

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa teknik servqual dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi ajaib. Penelitian ini membuktikan bahwa gambaran dari kualitas layanan aplikasi ajaib masih belum memenuhi harapan dari pengguna ajaib, terdapat 22 indikator yang ada di dalam kelima variabel mendapatkan nilai negatif.
2. *Tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan emphaty* merupakan lima variabel yang digunakan dalam penelitian kualitas layanan aplikasi ajaib menggunakan metode servqual. Dari kelima variabel tersebut yang menjadi variabel yang memiliki nilai negatif terbesar adalah *tangible* atau bukti fisik, yaitu dengan indikator T1 yang merupakan tampilan ajaib yang dirasa kurang menarik. Prioritas indikator yang utama adalah yang ada di kuadran sesuai dengan diagram kartesius yaitu T1, T2, RS1, E3 yaitu tampilan yang menarik, mudah dioperasikan, memiliki respon yang baik dalam informasi yang terkait transaksi investasi, dan mengerti kebutuhan pengguna.
3. Ajaib selaku penyedia layanan diharapkan dapat memenuhi ekspektasi dari pengguna terhadap layanan yang telah diberikan dan melakukan perbaikan terhadap indikator yang memiliki nilai gap negatif dan sesuai dengan urutan prioritasnya.

5.2. Saran

Hasil penelitian tentang kualitas layanan ajaib dari sudut pandang masyarakat Yogyakarta menghasilkan saran sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, dalam membuat pertanyaan kepada responden, agar membuat pertanyaan yang bersifat terbuka bukan hanya pilihan agar mendapat jawaban yang lebih nyata dari pengguna.

2. Untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan metode selain servqual untuk meneliti kualitas dari ajaib agar menjadi pembanding dari penelitian yang sudah ada.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Maftuh Ihsan, "Minat Investasi Masyarakat Indonesia Minim," *ekonomi.bisnis.com*, 2013.
- [2] Budi, "Pengguna Mobile App IPOT Meningkatkan Signifikan Saat Pandemi Covid-19," *indopremier.com*, 2020.
- [3] indopremier, "IPOT: Semua Bisa Investasi," *indopremier.com*, 2020.
- [4] M. ;Effendi Singarimbun, "Metode Penelitian Survey," 1995, 1995.
- [5] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [6] S. Rahayu, "PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KENYAMANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI INVESTASI (STUDI KASUS PADA INVESTOR YANG TERDAFTAR DI PT INDOPREMIER CABANG SOLO)," 2019.
- [7] A. Anin *et al.*, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan AHP (Studi Kasus: Pasien Rawat Inap Kelas Tiga di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga) Artikel Ilmiah," p. 2, 2015.
- [8] A. C. Kusuma and S. Suflani, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang)," *J. Manaj. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 5, no. 2, pp. 1–8, 2019, doi: 10.35906/jm001.v5i2.359.
- [9] M. E. Lestari and E. Zuraidah, "BULLETIN OF COMPUTER SCIENCE RESEARCH Penerapan Metode Servqual Untuk Menganalisa Kualitas Layanan Aplikasi Talenta di SLB-G Rawinala," vol. 2, no. 3, pp. 85–92, 2022, doi: 10.47065/bulletincsr.v2i3.165.
- [10] Suhendra and R. R. S. Nurdianti, "Indonesian Journal of Primary Education Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan," *Indones. J. Prim. Educ.*, vol. 2, no. 2, pp. 71–75, 2018.
- [11] W. W. Hidayat, *KONSEP DASAR INVESTASI DAN PASAR MODAL - Dr. Wastam Wahyu Hidayat, SE., MM. - Google Buku*. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?id=_lbzDwAAQBAJ&pg=PA186&dq=portofolio+dan+investasi&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjTrK7xhJHrAhUm8HMBHdWkAR8Qu

wUwBHoECAYQBw#v=onepage&q=portofolio dan investasi&f=false

- [12] Y. Grigoroudis, Evangelo. & Siskos, "Customer Satisfaction Evaluation, Methods for Measuring and Implementing Service Quality," *New York Springer.*, 2010.
- [13] K. Jiwantara, A. Sutrisno, and J. S. C. Neyland, "Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jur. Mesin Fak. Tek. Univ. Sam Ratulangi Manado.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2012.
- [14] D. W. Andatu Kurnia Natalius, Riadi Budiman, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN ZONE OF TOLERANCE (ZOT) PADA LAYANAN INDIHOME DI KOTA PONTIANAK," no. 1, pp. 1–14, 2019.
- [15] D. S. Irawati and D. Pibriana, "Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1382.
- [16] B. A. Habsy, "Seni Memahami Penelitian Kuliitatif Dalam Bimbingan Dan Konseling : Studi Literatur," *JURKAM J. Konseling Andi Matappa*, vol. 1, no. 2, p. 90, 2017, doi: 10.31100/jurkam.v1i2.56.
- [17] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif," *Bandung Alf.*, 2018.
- [18] I. Pujihastuti, "Isti Pujihastuti Abstract," *J. Agribisnis dan Pengemb. Wil.*, vol. 2, no. 1, pp. 43–56, 2010.
- [19] W. Widhiarso, "Pengembangan Skala Psikologi : Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons ?," pp. 1–5, 2010, [Online]. Available: http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/widhiarso_2010_-_respon_alternatif_tengah_pada_skala_likert.pdf
- [20] A. Asnawi, "SERVQUAL MODEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BONGKAR MUAT DAN EMKL (Studi pada P.T. Sarana Bandar Nasional Surabaya)," *J. Ilm. Adm. Bisnis dan Inov.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2017, doi: 10.25139/jai.v1i1.393.
- [21] N. Hermanto, N. Rahmat, and D. Riyanto, "Penerapan Model Delon and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Presensi Mahasiswa Online," *J. Pro Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 43–53, 2018.
- [22] V. D. Huse, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Gojek dari Perspektif Pengguna Masyarakat Surabaya Menggunakan Information System Success Model (ISSM),"

- 2017, p. 91, 2017, [Online]. Available: <http://repository.its.ac.id/42506/>
- [23] S. S. Putro, "Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan," *J. Komunika J. Komunikasi, Media dan Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–9, 2017, doi: 10.31504/komunika.v6i2.1119.
- [24] N. Wahyuni, "GAP ANALYSIS," *Binus University*, 2014. <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>



Lampiran

Lampiran 1.1. Kuesioner

Kuesioner Penelitian Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Ajaib Berdasarkan Perspektif Masyarakat Yogyakarta Menggunakan Metode SERVQUAL

Penelitian ini ditujukan untuk anda pengguna aplikasi AJAIB yang ada di Yogyakarta. Anda merupakan responden yang tepat dan terpilih, sehingga saya sangat mengharapkan partisipasi anda dengan mengisi kuisisioner penelitian ini serta memberikan jawaban yang telah tersedia. Seluruh jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh sebab itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas anda. Saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasi anda dalam penelitian ini.

Peneliti,
Johannes Grant

Jenis Kelamin *

Laki - Laki
 Perempuan

Umur *

17 - 22 tahun
 23 - 28 tahun
 29 - 34 Tahun
 35 - 40 tahun
 > 40 tahun

Persepsi dan Ekspektasi
Pada pilihan dibawah, anda akan mengisi bagian persepsi dan ekspektasi, dimana persepsi merupakan kenyataan yang anda alami selama menggunakan AJAIB, sedangkan Ekspektasi merupakan harapan anda terhadap aplikasi AJAIB.

Aspek Tangibles (bukti fisik)

1. Ajaib memiliki tampilan yang menarik *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Ajaib mudah dioperasikan *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Ajaib memiliki fitur yang jelas *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

4. Ajaib memiliki tata bahasa yang baik *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Fitur navigasi yang jelas dan dapat dimengerti *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Ajaib memiliki desain yang baik *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aspek Reliability (keandalan dan keakuratan)

7. Ajaib merupakan aplikasi yang selalu update terhadap transaksi investasi *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Informasi yang diberikan lengkap dan jelas *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. fitur pencarian yang berfungsi dengan baik *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ajaib memiliki keakuratan informasi yang baik *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Konten yang disediakan oleh Ajaib sebagai penunjang investasi dirasa baik *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aspek Responsiveness (respon terhadap aplikasi)

12. Ajaib memiliki respon yang baik dalam penggunaannya terkait transaksi inestasi *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

13. Ajaib memiliki menu yang lengkap terkait transaksi investasi *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Ajaib memberikan pemberitahuan ketika ada informasi baru terkait transaksi investasi *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aspek Assurance (Jaminan keamanan)

15. Anda merasa data yang anda miliki aman *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Anda merasa data anda tidak disalahgunakan *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Ajaib dirasa mempunyai reputasi perusahaan yang baik *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Emphaty (Kepedulian terhadap pelanggan)

18. Anda merasa nyaman dalam menggunakan Ajaib *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Ajaib dirasa mampu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

20. Ajaib mengerti kebutuhan penggunanya *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Ajaib dapan dengan mudah diakses dimana saja dan kapan saja *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

22. Customer service dirasa melayani dengan baik *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral/ Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Kenyataan (Persepsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan (Ekspektasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lampiran 1.2. Data Kuesioner Responden

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
1	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
3	Laki - Laki	23 - 28 tahun	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	Perempuan	17 - 22 tahun	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
5	Perempuan	17 - 22 tahun	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1
6	Laki - Laki	23 - 28 tahun	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
7	Perempuan	23 - 28 tahun	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3
8	Perempuan	23 - 28 tahun	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
9	Laki - Laki	23 - 28 tahun	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
10	Laki - Laki	17 - 22 tahun	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
11	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	1	2	4	1	2	2	4	2	2	2	4
12	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
13	Laki - Laki	23 - 28 tahun	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
14	Laki - Laki	17 - 22 tahun	2	4	2	4	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
15	Perempuan	23 - 28 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	Laki - Laki	17 - 22 tahun	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
17	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
18	Perempuan	23 - 28 tahun	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3
19	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	2	1	2	1	2	3	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	1	2	1	2
20	Perempuan	23 - 28 tahun	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3
21	Perempuan	17 - 22 tahun	1	2	3	4	3	4	2	2	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2
22	Perempuan	17 - 22 tahun	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3
23	Perempuan	23 - 28 tahun	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
24	Perempuan	23 - 28 tahun	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	
25	Perempuan	35 - 40 tahun	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2
26	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4
27	Perempuan	23 - 28 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2
29	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
30	Perempuan	23 - 28 tahun	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	3
31	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
32	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
33	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	4
34	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	2	4	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3
35	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3
36	Perempuan	> 40 tahun	2	2	4	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3
37	Laki - Laki	17 - 22 tahun	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2
38	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4
39	Perempuan	35 - 40 tahun	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2
40	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
41	Laki - Laki	23 - 28 tahun	1	1	2	1	2	2	2	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	4
42	Laki - Laki	35 - 40 tahun	1	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4
43	Perempuan	17 - 22 tahun	2	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	2
44	Perempuan	35 - 40 tahun	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3
45	Perempuan	35 - 40 tahun	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	4	3
46	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3
47	Laki - Laki	23 - 28 tahun	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
48	Perempuan	23 - 28 tahun	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2
49	Perempuan	35 - 40 tahun	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
50	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	1	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2
51	Perempuan	17 - 22 tahun	1	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2
52	Laki - Laki	> 40 tahun	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
53	Perempuan	23 - 28 tahun	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2
54	Laki - Laki	23 - 28 tahun	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
55	Laki - Laki	> 40 tahun	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3
56	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
57	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
58	Laki - Laki	35 - 40 tahun	1	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3
59	Perempuan	23 - 28 tahun	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3
60	Perempuan	23 - 28 tahun	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
61	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
62	Perempuan	> 40 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
63	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
64	Perempuan	23 - 28 tahun	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
65	Perempuan	23 - 28 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
68	Laki - Laki	35 - 40 tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	Laki - Laki	23 - 28 tahun	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
70	Perempuan	23 - 28 tahun	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	Laki - Laki	17 - 22 tahun	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3
72	Laki - Laki	17 - 22 tahun	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
73	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
74	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2
75	Perempuan	17 - 22 tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	Laki - Laki	23 - 28 tahun	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
78	Laki - Laki	23 - 28 tahun	1	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3
79	Perempuan	35 - 40 tahun	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
80	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	2	3	3	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2
81	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
82	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	1	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2
83	Laki - Laki	17 - 22 tahun	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	Laki - Laki	23 - 28 tahun	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2
85	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2
86	Laki - Laki	23 - 28 tahun	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	1	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3
87	Laki - Laki	> 40 tahun	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2
88	Perempuan	35 - 40 tahun	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2
89	Perempuan	> 40 tahun	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3
90	Laki - Laki	> 40 tahun	2	1	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
91	Laki - Laki	35 - 40 tahun	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2
92	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3
93	Perempuan	> 40 tahun	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
94	Laki - Laki	23 - 28 tahun	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	1
95	Perempuan	17 - 22 tahun	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4
96	Perempuan	> 40 tahun	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4
97	Perempuan	35 - 40 tahun	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
98	Perempuan	35 - 40 tahun	2	3	3	3	2	4	2	3	2	4	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2
99	Laki - Laki	17 - 22 tahun	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2
100	Perempuan	23 - 28 tahun	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
1	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4
2	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible				Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty						
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
3	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	Perempuan	17 - 22 tahun	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
5	Perempuan	17 - 22 tahun	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
6	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
7	Perempuan	23 - 28 tahun	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
8	Perempuan	23 - 28 tahun	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
9	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
10	Laki - Laki	17 - 22 tahun	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
11	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
12	Laki - Laki	17 - 22 tahun	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4
13	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
14	Laki - Laki	17 - 22 tahun	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
15	Perempuan	23 - 28 tahun	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
17	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
18	Perempuan	23 - 28 tahun	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
19	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
20	Perempuan	23 - 28 tahun	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
21	Perempuan	17 - 22 tahun	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
22	Perempuan	17 - 22 tahun	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
23	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Perempuan	35 - 40 tahun	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5
26	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
27	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4
29	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
30	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5
31	Laki - Laki	17 - 22 tahun	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
32	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

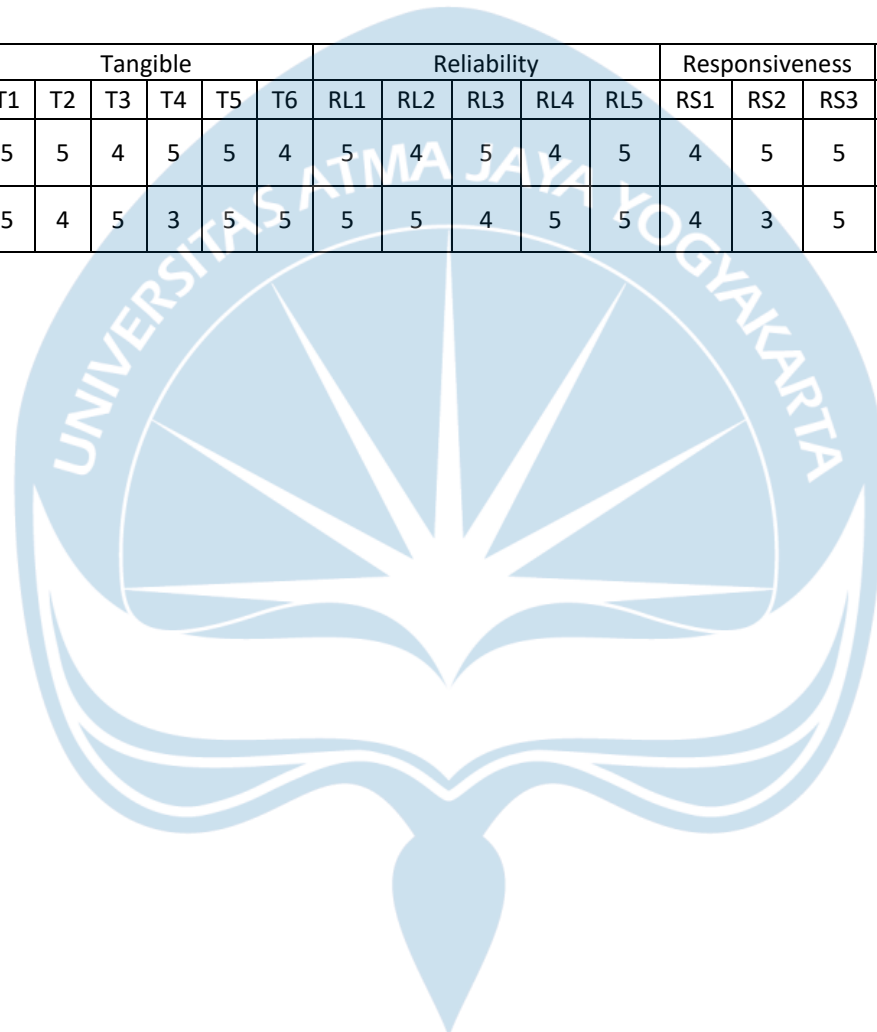
No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
33	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
34	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5
35	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3
36	Perempuan	> 40 tahun	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
37	Laki - Laki	17 - 22 tahun	5	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5
38	Laki - Laki	17 - 22 tahun	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3
39	Perempuan	35 - 40 tahun	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
40	Laki - Laki	17 - 22 tahun	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4
41	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	Perempuan	17 - 22 tahun	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5
44	Perempuan	35 - 40 tahun	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	Perempuan	35 - 40 tahun	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
47	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
48	Perempuan	23 - 28 tahun	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
49	Perempuan	35 - 40 tahun	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
51	Perempuan	17 - 22 tahun	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	Laki - Laki	> 40 tahun	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
54	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	Laki - Laki	> 40 tahun	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
57	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
58	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
59	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
60	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
61	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
62	Perempuan	> 40 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
63	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5
64	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
65	Perempuan	23 - 28 tahun	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

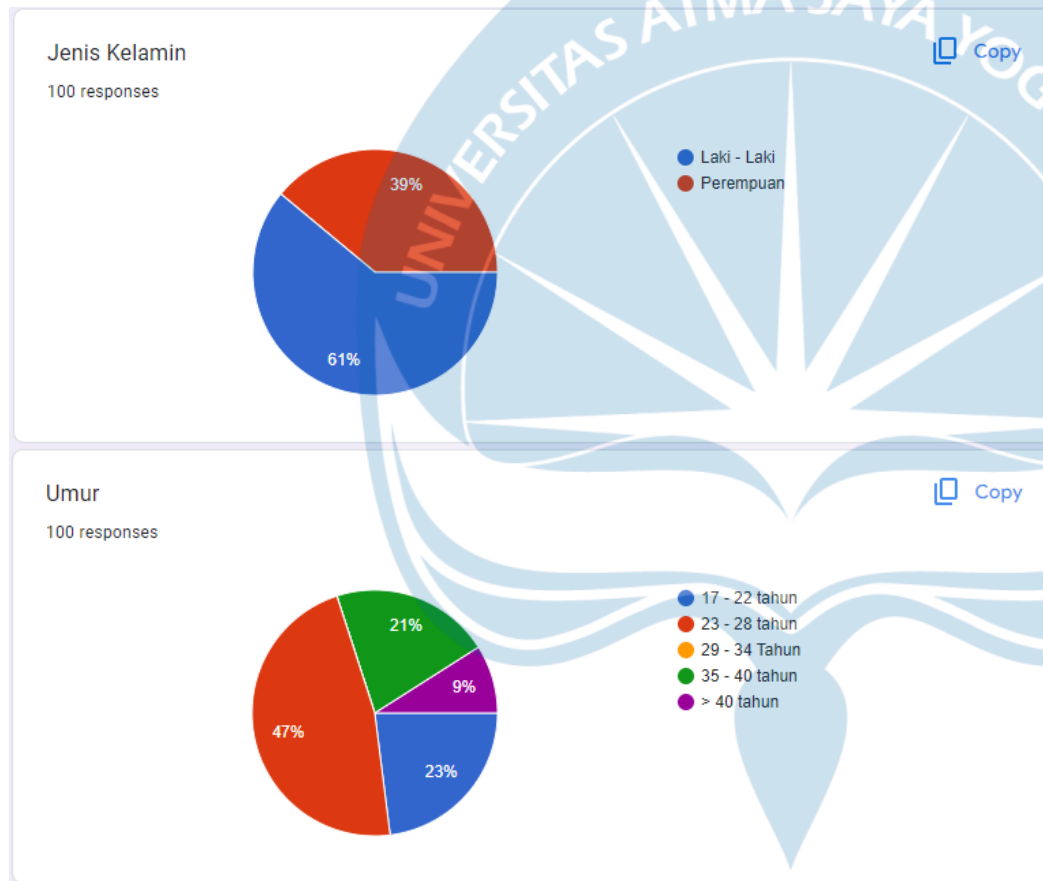
No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible				Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty						
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
66	Laki - Laki	35 - 40 tahun	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5
68	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5
70	Perempuan	23 - 28 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
72	Laki - Laki	17 - 22 tahun	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
74	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
75	Perempuan	17 - 22 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
78	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3
79	Perempuan	35 - 40 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5

No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty				
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5
81	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5
82	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
83	Laki - Laki	17 - 22 tahun	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
84	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
85	Laki - Laki	35 - 40 tahun	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
86	Laki - Laki	23 - 28 tahun	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5
87	Laki - Laki	> 40 tahun	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5
88	Perempuan	35 - 40 tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Perempuan	> 40 tahun	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	Laki - Laki	> 40 tahun	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	Laki - Laki	35 - 40 tahun	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
92	Laki - Laki	17 - 22 tahun	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
93	Perempuan	> 40 tahun	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
94	Laki - Laki	23 - 28 tahun	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
95	Perempuan	17 - 22 tahun	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Perempuan	> 40 tahun	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
97	Perempuan	35 - 40 tahun	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
98	Perempuan	35 - 40 tahun	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

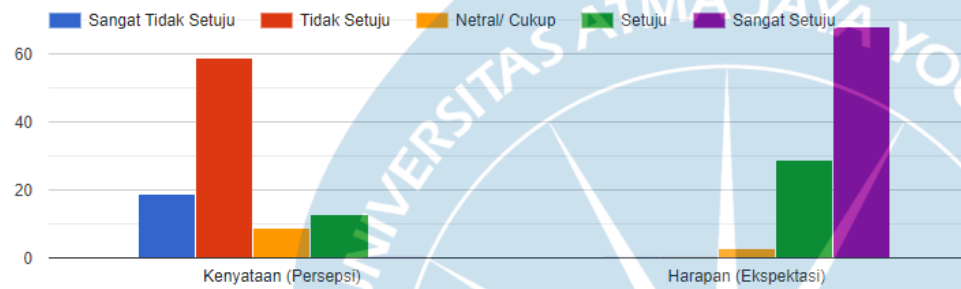
No.	Jenis Kelamin	Umur	Tangible						Reliability					Responsiveness			Assurance			Emphaty					
			T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	E5	
99	Laki - Laki	17 - 22 tahun	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
100	Perempuan	23 - 28 tahun	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5



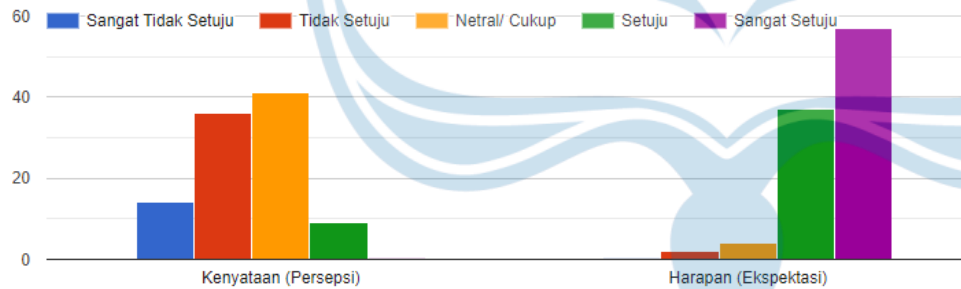
Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner Responden



1. Ajaib memiliki tampilan yang menarik

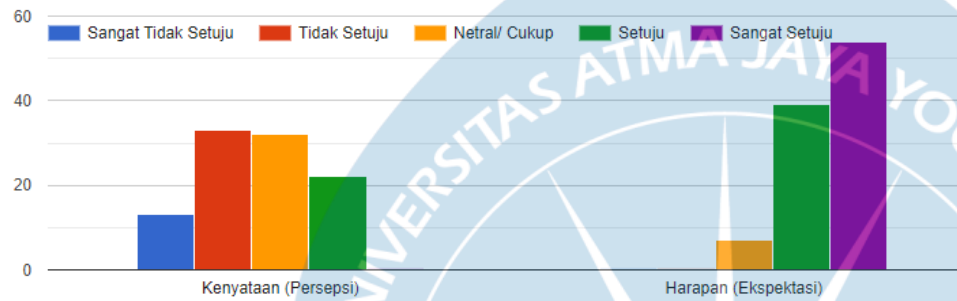


2. Ajaib mudah dioperasikan




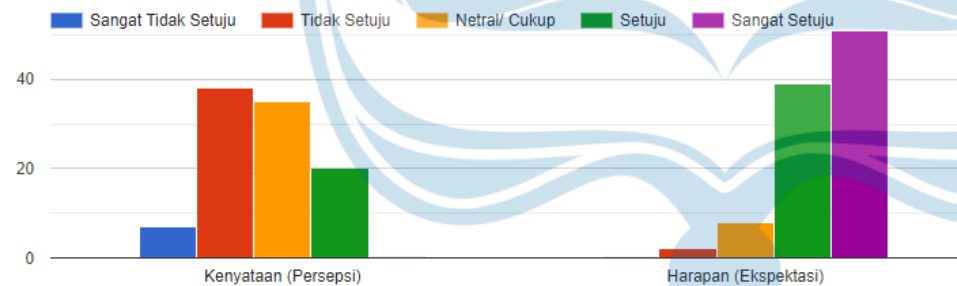
3. Ajaib memiliki fitur yang jelas

 Copy



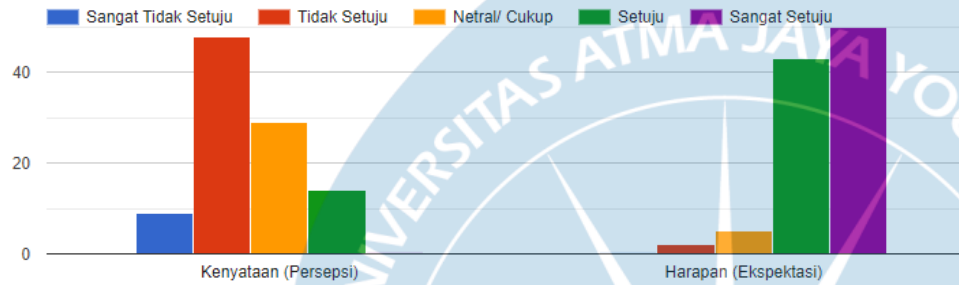
4. Ajaib memiliki tata bahasa yang baik

 Copy




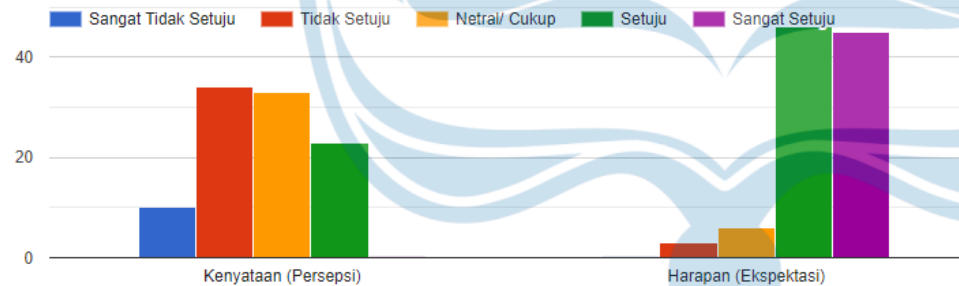
5. Fitur navigasi yang jelas dan dapat dimengerti

 Copy



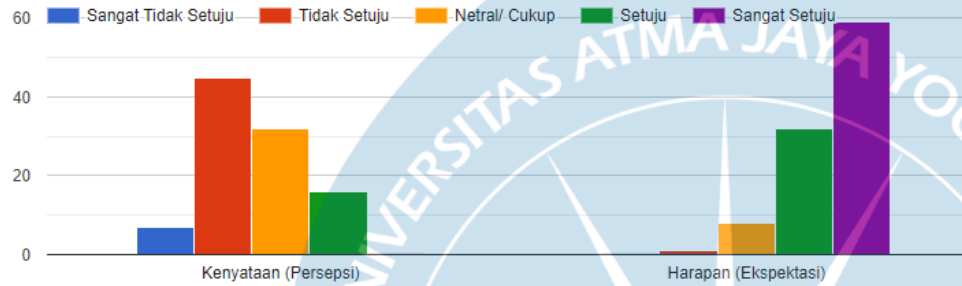
6. Ajaib memiliki desain yang baik

 Copy



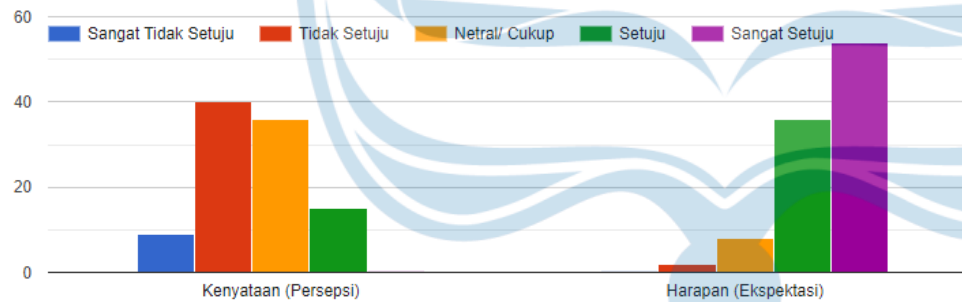
7. Ajaib merupakan aplikasi yang selalu update terhadap transaksi investasi

 Copy



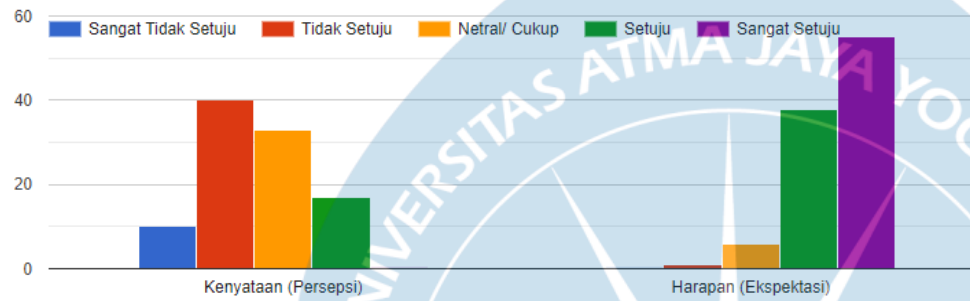
8. Informasi yang diberikan lengkap dan jelas

 Copy



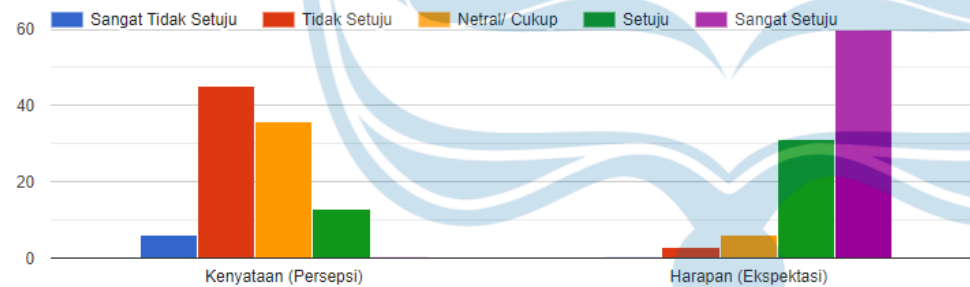
9. fitur pencarian yang berfungsi dengan baik

 Copy




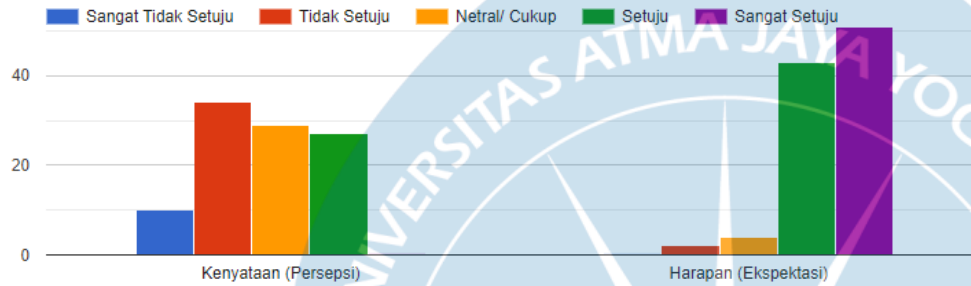
10. Ajaib memiliki keakuratan informasi yang baik

 Copy



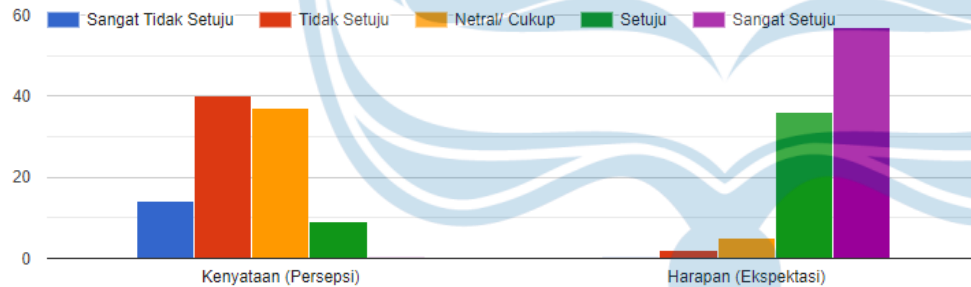
11. Konten yang disediakan oleh Ajaib sebagai penunjang investasi dirasa baik

 Copy




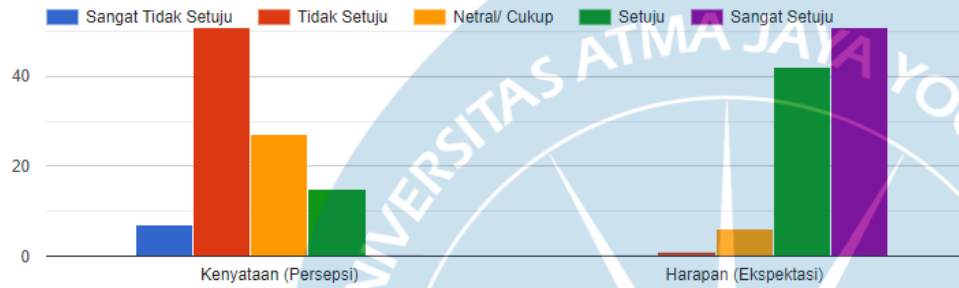
12. Ajaib memiliki respon yang baik dalam penggunaannya terkait transaksi investasi

 Copy



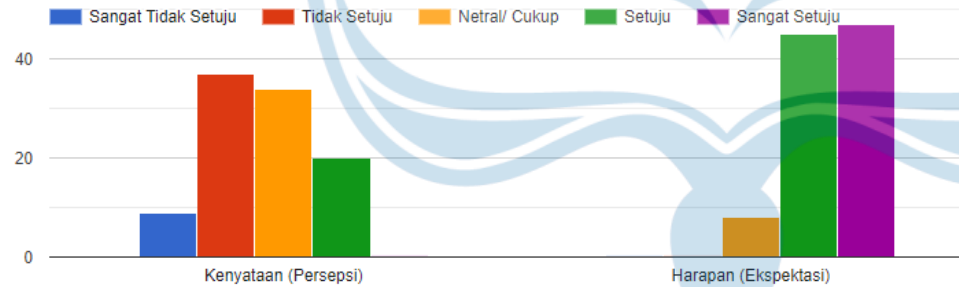
13. Ajaib memiliki menu yang lengkap terkait transaksi investasi

 Copy



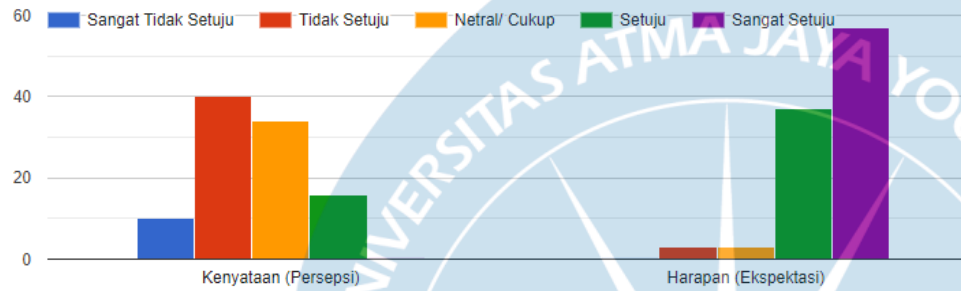
14. Ajaib memberikan pemberitahuan ketika ada informasi baru terkait transaksi investasi

 Copy



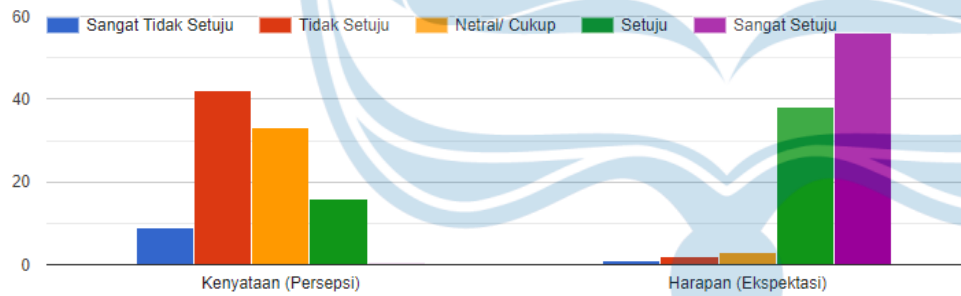
15. Anda merasa data yang anda miliki aman

[Copy](#)




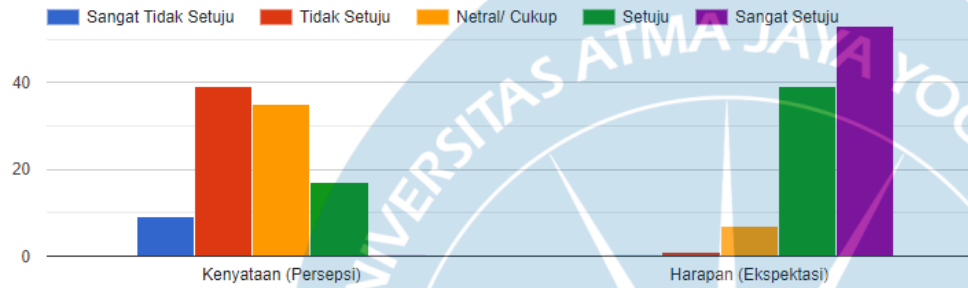
16. Anda merasa data anda tidak disalahgunakan

[Copy](#)



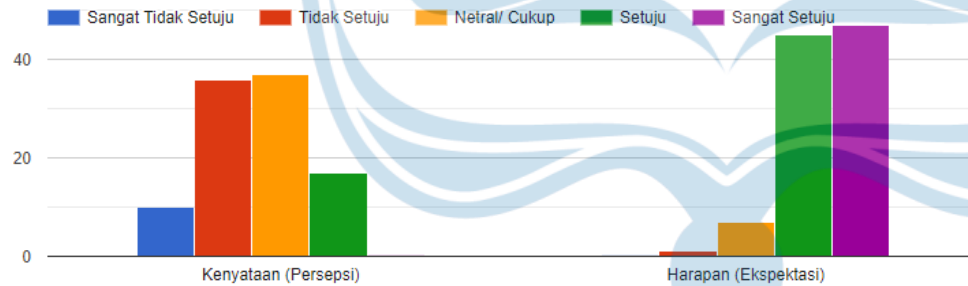
17. Ajaib dirasa mempunyai reputasi perusahaan yang baik

 Copy



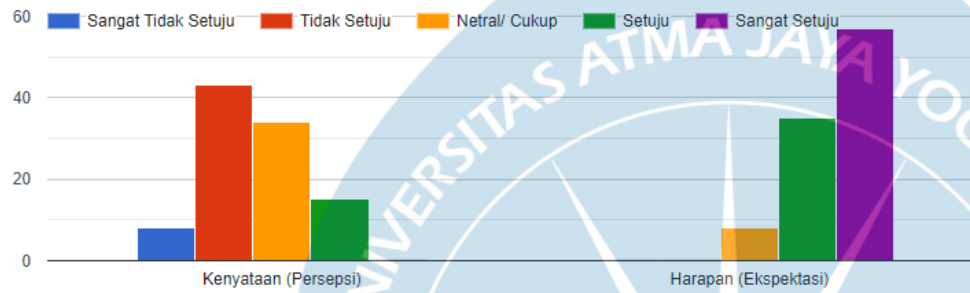
18. Anda merasa nyaman dalam menggunakan Ajaib

 Copy




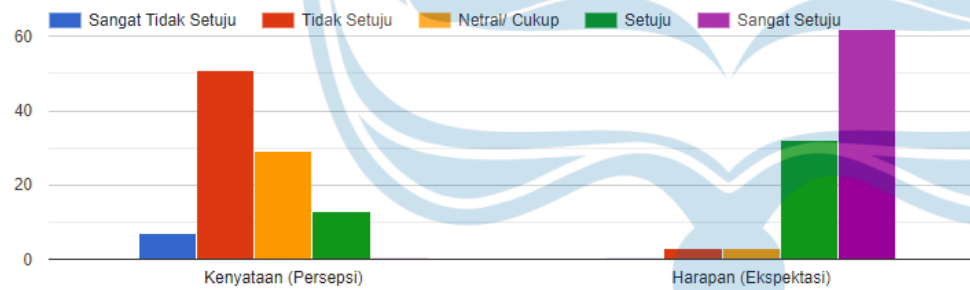
19. Ajaib dirasa mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna

 Copy



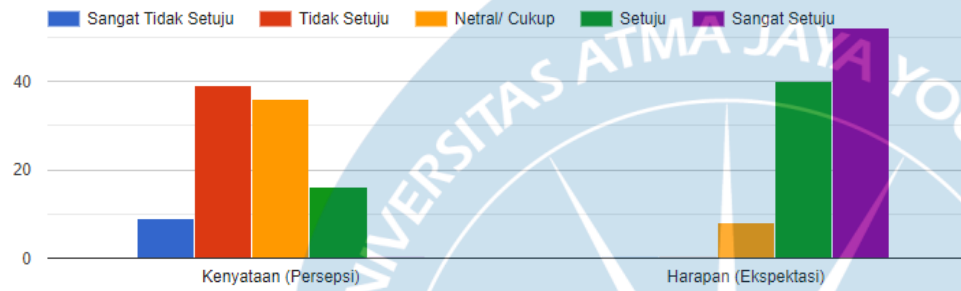
20. Ajaib mengerti kebutuhan penggunanya

 Copy



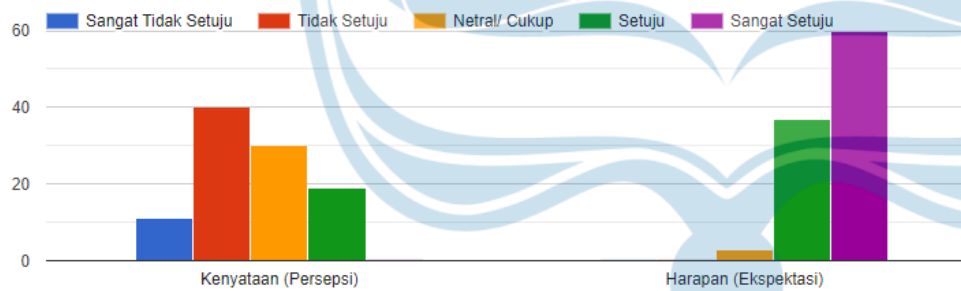
21. Ajaib dapan dengan mudah diakses dimana saja dan kapan saja

[Copy](#)



22. Customer service dirasa melayani dengan baik

[Copy](#)



TABEL REVISI

No.	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1	Perbaikan secara menyeluruh	Sudah diperbaiki secara keseluruhan
2	Perbaikan typo	Sudah memperbaiki typo pada keseluruhan dokumen
3	Perbaikan sitasi	Perbaikan sitasi telah dikerjakan
4	Perbaiki penulisan huruf kapital	Sudah memperbaiki penulisan huruf kapital
5	Perbaikan tabel persepsi, ekspektasi	Sudah memperbaiki tabel persepsi, dan ekspektasi