

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan pengamatan dan analisis berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan dan berdasarkan determinan kualitas jasa menurut Kotler (J. Supranto, 2006) hasil penelitian ini dapat disimpulkan seperti berikut:

1. Keandalan (*reliability*) masuk dalam kuadran 1. Responden puas dengan kinerja perusahaan dalam kemampuannya untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hal ini harus dipertahankan kinerjanya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*) masuk dalam kuadran 4, karena perusahaan dinilai masih belum tanggap dalam memberikan jasanya kepada penumpang, padahal menurut responden faktor-faktor yang termasuk dalam variabel ini penting untuk dilaksanakan oleh perusahaan.
3. Keyakinan (*confidence*) masuk dalam kuadran 3. Faktor-faktor yang termasuk di variabel ini misalnya berkomunikasi secara efektif dengan penumpang. Responden merasakan variabel ini tidak dilaksanakan dengan cukup baik oleh perusahaan walaupun responden juga tidak menganggap penting variabel ini.
4. Empati (*emphaty*) masuk dalam kuadran 4, responden belum merasakan secara puas layanan perusahaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi

bagi pelanggan. Padahal responden menilai variabel ini penting untuk dilaksanakan.

5. Berwujud (*tangible*) masuk dalam kuadran 2, perusahaan telah memberikan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang lengkap kepada responden. Tetapi perusahaan dinilai berlebihan dalam menyediakan fasilitas ini.

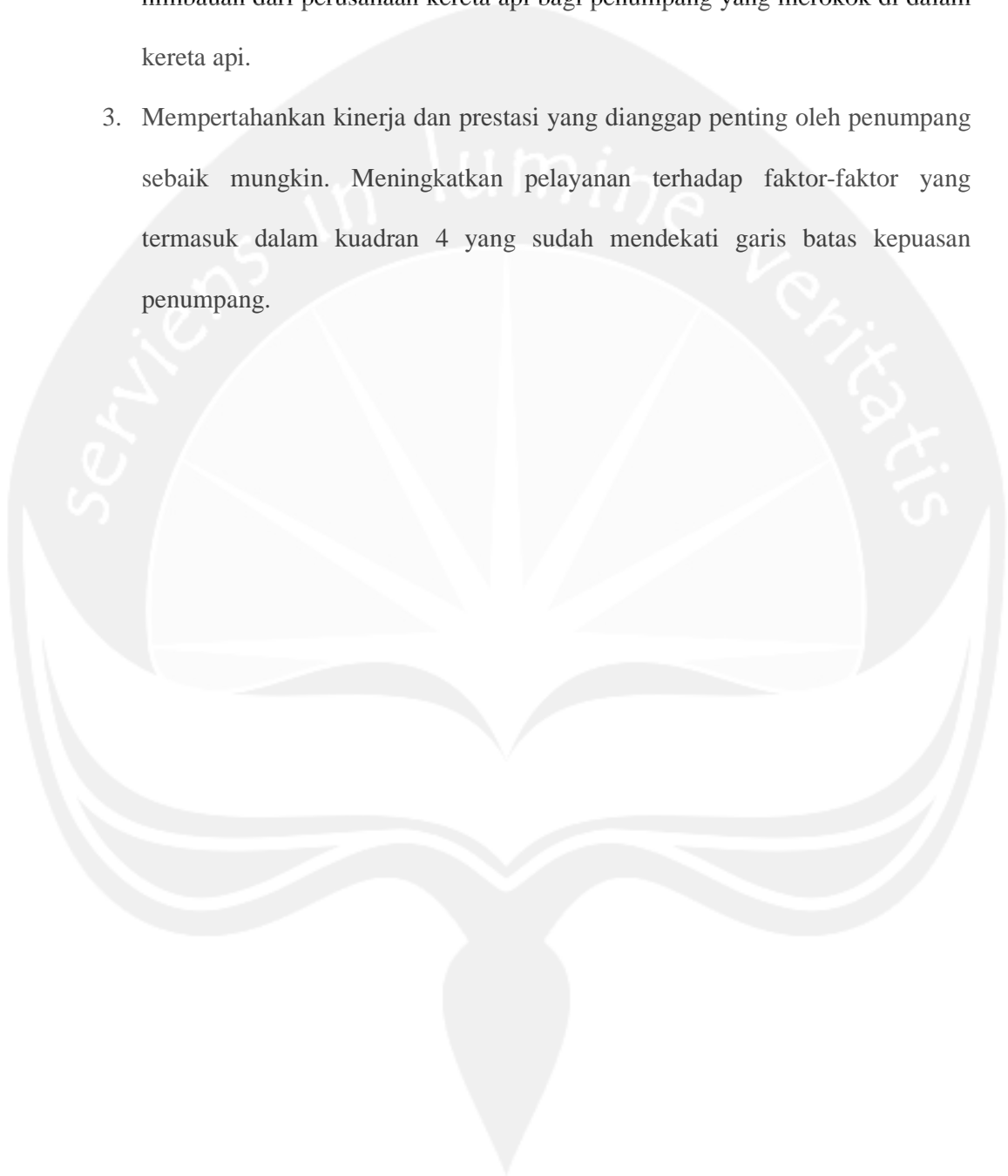
Responden mengharapkan kinerja yang lebih baik dari perusahaan penyedia layanan kereta api komuter. Karena masih ada variabel-variabel yang belum dirasakan memuaskan oleh responden padahal menurut mereka variabel-variabel tersebut penting dalam hal pelayanan penumpang kereta api komuter, seperti ketangapan dalam menghadapi masalah ataupun keluhan dari penumpang. Perusahaan penyedia layanan kereta api komuter juga harus dapat mempertahankan kinerja terhadap variabel yang menjadi keandalan seperti jadwal datang/tiba kereta, karena hal ini dianggap penting oleh responden.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan dan meningkatkan citra perkeretaapian, yaitu :

1. Hendaknya lebih tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul ataupun keluhan dari penumpang.

2. Perencanaan ventilasi yang baik untuk menjamin sirkulasi udara dan himbauan dari perusahaan kereta api bagi penumpang yang merokok di dalam kereta api.
3. Mempertahankan kinerja dan prestasi yang dianggap penting oleh penumpang sebaik mungkin. Meningkatkan pelayanan terhadap faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran 4 yang sudah mendekati garis batas kepuasan penumpang.





LAMPIRAN

Kuesioner

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang menyusun Tugas Akhir. Sehubungan dengan penelitian saya tentang “**Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Yogyakarta – Kutoarjo**”, dimana bertujuan mengetahui seberapa besar hubungan dimensi-dimensi kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan kereta api komuter, dan untuk mengetahui hal-hal yang harus ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan harapan pengguna kereta api komuter maka saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner yang saya sediakan, karena hanya Anda yang mampu memberikan gambaran sebenarnya mengenai pengalaman dan pengetahuan anda tentang fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Informasi yang Anda berikan akan sangat membantu saya dalam memahami seberapa besar tingkat kepuasan pengguna kereta api komuter terhadap fasilitas pelayanan yang telah diberikan. Silahkan tunjukkan seberapa jauh Anda merasa puas atau tidak puas dengan pernyataan-pernyataan berikut tentang pelayanan yang Anda terima.

Buatlah tanda centang (√) yang sesuai dengan jawaban yang Anda pilih dengan menggunakan skala berikut :

Untuk pengalaman diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- Tidak Baik : (penumpang tidak puas)
- Kurang Baik : (penumpang kurang puas)
- Baik : (penumpang puas)
- Sangat Baik : (penumpang sangat puas)

Untuk tingkat kepentingan :

- Tidak Penting,
- Kurang Penting,
- Penting,
- Sangat Penting.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Data Skor Tingkat Kepuasan Responden																						
	VARIABEL																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
6	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3
7	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
12	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
14	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3
17	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
19	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
22	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
25	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3
26	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
31	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
37	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
39	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
46	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

J U M L A H R E S P O N D E N

Data Skor Tingkat Kepuasan Responden																					
	VARIABEL																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
51	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
52	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
62	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
63	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
65	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
74	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
78	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
95	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Data Skor Tingkat Kepuasan Responden																						
	VARIABEL																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
105	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
107	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
108	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
110	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
117	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
126	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
132	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
134	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
136	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
140	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
144	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
147	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
150	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Data Skor Tingkat Kepuasan Responden																						
	VARIABEL																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
152	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
153	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
155	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
156	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
161	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
162	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
163	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
167	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
169	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3
170	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
172	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
173	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
174	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
175	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
176	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
180	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
181	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
182	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
183	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
185	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
187	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
191	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
194	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
195	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
200	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3

Data Skor Tingkat Kepentingan Responden																							
	VARIABEL																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
J U M L A H R E S P O N D E N	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
	8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
	9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
	14	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	15	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
	16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	17	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	18	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
	19	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
	21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
	23	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
	25	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	26	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	27	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	28	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
	29	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	30	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
	31	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	32	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
	34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	35	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	36	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	37	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	38	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	39	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
	41	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	42	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	43	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	45	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	46	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	48	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	49	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Data Skor Tingkat Kepentingan Responden																							
	VARIABEL																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
J U M L A H R E S P O N D E N	51	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	52	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	53	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	55	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	56	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	57	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	59	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
	61	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	62	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
	64	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	65	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
	66	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
	67	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
	68	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
	69	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	70	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
	71	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
	72	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	73	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	74	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
	75	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	77	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	78	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
85	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
89	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
91	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
92	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
93	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
95	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
96	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	
97	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
98	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
100	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	

Data Skor Tingkat Kepentingan Responden																							
	VARIABEL																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
J U M L A H R E S P O N D E N	101	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	102	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	104	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	105	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	106	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	107	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	108	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	109	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	110	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	111	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	112	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	114	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	115	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	116	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	117	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	118	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	119	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	120	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	121	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3
	122	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	123	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	124	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3
	125	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	126	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	127	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
	128	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
	129	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
	130	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
131	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
132	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
133	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
137	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
138	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
139	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
140	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
141	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
142	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
143	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
145	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
146	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
147	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	

