2. 35. 2. 24	26. 10. 34	26. 35. 10
19. 38. 7	1. 13. 32. 15			3. 38	PhC	35. 27. 2. 37	19. 10	10. 18. 32. 7	7. 18. 25	11. 10. 35		32	21. 22. 35. 2	21. 35. 2. 22		35. 32. 1
21. 36. 39. 31	1. 6. 13	35. 18. 24. 5	28. 27. 12. 31	28. 27. 18. 38	35. 27. 2. 31	PhC		15. 18. 35. 10	6. 3. 10. 24	10. 29. 39. 35	16. 34. 31. 28	35. 10. 24. 31	33. 22. 30. 10	10. 1. 34. 29	15. 34. 33	32. 28. 2. 24
	19			10. 19	19. 10		PhC	24. 26. 28. 32	24. 28. 35	10. 28. 23			22. 10. 1	10. 21. 22	32	27. 22
35. 29. 21. 18	1. 19. 21. 17	35. 38. 19. 18	1	35. 20. 10. 6	10. 5. 18. 32	35. 18. 10. 39	24. 26. 28. 32	PhC	35. 38. 18. 16	10. 30. 4	24. 34. 28. 32	24. 26. 28. 18	35. 18. 34	35. 22. 18. 39	35. 28. 34. 4	4. 28. 10. 34
3. 17. 39		34. 29. 16. 18	3. 35. 31	35	7. 18. 25	6. 3. 10. 24	24. 28. 35	35. 38. 18316	PhC	18. 3. 28. 40	3. 2. 28	33. 30	35. 33. 29. 31	3. 35. 40. 39	29. 1. 35. 27	35. 29. 10. 25
3. 35. 10	11. 32. 13	21. 11. 27. 19	36. 23	21. 11. 26. 31	10. 11. 35	10. 35. 29. 39	10. 28	10. 30. 4	21. 28. 40. 3	PhC	32. 3. 11. 23	11. 32. 1	27. 35. 2. 40	35. 2. 40. 26		27. 17. 40
6. 19. 28. 24	6. 1. 32	3. 6. 32		3. 6. 32	26. 32. 27	10. 16. 31. 28		24. 34. 28. 32	2. 6. 32	5. 11. 1. 23	PhC		28. 24. 22. 26	3. 33. 39. 10	6. 35. 25. 18	1. 13. 17. 34
19. 26	3. 32	32. 2		32. 2	13. 32. 2	35. 31. 10. 24		32. 26. 28. 18	32. 30	11. 32. 1		PhC	26. 28. 10. 36	4. 17. 34. 26		1. 32. 35. 23
22. 33. 35. 2	1. 19. 32. 13	1. 24. 6. 27	10. 2. 22. 37	19. 22. 31. 2	21. 22. 35. 2	33. 22. 19. 40	22. 10. 2	35. 18. 34	35. 33. 29. 31	27. 24. 2. 40	28. 33. 23. 26	26. 28. 10. 18	PhC		24. 35. 2	2. 25. 28. 39
22. 35. 2. 24	19. 24. 39. 32	2. 35. 6	19. 22. 18	2. 35. 18	21. 35. 22. 2	10. 1. 34	10. 21. 29	1. 22	3. 24. 39. 1	24. 2. 40. 39	3. 33. 26	4. 17. 34. 26		PhC		
27. 26. 18	28. 24. 27. 1	28. 26. 27. 1	1. 4	27. 1. 12. 24	19. 35	15. 34. 33	32. 24. 18. 16	35. 28. 34. 4	35. 23. 1. 24		1. 35. 12. 18		24. 2		PhC	2. 5. 13. 16
26327. 13	13. 17. 1. 24	1. 13. 24		35. 34. 2. 10	2. 19. 13	28. 32. 2. 24	4. 10. 27. 22	4. 28. 10. 34	12. 35	17. 27. 8. 40	25. 13. 2. 34	1. 32. 35. 23	2. 25. 28. 39		2. 5. 12	PhC
4. 10	15. 1. 13	15. 1. 28. 16		15. 10. 32. 2	15. 1. 32. 19	2. 35. 34. 27		32. 1. 10. 25	2. 28. 10. 25	11. 10. 1. 16	10. 2. 13	25. 10	35. 102. 16		1. 35. 11. 10	1. 12. 26. 15
27. 2. 3. 35	6. 22. 26. 1	19. 35. 29. 13		19. 1. 29	18. 15. 1	15. 10. 2. 13		35. 28	3. 35. 15	35. 13. 8. 24	35. 5. 1. 10		35. 11. 32. 31		1. 13. 31	15. 34. 1. 16
2. 17. 13	24. 17. 13	27. 2. 29. 28		20. 19. 30. 34	10. 35. 13. 2	35. 10. 28. 29		6. 29	13. 3. 27. 10	13. 35. 1	2. 26. 10. 34	26. 24. 32	22. 19. 29. 40	19. 1	27. 26. 1. 13	27. 9. 26. 24
3. 27. 35. 16	2. 24. 26	35. 38	19. 35. 16	19. 1. 16. 10	35. 3. 15. 19	1. 18. 10. 24	35. 33. 27. 22	18. 28. 32. 9	3. 27. 29. 18	27. 40. 28. 8	26. 24. 32. 28		22. 19. 29. 28	2. 21	5. 28. 11. 29	2. 5
26. 2. 19	8. 32. 19	2. 32. 13		28. 2. 27	23. 28	35. 10. 18. 5	35. 33	34. 35. 30	35. 13	11. 27. 32	28. 26. 10. 34	28. 26. 18. 23	2. 33	2	1. 26. 13	1. 12. 34. 3
35. 21. 28. 10	26. 17. 19. 1	35. 10. 38. 19	1	35. 20. 10	28. 10. 29. 35	28. 10. 35. 23	13. 15. 23		35. 38	1. 35. 10. 38	1. 10. 34. 28	32. 1. 18. 10	22. 35. 13. 24	35. 22. 18. 39	35. 28. 2. 24	1. 28. 7. 19
36	32						32	28. 19	22	11. 3. 35	22		22	2. 3. 35. 22		35. 9. 28
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33

34	35	36	37	38	39	40	GSA SDS
2. 27. 28. 11	29. 5. 15. 8	26. 30. 36. 34	28. 29. 26. 32	26. 35. 18. 19	35. 3. 24. 37		1
2. 27. 28. 11	19. 15. 29	1. 10. 26. 39	25. 28. 17. 15	2. 26. 35	1. 28. 15. 35	31	2
1. 28. 10	14. 15. 1. 16	1. 19. 26. 24	35. 1. 26. 24	17. 24. 26. 16	14. 4. 28. 29	28	3
3	1. 35	1. 26	26		30. 14. 7. 26	7	4
15. 13. 10. 1	15. 30	14. 1. 13	2. 36. 26. 18	14. 30. 28. 23	10. 26. 34. 2		5
16	15. 16	1. 18. 36	2. 35. 30. 18	23	10. 156. 17. 7		6
10	15. 29	26. 1	29. 26. 4	35. 34. 16. 24	10. 6. 2. 34		7
1		1. 31	2. 17. 26		35. 37. 10. 2		8
34. 2. 28. 27	15. 10. 26	10. 28. 4. 34	3. 34. 27. 16	10. 18		15. 21	9
15. 1. 11	15. 17. 18. 20	26. 35. 10. 18	36. 37. 10. 19	2. 35	3. 28. 35. 37	3. 17	10
2	35	19. 1. 35	2. 36. 37	35. 24	10. 14. 35. 37		11
2. 13. 1	1. 15. 29	16. 29. 1. 28	15. 13. 39	15. 1. 32	17. 26. 34. 10	7	12
2. 35. 10. 16	35. 30. 34. 2	2. 35. 22. 26	35. 22. 39. 23	1. 8. 35	23. 35. 40. 3		13
27. 11. 3	15. 3. 32	2. 13. 28	27. 3. 15. 40	15	29. 35. 10. 14	40	14
29. 10. 27	1. 35. 13	10. 4. 29. 15	19. 29. 39. 35	6. 10	35. 17. 14. 19		15
1	2		25. 34. 6. 35	1	20. 10. 16. 38		16
4. 10. 16	2. 18. 27	2. 17. 16	3. 27. 35. 31	23. 2. 19. 16	15. 28. 35		17
15. 17. 13. 16	15. 1. 19	6. 32. 13	32. 15	2. 26. 10	2. 25. 16	32	18
1. 15. 17. 28	15. 17. 13. 16	2. 29. 27. 28	35. 38	32. 2	12. 28. 35		19
			19. 35. 16. 25		1. 6		20
35. 2. 10. 34	19. 17. 34	20. 19. 30. 34	19. 35. 16	28. 2. 17	28. 35. 34		21
2. 19		7. 23	35. 3. 15. 23	2	28. 10. 29. 35		22
2. 35. 34. 27	15. 10. 2	35. 10. 28. 24	35. 18. 32. 28	35. 10. 18	28. 35. 10. 23		23
			35. 33	35	13. 23. 15	32	24
32. 1. 10	35. 28	6. 29	18. 28. 32. 10	24. 28. 35. 30		19	25
2. 32. 10. 25	15. 3. 29	3. 13. 27. 10	3. 27. 29. 18	8. 35	13. 29. 3. 27	22	26
1. 11	13. 35. 8. 24	13. 35. 1	27. 40. 28	11. 13. 27	1. 35. 29. 38	11	27
1. 32. 13. 11	13. 35. 2	27. 35. 10. 34	26. 24. 32. 28	28. 2. 10. 34	10. 34. 28. 32	22	28
25. 10		26. 2. 18		26. 28. 18. 23	10. 18. 32. 39		29
35. 10. 2	35. 11. 22. 31	22. 19. 29. 40	22. 19. 29. 40	35. 3. 34	22. 35. 13. 24	22	30
		19. 1. 31	2. 21. 27. 1	2	22. 35. 18. 39	3. 22	31
35. 1. 11. 9	2. 13. 15	27. 26. 1	6. 28. 11. 1	8. 28. 1	35. 1. 10. 28		32
12. 26. 1. 32	15. 34. 1. 16	32. 25. 12. 17		1. 34. 12. 3	15. 1. 28	11. 28. 9	33
PhC	7. 1. 4. 16	35. 1. 13. 11		34. 35. 7. 13	1. 32. 10	13	34
1. 16. 7. 4	PhC	15. 29. 37. 28	1	27. 34. 35	35. 28. 6. 37		35
1. 13	29. 15. 28. 37	PhC	15. 10. 37. 28	15. 1. 24	12. 17. 28		36
12. 26	1. 15	15. 10. 37. 28	PhC	34. 21	35. 18		37
1. 35. 13	27. 4. 1. 35	15. 24. 10	34. 27. 25	PhC	5. 12. 35. 26		38
1. 32. 10. 25	1. 35. 28. 37	12. 17. 28. 24	35. 18. 27. 2	5. 12. 35. 26	PhC	10. 14. 25. 35. 38	39
13	15		28		14. 15. 28. 35	PhC	40
34	35	36	37	38	39	40	Right - Up +

KUESIONER

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya tugas akhir yang berjudul "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Servqual* dan TRIZ di Stasiun Besar Yogyakarta" maka perkenankan saya:

Nama : Cesarius Yediko Korengkeng

Program Studi : Teknik Industri

Institusi : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Untuk melakukan pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini. Mohon kesediaan para calon penumpang Stasiun Tugu Yogyakarta untuk mengisi kuesioner yang terdiri atas dua bagian:

Bagian I : Data Responden

(silakan memberi tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan data pribadi anda)

Jenis Kelamin:

- Pria Wanita

Usia:

- 17 – 25 tahun
 26 – 35 tahun
 36 – 45 tahun
 > 45 tahun

Pekerjaan:

- Pelajar
 Mahasiswa
 PNS
 Pegawai Swasta
 Lain-lain

Frekuensi anda melakukan keberangkatan dari Stasiun Tugu Yogyakarta:

- 1 kali
 2 – 5 kali
 6 – 10 kali
 > 10 kali

Bagian ke II: Persepsi, Harapan dan Kepentingan

(silakan memberi tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang sesuai)

Persepsi Responden

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan penilaian terhadap atribut pelayanan jasa di Stasiun Tugu Yogyakarta yang anda rasakan sendiri setelah menggunakan jasa Stasiun Tugu Yogyakarta. Anda dipersilakan untuk memilih salah satu jawaban dari lima alternatif jawaban.

Keterangan:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Kurang Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

Harapan Responden

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan penilaian terhadap atribut pelayanan jasa yang seharusnya diberikan oleh Stasiun Tugu Yogyakarta sesuai dengan apa yang menjadi harapan anda. Anda dipersilakan untuk memilih salah satu jawaban dari lima alternatif jawaban.

Keterangan:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Kurang Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

Tingkat Kepentingan

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut pelayanan jasa yang diberikan oleh Stasiun Tugu Yogyakarta. Anda dipersilakan untuk memilih salah satu jawaban dari lima alternatif jawaban.

Keterangan:

- 1 : Sangat Tidak Penting
- 2 : Tidak Penting
- 3 : Kurang Penting
- 4 : Penting
- 5 : Sangat Penting

Contoh Pengisian:

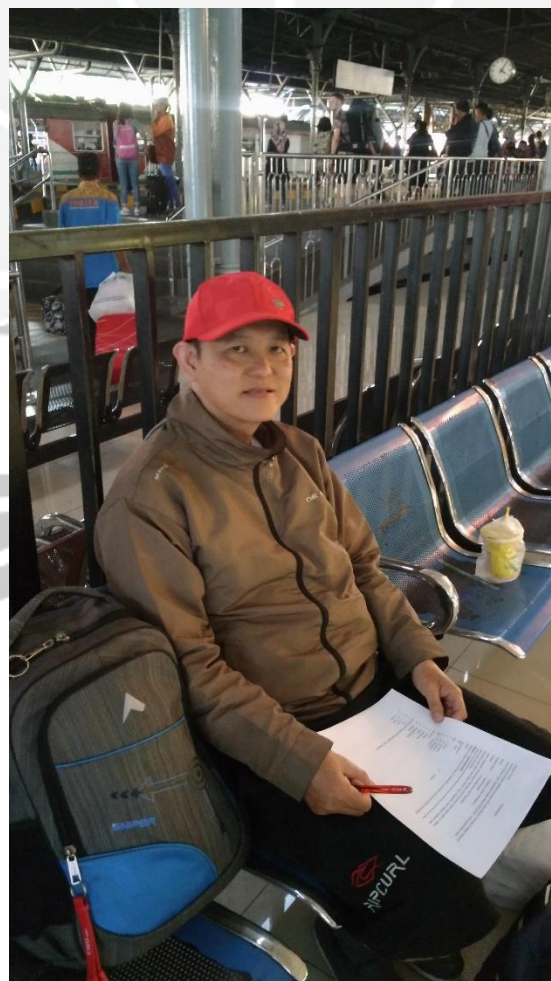
No.	Atribut Pelayanan	Persepsi					Harapan					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Area stasiun bersih					√					√					√

No.	Atribut Pelayanan	Persepsi					Harapan					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tangibles (Bukti Fisik)																
1	Area stasiun bersih															
2	Jumlah loket penjualan dan penukaran tiket sesuai															
3	Kapasitas kursi pada ruang tunggu memadai															
4	Area toilet bersih															
5	Fasilitas umum di ruang tunggu lengkap (mushola, gerai makanan, ATM dan <i>smoking area</i>)															
6	Letak papan petunjuk informasi mengenai denah/ <i>layout</i> stasiun strategis (dekat loket, pintu masuk dan ruang tunggu)															
7	Petugas stasiun berpenampilan rapi															
Reliability (Keandalan)																
8	Proses pembelian tiket dapat dilakukan dengan mudah															
9	Proses penukaran dan pencetakan tiket dapat dilakukan dengan cepat															
10	Proses verifikasi <i>boarding pass</i> dapat dilakukan dengan cepat															
11	Ketepatan jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan kereta															
12	Pihak stasiun memberikan Informasi terbaru mengenai jadwal keberangkatan, jadwal kedatangan, maupun perubahan jadwal kereta															

No.	Atribut Pelayanan	Persepsi					Harapan					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Responsiveness (Daya Tanggap)																
13	Pihak stasiun tanggap dalam menanggapi keluhan yang diberikan oleh calon penumpang															
14	Petugas stasiun bersedia untuk membantu calon penumpang ketika mengalami permasalahan pada area stasiun															
15	Petugas stasiun sigap dalam membantu calon penumpang ketika mengalami permasalahan pada area stasiun															
Assurance (Jaminan)																
16	Petugas stasiun bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang															
17	Petugas stasiun dapat menyampaikan informasi secara jelas kepada calon penumpang															
18	Informasi mengenai ketersediaan tempat duduk untuk seluruh kelas kereta api dapat diketahui dengan mudah oleh calon penumpang															
19	Fasilitas kesehatan mudah dilihat dan dijangkau (Perlengkapan P3K, kursi roda, tandu)															

No.	Atribut Pelayanan	Persepsi					Harapan					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah dilihat dan dijangkau (alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul)															
21	Keamanan calon penumpang beserta barang bawaan terjamin selama berada di area stasiun															
22	Informasi yang diberikan oleh pihak stasiun melalui <i>speaker</i> dapat terdengar dengan jelas															
Empathy (Empati)																
23	Pihak stasiun memberikan kemudahan akses terhadap calon penumpang yang memiliki kebutuhan khusus/difabel															
24	Petugas stasiun memberikan tanggapan yang baik pada saat calon penumpang menyampaikan keluhan															
25	Petugas stasiun memberikan pelayanan kepada calon penumpang tanpa memandang status sosial															
26	Pihak stasiun memberikan kemudahan kepada calon penumpang dalam menyampaikan kritik dan saran															

Lampiran 28: Dokumentasi





Yogyakarta, 5 Januari 2018

Nomor : KE.105/VI/6/DO.6-2018
 Sifat : Terbatas
 Lampiran : -
 Perihal : Ijin Penelitian Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta



KE.105/VI/6/DO.6-2018

Kepada Yth

Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta

di

Tempat

1. Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta Nomor 114/IA6 tanggal 12 Desember 2017 perihal permohonan penelitian diberitahukan bahwa mahasiswa dari Fakultas Teknologi Industri dibawah ini:

No	Nama Mahasiswa	NIM	Tanggal Pelaksanaan
1.	Cesarius Yediko Korengkeng	07708/TI	01-02-2018 s.d 31-07-2018

diberikan ijin untuk melaksanakan penelitian di **Unit Fasilitas Penumpang dan Unit Operasi (UPT Stasiun Besar Yogyakarta)** Daerah Operasi 6 Yogyakarta PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sesuai jadwal tersebut di atas.

2. Mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan survey, sebagai berikut :
 - a. Membawa rekaman surat ini;
 - b. Tertib tidak mengganggu dinas PT. Kereta Api Indonesia (Persero);
 - c. Mematuhi peraturan yang berlaku;
 - d. Memakai kartu tanda pengenalan.
3. Demikian untuk menjadikan periksa dan terima kasih.

a.n. Manager Sumber Daya Manusia Dan Umum
 Junior Manager Sumber Daya Manusia,



Tembusan Internal:

Manager Fasilitas Penumpang | HERU HARTANTO
Manager Operasi | DWI SULISTİYONO
Kepala UPT Stasiun Besar A Yogyakarta | ARKANSYAH