

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu :

- a. Atribut layanan yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa di Toko Aksesoris *Handphone* sebanyak 31 atribut pelayanan pada lima dimensi RSQS yang terdiri dari enam atribut pada dimensi aspek fisik dan keandalan, tujuh atribut pada dimensi interaksi personal dan kebijakan, serta lima atribut pada dimensi pemecahan masalah.
- b. Berdasarkan analisis *servqual* didapatkan hasil bahwa nilai rata – rata tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut pelayanan adalah 4,5268 dan nilai rata – rata tingkat kepuasan terhadap atribut pelayanan adalah 3,8013 sehingga diperoleh *gap* antara tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kepentingan sebesar – 0,7254. Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Toko Aksesoris *Handphone* belum memuaskan konsumen.
- c. Berdasarkan analisis IPA didapatkan hasil bahwa terdapat 9 prioritas atribut pelayanan yang perlu diperbaiki yaitu :
 - i. Tata letak toko memudahkan pelanggan untuk menemukan produk yang dibutuhkan (PA4)
 - ii. Tata letak toko memudahkan konsumen untuk bergerak (PA5)
 - iii. Waktu tunggu antrean kasir minimum (R5)
 - iv. Suhu pada ruangan toko nyaman (PA1)
 - v. Pelayanan petugas kasir yang cepat (R4)
 - vi. Terdapat label harga pada *display* produk (PA6)
 - vii. Produk yang dijual tersedia ketika konsumen menginginkannya (R6)
 - viii. Produk yang dijual berkualitas tinggi (P1)
 - ix. Kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk secara *detail* (PI1)
- d. Berdasarkan analisis *fishbone* maka usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Toko Aksesoris *Handphone* yaitu :
 - i. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk memudahkan pelanggan dalam menemukan produk yang dibutuhkan yaitu melakukan *briefing* sebelum bekerja dan *training* karyawan diadakan lebih sering, mengurangi jumlah produk yang berada pada *display*, menata kembali *detail display* produk, memberikan petunjuk lokasi / denah tiap produk sehingga konsumen dapat

dengan mudah menemukan produk, mengatur penempatan rak supaya memudahkan konsumen dalam mencari produk menambahkan *signage* pada tiap brand dan tipe produk pada lantai 1, menambahkan *signage* tipe produk pada lantai 2.

- ii. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk memudahkan konsumen untuk bergerak yaitu, dengan mengurangi jumlah produk yang di *display* sehingga akses untuk bergerak menjadi lebih mudah dan menata kembali *display* produk.
- iii. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu antrean kasir yaitu, dengan karyawan yang berjaga pada *display* produk harus menjelaskan informasi secara *detail* apabila ada konsumen yang bertanya mengenai produk terkait, memberikan motivasi kerja berupa bonus kepada karyawan yang berjaga pada saat toko mengadakan promo besar – besaran dan ramai, menambahkan meja untuk penulisan nota manual supaya mempercepat waktu tunggu antrean, memperkerjakan karyawan *non – job* untuk membantu karyawan kasir, melakukan *upgrade database* supaya proses pelayanan kasir menjadi lebih cepat dan melakukan *update database* pada tipe produk yang sudah tidak dipakai untuk menyediakan ruang bagi tipe produk yang baru.
- iv. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk membuat suhu ruangan toko menjadi nyaman yaitu, dengan menambahkan kipas angin atau pendingin ruangan yang sifatnya sementara yaitu pada saat promo berlangsung.
- v. Perbaikan yang dapat dilakukan pada pelayanan petugas kasir yang lambat yaitu, dengan melakukan *upgrade database* supaya proses pelayanan kasir menjadi lebih cepat dan melakukan *update database* pada tipe produk yang sudah tidak dipakai untuk menyediakan ruang bagi tipe produk yang baru.
- vi. Perbaikan yang dapat dilakukan pada pelayanan yang tidak terdapat label harga pada produk yaitu, dengan SPV memastikan bahwa karyawan telah memasang label harga dan melakukan pengecekan label harga pada *display* dan membuat label harga dengan ukuran yang sedang namun label terpasang dengan benar (seluruh bagian label tertutup plester) sehingga label tidak mudah copot.
- vii. Perbaikan yang dapat dilakukan pada pelayanan produk yang dijual tidak tersedia ketika konsumen menginginkannya yaitu, dengan karyawan

menawarkan produk dengan tipe serupa dan melakukan *daily report stock* barang pada toko yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan pemesanan kembali.

- viii. Perbaikan yang dapat dilakukan pada pelayanan produk yang dijual tidak berkualitas tinggi yaitu, dengan memberikan sampel untuk beberapa produk, karyawan memberikan peringatan kepada konsumen supaya tidak membuka segel produk, dan memberikan garansi toko dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.
- ix. Perbaikan yang dapat dilakukan pada kurangnya kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk secara detail yaitu, dengan menetapkan standar kualifikasi penerimaan karyawan, melakukan *training* kepada karyawan, menjelaskan *detail* produk melalui spesifikasi yang terdapat pada kemasan produk, dan karyawan lama membimbing karyawan baru / karyawan *part time* secara langsung.

6.2. Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan untuk penelitian ini :

- a. Dengan mengetahui penyebab dan usulan perbaikan yang dapat dilakukan pada tiap atribut pelayanan yang perlu diperbaiki, maka diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan kualitas layanan di Toko Aksesoris *Handphone*.
- b. Perusahaan diharapkan dapat menyusun skala prioritas untuk melakukan perbaikan kualitas layanannya dan berkomitmen untuk menerapkan usulan perbaikan tersebut.
- c. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti semua *gap* yang terdapat pada peningkatan kualitas layanan jasa, karena pada penelitian ini hanya *gap* 5 yang dibahas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang dan Lebrin, 2007, Riset Pemasaran: Teori dan Praktik, Ed 1, Ghalia Indonesia, Bogor
- Azrul, A dan Prihartono J, 1986, Metodologi Penelitian, Salemba Empat, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik, 2018, Statistik Telekomunikasi Indonesia 2018, <https://www.bps.go.id/publication/2019/12/02/6799f23db22e9bdcf52c8e03/statistik-telekomunikasi-indonesia-2018.htm>, diakses tanggal 18 Desember 2019.
- Bagaskara, Satria dan Suparto, 2019, Analisis Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu SANS.INC dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA), Jurnal Senopati, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Vol.1 No.1, pp. 22 – 24.
- Berman, Barry R dan Joel R. Evans, 2001, Retail Management: A Strategic Approach, Pearson Education, New York.
- CQE Academy, 2016, Cause and Effect Diagram, <http://www.cqeacademy.com/cqe-body-of-knowledge/continuous-improvement/quality-control-tools/cause-and-effect-diagram/>, Di akses tanggal 25 Februari 2020.
- Dabholkar, P. A., Thrope, D.I., Rentz, J.O, 1996, A Measure of Service Quality For Retail Stores: Scale Development and Validation, Journal of The Academy of Marketing Service, Vol. 24, No.1, pp. 3 – 16.
- Edraw Software, 2020, Fishbone Diagram Types, <https://www.edrawsoft.com/fishbone-types.html>, Diakses tanggal 25 Februari 2020
- Fadhillah, Muhammad A, 2012, Analisis Kinerja Perusahaan Dilihat dari Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi dengan Menggunakan Pendekatan Metode B2B Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA), Skripsi Program Sarjana Teknik Industri, Universitas Indonesia.

- Fatimah, Siti, 2017, Analisis Service Quality Menggunakan Metode Diagram Fishbone (Studi Kasus pada Bank BJB Buah Batu Bandung Tahun 2017), D3 Program Studi Pemasaran, Universitas Telkom.
- Ferguson, George A, 1976, Statistical Analysis In Psychology and Education, International Student Edition, Japan, Tokyo.
- Gronroos, C, 2000, Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, 2nd Ed, Chicester, Jhon Wiley & Sons, Ltd.
- Hemalatha, Lakshmi J dan K Ravichandran, 2010, An Empirical Assessment of Service Quality Dimension in the Indian Retail Sector, Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR).
- Kotler, P dan Keller, K.L, 2012, Manajemen Pemasaran, Ed 12, Erlangga, Jakarta.
- Kristianto, A.W, 2015, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Mutu pelayanan di Retail X Surabaya dengan Pendekatan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment, Skripsi Program Studi Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh November.
- Levy, Michael & Wetz, Barton A. 2009, Retailing Management, McGraw-Hill/Irwin, New York.
- Malhotra, 2005, Riset Pemasaran, Jilid I, Ed 4, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Martha, Yulia, 2016, Examining The Effect of Retail Service Quality Dimensions on Customer Satsfaction and Loyalty (A Case Study of Toko Progo Yogyakarta), Skripsi Program Studi Manajemen Internasional, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Martilla, Jhon A dan Jhon C. James, 1977, Importance-Performance Analysis, Journal of Marketing., Vol. 41 No. 1, pp. 77-9.
- Mintarto, Rudi, 2017, Analisis Kualitas Pelayanan pada Ritel dengan Pendekatan Retail Service Quality Scale (RSQS), Customer Satisfaction Index (CSI) dan Improvement Gap Analysis (IGA) (Studi Kasus: Super Indo Jl. Menuan No. 1-3 kel. Brontokusuman, Yk), Skripsi Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

- Nurdiyanto, Dodik Fredo, 2008, Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Service Quality pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermart, Skripsi Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Oktaviana, Ignasia Prilli, 2019, Perbaikan Kualitas Layanan Toko Kosmetik Mutiara Pusat Yogyakarta dengan Metode Servqual dan Triz, Skripsi Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, 1985, Problems and Strategies in Service Marketing, *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41 – 50.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64, pp 12 – 40.
- Riadi, Edi. 2016, Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS), Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Roscoe, J. T. (1975), *Fundamental Research Statistics For The Behavioural Sciences*, 2nd Ed, New York, Holt Rinehart & Winston.
- Putri R.O., Wibawa B.M., dan Laksamana T., 2017, Identifikasi Permasalahan Komplain pada E-Commerce Menggunakan Metode Fishbone, Vol.6 No.1.
- Santos, J. and Boote, 2003, A Theoretical Exploration and Model Of Customer Expectation, Post-Purchase Affective Stage And Affective Behaviour, *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 3, No. 2. Pp. 142 – 156.
- Sekaran, Uma. 2000, *Research Methods for business: A Skill Building Approach*, John Wiley & Sons, Inc, Singapore.
- Simmers, Christina S dan Nancy K. Keith, 2015, Measuring Retail Store Service Quality: The Disparity Between The Retail Service Quality Scale (RSQS) and Comment Cards, *Journal of Missouri State University*.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung

Suryabrata, Sumadi, 2004, Metodologi Penelitian, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

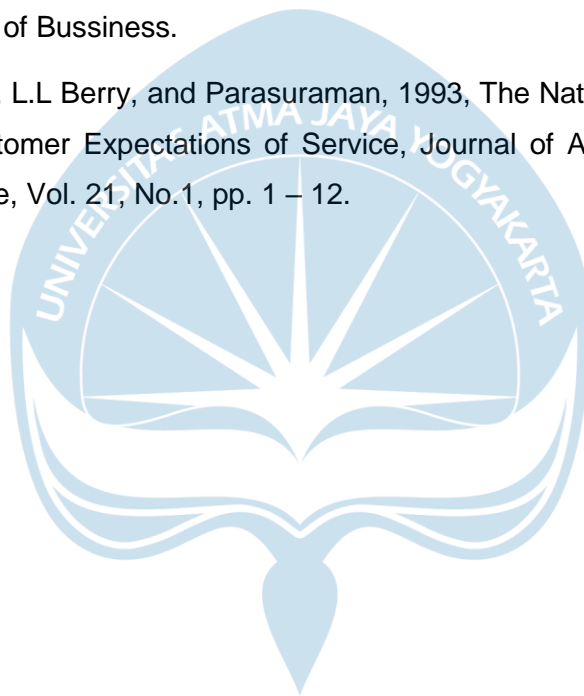
Tague, Nancy R. 2005, The Quality Toolbox, 2nd ed. Milwaukee, Wisconsin : ASQ Quality Press.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016, Service, Quality & Satisfaction, Ed 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Utami, Cristina Widya, 2006, Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern), Salemba Empat, Jakarta.

Xiao, Jing dan Julia C, 2010, Measuring Retail Service Quality in Sports Stores by Using RSQS Model (A Case Study of Stadium in Helsinki), Skripsi Umeå School of Business.

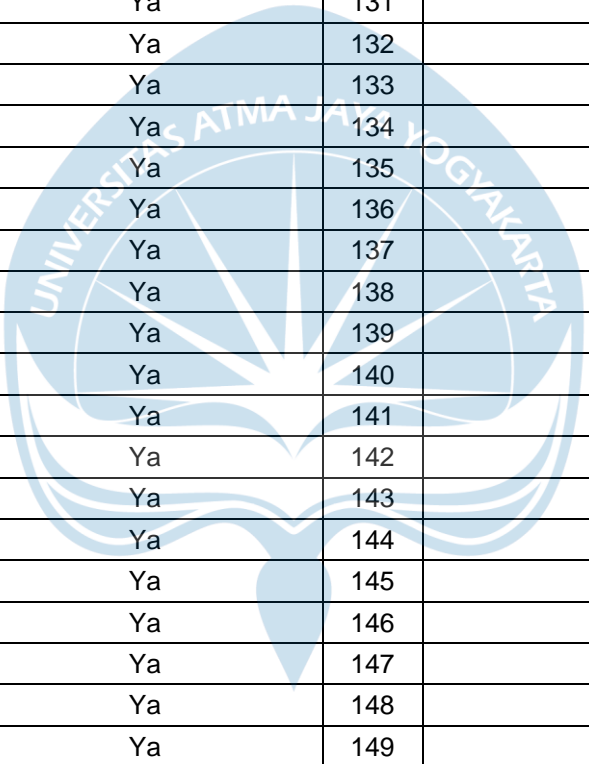
Zeithaml, V.A., L.L Berry, and Parasuraman, 1993, The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service, Journal of Academy of Marketing Science, Vol. 21, No.1, pp. 1 – 12.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Kuesioner Bagian 1

Resp	Apakah anda pernah berbelanja sebelumnya di Toko Aksesoris <i>Handphone</i>	Resp	Apakah anda pernah berbelanja sebelumnya di Toko Aksesoris <i>Handphone</i>
1	Ya	83	Ya
2	Ya	84	Ya
3	Ya	85	Ya
4	Ya	86	Ya
5	Ya	87	Ya
6	Ya	88	Ya
7	Ya	89	Ya
8	Ya	90	Ya
9	Ya	91	Ya
10	Ya	92	Ya
11	Ya	93	Ya
12	Ya	94	Ya
13	Ya	95	Ya
14	Ya	96	Ya
15	Ya	97	Ya
16	Ya	98	Ya
17	Ya	99	Ya
18	Ya	100	Ya
19	Ya	101	Ya
20	Ya	102	Ya
21	Ya	103	Ya
22	Ya	104	Ya
23	Ya	105	Ya
24	Ya	106	Ya
25	Ya	107	Ya
26	Ya	108	Ya
27	Ya	109	Ya
28	Ya	110	Ya
29	Ya	111	Ya
30	Ya	112	Ya
31	Ya	113	Ya
32	Ya	114	Ya
33	Ya	115	Ya
34	Ya	116	Ya
35	Ya	117	Ya
36	Ya	118	Ya



37	Ya	119	Ya
38	Ya	120	Ya
39	Ya	121	Ya
40	Ya	122	Ya
41	Ya	123	Ya
42	Ya	124	Ya
43	Ya	125	Ya
44	Ya	126	Ya
45	Ya	127	Ya
46	Ya	128	Ya
47	Ya	129	Ya
48	Ya	130	Ya
49	Ya	131	Ya
50	Ya	132	Ya
51	Ya	133	Ya
52	Ya	134	Ya
53	Ya	135	Ya
54	Ya	136	Ya
55	Ya	137	Ya
56	Ya	138	Ya
57	Ya	139	Ya
58	Ya	140	Ya
59	Ya	141	Ya
60	Ya	142	Ya
61	Ya	143	Ya
62	Ya	144	Ya
63	Ya	145	Ya
64	Ya	146	Ya
65	Ya	147	Ya
66	Ya	148	Ya
67	Ya	149	Ya
68	Ya	150	Ya
69	Ya	151	Ya
70	Ya	152	Ya
71	Ya	153	Ya
72	Ya	154	Ya
73	Ya	155	Ya
74	Ya	156	Ya
75	Ya	157	Ya
76	Ya	158	Ya
77	Ya	159	Ya
78	Ya	160	Ya
79	Ya	161	Ya

80	Ya	162	Ya
81	Ya	163	Ya
82	Ya	164	Ya



Lampiran 2 : Tabulasi Kuesioner Bagian 1 (Data Diri)

Resp	Nama	Jenis Kelamin	Umur (tahun)	Pekerjaan	Pendapatan /bulan	Intensitas berkunjung /bulan	Total pengeluaran	Kepentingan membeli
1	Rita Cahyana	Wanita	19 – 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> 7 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
2	Alfi	Wanita	19 – 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
3	Esty Farida	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
4	Rhom	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
5	Ramadhan	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
6	Alfian	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
7	Dymar	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
8	Alfa	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
9	Rusdi	Pria	24 - 30	Lain - lain	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	1 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
10	Amalia	Wanita	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
11	Yustinus W.P	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
12	Yudi	Pria	24 - 30	Mahasiswa	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	5 - 7 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
13	Fanny	Wanita	16 - 18	Pelajar	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi

14	Yasinta	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
15	Triyanti	Wanita	19 - 23	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000	2 - 4 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
16	Munawar H	Pria	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
17	Isti S	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
18	Egy F	Wanita	19 - 23	Lain - lain : Pegawai Bank BTN	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
19	Kharunnisa N	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
20	Fransisca R	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
21	Herlinda	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
22	Cristian	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
23	Gunarto	Pria	> 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
24	Rani	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
25	Kevin	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
26	Dheta	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
27	Theodora C	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi

28	Clara Indah	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
29	Vincentia P	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
30	Jati W	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
31	Eka	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
32	Silvester A	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	1 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
33	Tina	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
34	Julius Angga	Pria	19 - 23	Lain - lain : Pengangguran	< Rp 1.000.000	1 kali	> Rp 200.000	Lainnya : Open Jastip
35	Devita P	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
36	Bonifacius	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
37	Surya	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
38	Polikarpus A	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Lainnya : Pemakaian pribadi dan dijual kembali
39	Marta Oktaviani	Wanita	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	> 7 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
40	Hervina O	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
41	Chris Hanamay	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi

42	Anna M	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	5 - 7 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
43	Lala	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
44	Alif	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
45	Sugeng W	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
46	Bellachintya	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
47	Septiana S	Wanita	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
48	Zihan A	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
49	Desy Nurhidayu	Wanita	19 - 23	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
50	Joan	Wanita	19 - 23	Lain - lain : Jobseeker	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
51	Adyando	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
52	Aviana	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
53	Satrio Adji	Pria	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
54	Putra Ahmada	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
55	Faris	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
56	Juan	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi

57	Dwiki C	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Lainnya : Dua-duanya
58	Raa	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
59	Vino Barka	Pria	24 - 30	Lain - lain : Karyawan BUMN	> Rp 4.000.000	1 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
60	NH	Wanita	16 - 18	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
61	Ayu B	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
62	Bayu	Pria	> 30	Lain - lain : Arsitek	> Rp 4.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
63	Muhammad E	Pria	24 - 30	Lain - lain : Karyawan Perusahaan Asing (Korea)	> Rp 4.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Lainnya : Dua-duanya
64	Deandira N	Wanita	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
65	Venta	Wanita	19 - 23	Lain - lain : Freelance	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
66	Ulinuha N	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
67	Wulandari	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
68	Aldi	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
69	Eka P	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	5 - 7 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi

70	Chelli F	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
71	Cahyo	Pria	24 - 30	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
72	Puteri	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
73	Anastasia	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
74	Zaki	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
75	Fajar	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	> 7 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
76	Edi Yunanto	Pria	16 - 18	Lain - lain : Ngganggur	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	> 7 kali	> Rp 200.000	Untuk Dijual Kembali
77	Alif	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
78	Yopa	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
79	Rico Anggit	Pria	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
80	Wahyu Jatmiko	Pria	24 - 30	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
81	Ij	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
82	Anwar M	Pria	> 30	Lain - lain: Seniman	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
83	Arif Kasani	Pria	19 - 23	Lain - lain	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
84	Ayu Lestari	Wanita	19 - 23	Lain - lain : SPG	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi

85	Cakra Afel S	Pria	16 - 18	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
86	Ade Setya	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> 7 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
87	Anisah Nur	Wanita	24 - 30	PNS	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
88	Amerizal	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
89	Dedi	Pria	> 30	Pegawai Swasta	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
90	Atya Paso	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
91	Angela F	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	5 - 7 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
92	Muhammad F.R	Pria	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
93	Widodo	Pria	> 30	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
94	Herdan Boy	Pria	24 - 30	Lain - lain : Pengangguran	> Rp 4.000.000	> 7 kali	> Rp 200.000	Untuk Dijual Kembali
95	Nissa Dias	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	> 7 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
96	Desy Rahmawati	Wanita	24 - 30	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
97	Alex Hermanto	Pria	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> 7 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
98	Marini	Wanita	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi

99	Nabilla	Wanita	19 - 23	Lain - lain	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	> Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
100	Aziz Nurfauzi	Pria	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
101	Nurul	Wanita	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
102	Frida	Wanita	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
103	Ari P	Pria	24 - 30	Lain - lain	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
104	Miftavi	Wanita	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
105	Aninda Dian	Wanita	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
106	Rima Fitri	Wanita	19 - 23	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
107	Hastin Wulan	Wanita	24 - 30	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
108	Agnes	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
109	Redo Sidoli	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
110	Cahyo Putro	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
111	Lilis Retno	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
112	Willyanti	Wanita	24 - 30	Lain-lain : Bisnis	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
113	Guntur	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Lainnya

114	Oktaviana Febri	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
115	Aprillia Wanda	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
116	Fima Marviana	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
117	Aswin	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
118	Tri Astuti	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
119	Setiawan	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
120	Amir Santoso	Pria	> 30	Wirausaha	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	1 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
121	Mochammad	Pria	24 - 30	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
122	Nathanael A	Pria	16 - 18	Pegawai Swasta	< Rp 1.000.000	1 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
123	Ahmad	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
124	Tia	Wanita	24 - 30	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
125	Subhan	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
126	Rohmadi	Pria	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
127	Sabri Pratomo	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
128	Pipin	Wanita	> 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi

129	Puteri Elysabet	Wanita	24 - 30	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
130	Rinto W	Pria	> 30	Wirausaha	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
131	Linda	Wanita	> 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
132	Agatha Ayu	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
133	Juwita	Wanita	> 30	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
134	Emanuella	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
135	Arum Lestari	Wanita	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
136	Nur Fitriawan	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
137	Teddy	Pria	24 - 30	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
138	Bagas	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	5 - 7 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
139	Dinar Ayu	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	< Rp 20.000	Untuk pemakaian pribadi
140	Laurensia	Wanita	19 - 23	Pegawai Swasta	> Rp 4.000.000	2 - 4 kali	Rp 150.001 - Rp 200.000	Untuk pemakaian pribadi
141	Gabrielle	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
142	Arya H	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
143	Brili	Pria	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi

144	Felix	Pria	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
145	Anton	Pria	> 30	PNS	> Rp 4.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
146	Jhiane	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
147	Windia S	Wanita	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
148	Yani Fandyra	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
149	Hendri	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
150	Samudra	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
151	Aldo Pati	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
152	Timothy	Pria	19 - 23	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	5 - 7 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
153	Maria Cepe	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
154	Yudha	Pria	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
155	Galih	Pria	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
156	Ajeng	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
157	Wuri	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
158	Jayanto	Pria	24 - 30	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi

159	Andre	Pria	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
160	Tata	Wanita	19 - 23	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 kali	Rp 20.000 - Rp 50.000	Untuk pemakaian pribadi
161	Ig. Ferliawan	Pria	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
162	Henny	Wanita	16 - 18	Pelajar	< Rp 1.000.000	2 - 4 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi
163	Beni	Pria	> 30	Lain - lain	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	2 - 4 kali	Rp 100.001 - Rp 150.000	Untuk pemakaian pribadi
164	Agustina	Wanita	24 - 30	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1 kali	Rp 50.001 - Rp 100.000	Untuk pemakaian pribadi

Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan

Resp	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	P A 5	P A 6	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	P S 5	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
2	4	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
3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	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	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1
6	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
8	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	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	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
10	3	3	3	3	3	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

11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
12	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	5
13	4	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	1	
14	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
16	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4
17	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
18	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	4	4	4	4	4
19	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	5	5	5	5
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	4
21	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
22	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	2	4	3	5	2	4	4	4	4	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	5	5	5	5	2
25	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
26	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
27	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3
29	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	5	5	5	3
30	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	4
31	3	4	2	4	4	5	5	3	4	3	3	5	5	2	3	4	2	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	2	5	1	
32	4	4	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
33	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3
34	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
35	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4

136	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
138	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
139	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	4
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
141	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
142	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	5	5	5	5
143	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
144	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
146	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	5	5	5	5
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	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	5
149	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
150	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	4	4	4	4	4
151	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
152	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	5	5	5	5	4
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
154	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
155	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	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	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	4	4	5	4
158	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
159	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	5	5	5	4
160	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	5	5	5	3

42	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	1	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
43	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
44	3	5	5	2	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	1	
45	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	
46	2	4	2	1	1	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	
47	2	3	2	1	2	2	3	3	5	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	5	3	
48	3	4	4	4	2	3	4	5	4	2	2	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	5	3	4	3	
49	4	3	3	2	2	4	3	5	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	
50	3	2	3	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	
51	4	5	3	4	3	5	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	4	4	4	3	
52	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
53	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	5	5	4	4	5	5	
54	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	4	4	5	2	3	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
57	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
58	2	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
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	5	5	5	5	5	5
60	1	3	3	4	3	1	5	4	4	3	2	1	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	
61	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
62	2	5	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	
63	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	
64	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
65	3	5	3	3	5	2	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	
66	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	

67	2	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
68	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
69	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	
71	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
72	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
73	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
74	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
75	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4		
76	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	1	
77	3	2	2	3	2	3	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	
78	3	4	4	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
79	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
80	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
81	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
83	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
85	5	5	5	5	5	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	
86	5	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	4	4	4	4	
87	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
89	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
90	3	4	3	2	3	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	3	
91	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

92	4	3	3	4	3	2	4	5	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	5	4	4	5	3	
93	4	5	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	5	5	5	5	
94	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
95	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
96	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
97	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	
98	3	4	4	3	3	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	
99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
101	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
102	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
103	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	
104	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
105	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
106	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
107	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	
109	3	5	5	2	2	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	
110	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
111	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
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	5	5	5	5	5	
114	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
115	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
116	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	

142	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
145	2	5	5	2	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
146	4	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
150	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	4	5	5	2	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
154	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
155	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
157	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
158	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
159	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
160	3	5	5	4	4	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
161	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
162	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
163	4	5	5	2	2	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5
164	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4

Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENILAIAN KUALITAS LAYANAN PADA TOKO AKSESORIS *HANDPHONE*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian tugas akhir yang akan saya lakukan dengan judul **“Perbaikan Kualitas Layanan Pada Toko Aksesoris *Handphone* Di Yogyakarta”** maka perkenalkan saya :

Nama : Yustina Utami Kurnianingrum

Program Studi : Teknik Industri

Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Saya selaku peneliti memohon kesediaan para konsumen untuk mengisi kuesioner penelitian ini yang terbagi dalam dua bagian. Keberhasilan penelitian ini bergantung pada kelengkapan jawaban yang anda berikan. Atas kesediaan dan kerja sama yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Bagian I : Data Responden

(Beri tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan data diri anda)

1. Nama : _____
2. Apakah anda pernah berbelanja di Toko Aksesoris *Handphone* yang berada di Jalan Kaliurang KM. 5,6 No.25?

<input type="radio"/> Ya	<input type="radio"/> Tidak
--------------------------	-----------------------------
3. Jenis Kelamin :

<input type="radio"/> Pria	<input type="radio"/> Wanita
----------------------------	------------------------------
4. Umur :

<input type="radio"/> 16 – 18 tahun	<input type="radio"/> 19 – 23 tahun
<input type="radio"/> 24 – 30 tahun	<input type="radio"/> > 30 tahun
5. Pekerjaan :

<input type="radio"/> Pelajar	<input type="radio"/> Pegawai Swasta
<input type="radio"/> Mahasiswa	<input type="radio"/> Wirausaha
<input type="radio"/> PNS	<input type="radio"/> Lain-lain : _____
6. Pendapatan anda perbulan :

<input type="radio"/> < Rp 1.000.000	<input type="radio"/> Rp 3.000.001 – Rp 4.000.000
<input type="radio"/> Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	<input type="radio"/> > Rp 4.000.000
<input type="radio"/> Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000	
7. Intensitas berkunjung ke Toko Aksesoris *Handphone* dalam satu bulan :

<input type="radio"/> 1 kali	<input type="radio"/> 2 – 4 kali
<input type="radio"/> 5 – 7 kali	<input type="radio"/> > 7 kali

KUESIONER											
No	Tingkat Kepentingan					Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Aspek Fisik (<i>Physical Aspects</i>)											
1						Suhu pada ruangan toko nyaman					
2						Pencahayaan pada ruangan toko nyaman					
3						Ruangan toko bersih dan rapi					
4						Tata letak toko memudahkan pelanggan untuk menemukan produk yang dibutuhkan					
5						Tata letak toko memudahkan konsumen untuk bergerak					
6						Terdapat label harga pada <i>display</i> produk					
Keandalan (<i>Reliability</i>)											
7						Program promosi dijalankan dengan baik					
8						Waktu buka dan tutup toko sesuai jadwal					
9						Promo yang ditawarkan sesuai dengan produk yang dijual di toko					
10						Pelayanan petugas kasir yang cepat					
11						Waktu tunggu antrean kasir minimum					
12						Produk yang dijual tersedia ketika konsumen menginginkannya					
Interaksi Personal (<i>Personal Interaction</i>)											
13						Kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk secara <i>detail</i>					
14						Sikap karyawan menanamkan kepercayaan konsumen					
15						Konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi di toko					
16						Respon karyawan cepat dalam membantu konsumen mencari produk yang dibutuhkan					

17						Adanya perhatian individual kepada konsumen					
18						Karyawan mampu melayani konsumen dengan sopan					
19						Karyawan bersedia untuk mengucapkan terima kasih kepada konsumen yang telah berkunjung					
Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>)											
20						Konsumen dapat menyampaikan keluhan dengan mudah					
21						Toko melayani pengembalian dan penukaran produk					
22						Pihak toko bersedia untuk meminta maaf apabila terjadi permasalahan					
23						Kecepatan karyawan dalam memperbaiki kesalahan pelayanan					
24						Karyawan dapat menangani keluhan konsumen secara langsung dan segera					
Kebijakan (<i>Policy</i>)											
25						Produk yang dijual berkualitas tinggi					
26						Terdapat lahan parkir yang nyaman bagi konsumen					
27						Harga produk yang tertera sesuai dengan <i>barcode</i> saat pembayaran di kasir					
28						Memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua konsumen					
29						Terdapat sistem pembayaran dengan <i>credit card</i> dan <i>fintech</i>					
30						Terdapat penawaran diskon/promo secara berkala					
31						Terdapat fasilitas <i>home credit</i>					

Lampiran 6 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner di Toko Aksesoris *Handphone*



Lampiran 7 : Dokumentasi Diskusi dengan Direktur Toko Aksesoris *Handphone*



Lampiran 8 : Transkrip Hasil Wawancara dengan Direktur Toko Aksesoris *Handphone*

Tanggal Observasi	Topik Pembahasan	Pendapat Pihak Toko (Direktur)
18-Des-2019	Komplain/ulasan negatif yang diterima melalui <i>direct message</i> Instagram dan berdasarkan <i>Google Review</i> mengenai pelayanan di Toko Aksesoris <i>Handphone</i>	Komplain yang diterima dari IG dikonfirmasi lagi dimana konsumen berbelanja dan dilakukan <i>follow up</i> . Solusi komplain : <i>Gift</i> dan <i>refund</i> .
		Sudah mengetahui isi <i>Google Review</i> dan terkadang memberikan <i>feedback</i> ke konsumen yang memberikan <i>review</i> .
		Masukan dari konsumen tetap harus diperbaiki untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen
		Memiliki harapan supaya konsumen puas terhadap layanan yang diberikan dan datang kembali
		Ingin melakukan pengukuran dan perbaikan layanan toko
7-Jan-2020	Mendiskusikan atribut pelayanan	Pihak direktur menyetujui atribut yang akan diukur

	untuk pertama kalinya dengan total 29 atribut	Pihak direktur menambahkan atribut pelayanan pada aspek fisik yaitu price tag/ label harga pada display, pada aspek kebijakan yaitu adanya <i>home credit</i> . Total atribut yang diukur menjadi 33 atribut
24-Jan-2020	Mendiskusikan hasil uji validitas dan uji reliabilitas. Terdapat 2 atribut yang tidak valid	Atribut yang tidak valid di eliminasi saja karena tidak terlalu penting
12-Jan-2020	Mendiskusikan hasil SERVQUAL, IPA dan Usulan Perbaikan	Bapak direktur menyadari bahwa atribut yang perlu diperbaiki memang harus diperbaiki, dan terdapat beberapa atribut yang sudah dirasakan sebelumnya.



Lampiran 9 : Surat Keterangan Penelitian



Nomor : RL / II / 003 / HRD / JD - 020

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Di Yogyakarta

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ja'far Amir
Jabatan : Direktur CV. Arkatama Ritelindo

Menerangkan bahwa mahasiswa yang datanya tercantum dibawah ini :

Nama : Yustina Utami Kurnianingrum
No. Mahasiswa : 150608346
Fakultas : Teknik Industri
Universitas : Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Judul Penelitian : Perbaikan Kualitas Layanan Pada Toko Super Dazzle Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di CV. Arkatama Ritelindo (Dazzle ACC) dari tanggal 16 Desember 2019 – 31 Januari 2020. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebaik mungkin.

Sleman, 14 Februari 2020,

Ja'far Amir
Direktur

Ket :

1. Asli pada yang bersangkutan
2. Salinan arsip general