

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat performansi perusahaan PT. Herona Express stasiun Tugu, Yogyakarta cukup baik dengan rata-rata *performance* adalah 3,9517. Tetapi responden masih mengharapkan peningkatan performansi dari perusahaan secara keseluruhan. Hal tersebut terlihat dari rata-rata *expectation* yaitu 4,2312.

Hasil perhitungan GAP 5 dengan metode *SERVQUAL* adalah *tangible* = -0,3923; *reliability* = -0,0262; *responsiveness* = -0,3667; *assurance* = -0,6256; *emphaty* = -0,1179.

Hasil perhitungan GAP 5 terbobot adalah *tangible* = -0,0064; *reliability* = 0,0006; *responsiveness* = -0,0912; *assurance* = -0,0169; *emphaty* = -0,0289.

2. Berdasarkan metode *Importance-Performance Diagram*, atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pelayanannya adalah atribut T1, T4, R4, RS1, RS2, dan A1. Berdasarkan hasil diskusi dengan manajemen atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan adalah T1, T4, R4, RS1, A1, dan E3 yang menjadi atribut tambahan dari manajemen.
3. Penyebab ketidakpuasan pelanggan antara lain *layout* yang kurang teratur, kondisi bangunan yang kotor dan kurang baik, kerusakan sistem penggerak alat

pengangkut, kurangnya sarana *tracing*, dan *job desk* karyawan kurang jelas.

Usulan perbaikan yang diberikan pada PT. Herona Express stasiun Tugu, Yogyakarta antara lain melakukan perbaikan *layout* ruang tunggu pelanggan dan area penempatan barang, melakukan renovasi bangunan, membuat program perawatan secara berkala terhadap peralatan yang digunakan, menambah sarana pelayanan *tracing*, menetapkan *job desk* bagi setiap karyawan, membuat sistem antrian dan alur kedatangan pelanggan, menambah jumlah pesawat telepon dan beberapa usulan lainnya. Untuk usulan dan pembahasan selengkapnya dapat dilihat pada bab 5.

6.2. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan metode *SERVQUAL* dengan perhitungan dan pembahasan *GAP* yang berbeda karena pada penelitian ini hanya terbatas pada analisis *GAP* 5.

Penelitian lainnya juga dapat dilakukan dengan membandingkan kualitas pelayanan pada jenis jasa ekspedisi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Inna Sri Supina. (2011). Analisis Pelayanan Perpustakaan Bagi Mahasiswa S1 Reguler Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
- Aryani, Dwi. dan Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Bozorgi, Mohammad Mehdi. (2007). Measuring Service Quality in the Airline Using SERVQUAL Model (Case of IAA). Tesis *Department Industrial Engineering Lulea University of Technology*.
- Cahyana, Nur Heri., Yuwono, Bambang., Normawati, Dwi. (2010). Aplikasi Penilaian Kualitas Jasa/Layanan Retail Dengan Metode Retail Service Quality Dan Analytic Hierarchy Process. *Seminar Nasional Informatika*, 286-292.
- Donoriyanto, Dwi Sukma. (2004). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual Dan Qfd Di Pt. Apas
- Effendy, Blasius Fiki. (2007). Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Minat Membeli Kembali (Studi Kasus di Bengkel Grand Racing Yogyakarta). Skripsi, Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Firmansyah, Agus. (2012). Analisis Penggunaan Akad Mudharabah Pada Pembiayaan Mikro Dalam Penyajian Laporan Keuangan. Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Hadiyati, Ernani. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)
- Kristianti, Irene. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah sakit (Studi Kasus di RS. Bethesda). Skripsi, Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- Megawati, Yenli. (2006). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa. *Business & Management Journal Bunda Mulia*, 2(1), 1-11.
- Musanto, Trisno. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2), 123-136.
- Noufal, Faiz., Hanoum, Syarifa., L.Singgih, Moses.(2010). PENERAPAN METODE IMPORTANCE-LEVEL OF EFFORT DIAGRAM, KANO, DAN SERVQUAL UNTUK PERBAIKAN LAYANAN PADA POLI UMUM BALAI PENGOBATAN JAMSOSTEK GRESIK KOTA BARU.
- Parapat, Debora Jerni. (2009). Model Penentuan Prioritas Dalam Ahp Melalui Koefisien Korelasi. Tesis, Program Studi Magister Matematika, Universitas Sumatera Utara.
- Purnamawati, Erlina. (2009). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya
- Riduwan., Adun, Enas Rusyana. (2011). Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistika Penelitian. ALFABETA: Bandung.
- Rochmasari, Lia., Suprapedi., Subagyo ,Hendro. (2010). Penentuan Prioritas Usulan Sertifikasi Guru Dengan Metode AHP (*Analitic Hirarky Process*). *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(2), 115-121.
- Saaty, Thomas L. (2007). Fundamentals Of Decision Making And Priority Theory With The Analytic Hierarchy Process Vol. Vi The Ahp Series. Rws Publications: United States Of America.
- Sinaga, Johannes. (2009). Penerapan Analytical Hierarchy Process (Ahp) Dalam Pemilihan Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (Bumn) Sebagai Tempat Kerja Mahasiswa Universitas Sumatera Utara. Skripsi, Program Studi Matematika, Universitas Sumatera Utara.
- Sulistiyowati, Wiwik., Supriyanto, Hari., Suef ,Mokh. (2007). Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six

Sigma Implementasi : Pt.Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur, Apj Surabaya Selatan - Upj Ngagel.

Sulistyo, Joko. (2010). 6 HARI JAGO SPSS 17. Cakrawala, Yogyakarta.

Suwintari, Gusti Ayu Eka. (2012). Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan "Tourist Information Counters" Di Jalan Padma Utara Legian, Kuta. Tesis Program Magister, Program Studi Kajian Pariwisata. Universitas Udayana, Denpasar.

Tjiptono, Fandy. (2011). Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing: Jawa Timur.

Widarjono, Agus. (2010). Analisis Statistika Multivariat Terapan. Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN: Yogyakarta.

Wijaya, Tony. (2010). Analisis Multivariat. Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Yogyakarta.

Yulianti, Fadma., Indra Noor Fajri Kurniawan (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Kerta Gaya Pusaka Cabang Banjarmasin. *Jurnal Spread*, 1(1), 23-35.

Lampiran

- Foto Alur Pelayanan PT. Herona Express stasiun Tugu, Yogyakarta.



1. Pelanggan datang



2. Menimbang barang yang akan dikirim



3. Pendaftaran berat dan isi



4. Pendaftaran tujuan dan jenis pelayanan



5. Menunggu proses administrasi & pembayaran



6. Selesai

- Foto Fasilitas PT. Herona Express stasiun Tugu, Yogyakarta.



Alat angkut yang digunakan



Proses menimbang barang



Barang yang siap dikirim



Proses *packaging* barang yang akan dikirim (*box*)



Spons pembungkus motor



Barang yang akan dikemas



Proses pembungkusan motor (1)



Proses pembungkusan motor (2)



Barang yang datang dan akan dikirim



Proses loading barang ke dalam mobil box untuk dikirim



Barang yang akan dimasukkan ke dalam kereta



Kereta dorong



Foto bersama dengan pihak manajemen



Responden



Responden



Presensi sidik jari



Poster himbauan untuk karyawan

• **Kuesioner *SERVQUAL***

Dalam rangka penelitian **USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PT. HERONA EXPRESS** untuk Tugas Akhir, Maka saya :

Nama : Made Pradnyan Krisna Nadwitya
 NIM : 09 06 05966
 Program Studi : Teknik Industri
 Fakultas : Teknologi Industri
 Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Memohon kesedian Bapak, Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuisisioner yg telah saya sediakan. Seluruh data hanya akan digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaannya.

Terima Kasih atas kesediaan Bapak, ibu, Saudara/i untuk partisipasinya dalam penelitian ini.

Silakan isi Data Diri terlebih dahulu dibawah ini :

Jenis Kelamin : • Laki-laki • Perempuan
 Umur (Tahun) : • 15-19 • 20-24 • 25-28 • 29-32 • >32
 Pekerjaan : • Pelajar/mahasiswa • PNS • Swasta • Wiraswasta • Lain - lain
 Pendapatan : • Rp 500.000 - Rp 1.000.000 • Rp 1.000.001 - Rp 1.500.000
 • Rp 1.500.001 - Rp 2.000.000 • Rp 2.000.001 - Rp 2.500.000
 • Lebih dari Rp 2.500.000
 Area pengiriman : • Madura • Jawa Barat • Jakarta • Jawa Tengah • Jawa Timur • Bali
 Frekuensi kedatangan : • 1 Kali • 2 Kali • 3 Kali • 4 Kali • Lebih dari 4 Kali

KEPENTINGAN

1 : Sangat Tidak Penting
 2 : Tidak Penting
 3 : Cukup Penting
 4 : Penting
 5 : Sangat Penting

HARAPAN

1 : Sangat Tidak Diharapkan
 2 : Tidak Diharapkan
 3 : Cukup Diharapkan
 4 : Lebih Diharapkan
 5 : Sangat Diharapkan Sekali

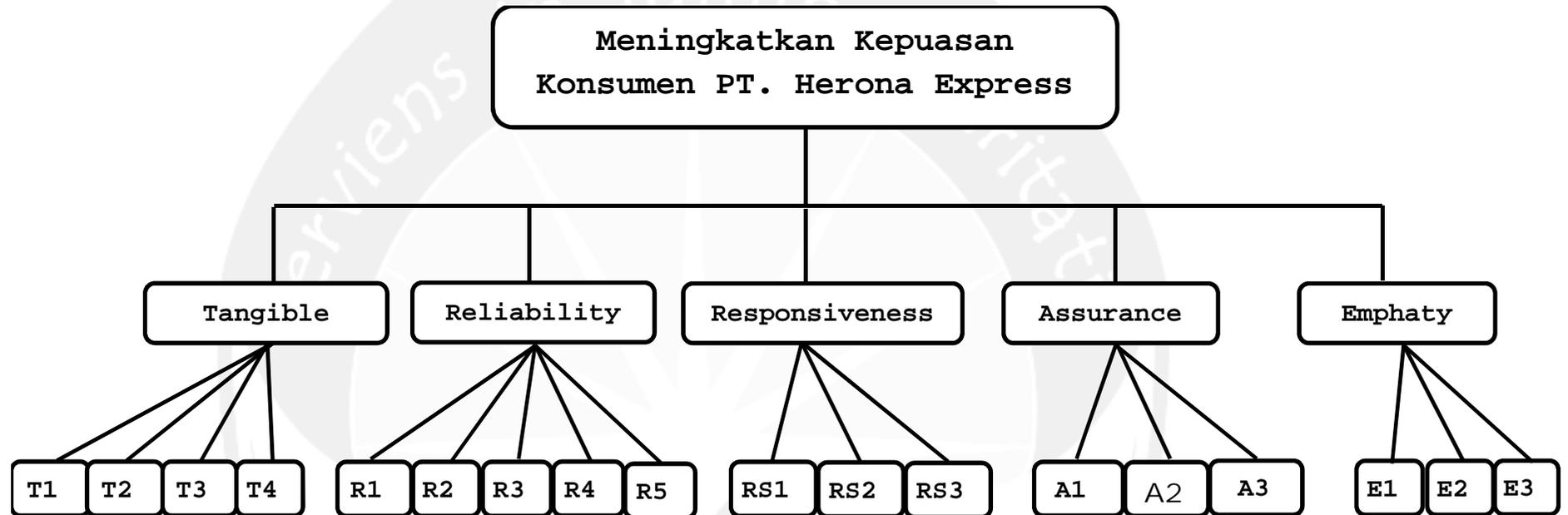
PERFORMANSI/KENYATAAN

1 : Sangat Tidak Baik
 2 : Tidak Baik
 3 : Cukup Baik
 4 : Baik
 5 : Sangat Baik

No	Pertanyaan	Kepentingan	Harapan	Performansi
1	Fasilitas ruangan/counter yang bersih dan nyaman (tersedianya tempat duduk, penataan ruang yang rapi, dll).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Penampilan karyawan yang rapi.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Peralatan yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan (Timbangan, Telepon, Pembungkus barang, alat pengangkut barang)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Keadaan Peralatan Penunjang pelayanan yang memadai (alat pengangkut barang, Timbangan, Pallet, dll)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7	Jumlah tujuan pengiriman barang ke beragam tempat (daerah Jawa dan Bali).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Adanya pelayanan Tracing (Pelacakan posisi barang yang dikirim).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
9	Macam - macam pelayanan yang ditawarkan (Door to Door, Port to Door, dll).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complaint dari konsumen.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Kemauan dan kemampuan karyawan untuk memberikan informasi mengenai layanan yang ada kepada konsumen.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Kesediaan karyawan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Ketentuan pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

14	Keamanan lingkungan kantor dan gudang.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
15	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
17	Perlakuan yang sama terhadap semua pelanggan.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
18	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi (telepon, Fax, Email, sms, Blackberry Massanger)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

- Hierarki Kepuasan Konsumen PT. Herona Express stasiun Tugu, Yogyakarta



- **Kuesioner AHP**

- **Identitas Responden**

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
 Usia :
 Pekerjaan :

- **Petunjuk Pengisian:** Berilah tanda ceklis () pada kolom skala KRITERIA (A) atau pada kolom skala KRITERIA (B) yang sesuai dengan pendapat anda

Defenisi Kode:

1: Kedua kriteria sama penting

3: KRITERIA (A) sedikit lebih penting dibanding dengan KRITERIA (B)

5: KRITERIA (A) lebih penting dibanding dengan KRITERIA (B)

7: KRITERIA (A) sangat lebih penting dibanding dengan KRITERIA (B)

9: KRITERIA (A) mutlak lebih penting dibanding dengan KRITERIA (B)

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Perwujudan fasilitas fisik counter, karyawan, peralatan/perlengkapan pengiriman dan komunikasi.	<input type="checkbox"/>	Kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan kualitas baik secara konsisten, tepat, akurat dan memuaskan.									
2.	Perwujudan fasilitas fisik counter, karyawan, peralatan/perlengkapan pengiriman dan komunikasi.	<input type="checkbox"/>	Kemauan untuk membantu konsumen dengan memberikan pelayanan yang diminta atau dibutuhkan dengan tepat dan tanggap.									
3.	Perwujudan fasilitas fisik counter, karyawan, peralatan/perlengkapan pengiriman dan komunikasi.	<input type="checkbox"/>	Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya, aman dan yakin kepada konsumen.									
4.	Perwujudan fasilitas fisik	<input type="checkbox"/>	Sikap peduli, perhatian, dan									

counter, peralatan/perlengkapan dan komunikasi.	karyawan, pengiriman	9	7	5	3	1	3	5	7	9	memahami keinginan konsumen oleh perusahaan/karyawan.
---	-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan kualitas baik secara konsisten, tepat, akurat dan memuaskan.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Kemauan untuk membantu konsumen dengan memberikan pelayanan yang diminta atau dibutuhkan dengan tepat dan tanggap.	
2.	Kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan kualitas baik secara konsisten, tepat, akurat dan memuaskan.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya, aman dan yakin kepada konsumen.	
3.	Kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan kualitas baik secara konsisten, tepat, akurat dan memuaskan.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Sikap peduli, perhatian, dan memahami keinginan konsumen oleh perusahaan/ karyawan.	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Kemauan untuk membantu konsumen dengan memberikan pelayanan yang diminta atau dibutuhkan dengan tepat dan tanggap.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya, aman dan yakin kepada konsumen.	
2.	Kemauan untuk membantu konsumen dengan memberikan pelayanan yang diminta atau dibutuhkan dengan tepat dan tanggap.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Sikap peduli, perhatian, dan memahami keinginan konsumen oleh perusahaan/ karyawan.	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya, aman dan yakin kepada konsumen.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Sikap peduli, perhatian, dan memahami keinginan konsumen oleh perusahaan/ karyawan.	

Tangible

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Fasilitas ruangan/counter yang bersih dan nyaman	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Penampilan karyawan yang rapi.	
2.	Fasilitas ruangan/counter yang bersih dan nyaman	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Peralatan yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan dan pengiriman	
3.	Fasilitas ruangan/counter yang bersih dan nyaman	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Keadaan Peralatan Penunjang pelayanan yang memadai.	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Penampilan karyawan yang rapi.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Peralatan yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan dan pengiriman	
2.	Penampilan karyawan yang rapi.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Keadaan Peralatan Penunjang pelayanan yang memadai.	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Peralatan yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan dan pengiriman	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Keadaan Peralatan Penunjang pelayanan yang memadai.	

Reliability

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Tagihan yang sesuai antara berat barang dan jarak pengiriman.	
2.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Jumlah tujuan pengiriman barang ke beragam tempat.	
3.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Adanya pelayanan pelacakan posisi barang yang dikirim.	
4.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Macam - macam pelayanan yang ditawarkan (Door to Door, Port to Door, dll).	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Tagihan yang sesuai antara berat barang dan jarak pengiriman.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Jumlah tujuan pengiriman barang ke beragam tempat.	
2.	Tagihan yang sesuai antara berat barang dan jarak pengiriman.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Adanya pelayanan pelacakan posisi barang yang dikirim.	
3.	Tagihan yang sesuai antara berat barang dan jarak pengiriman.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Macam - macam pelayanan yang ditawarkan (Door to Door, Port to Door, dll).	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Jumlah tujuan pengiriman barang ke beragam tempat.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Adanya pelayanan pelacakan posisi barang yang dikirim.	
2.	Jumlah tujuan pengiriman barang ke beragam tempat.										Macam - macam pelayanan yang ditawarkan (Door to Door, Port to Door, dll).	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Adanya pelayanan pelacakan posisi barang yang dikirim.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Macam - macam pelayanan yang ditawarkan (Door to Door, Port to Door, dll).	

Responsiveness

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complaint dari konsumen.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Kemauan dan kemampuan karyawan untuk memberikan informasi mengenai layanan yang ada.	
2.	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complaint dari konsumen.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Kesediaan karyawan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah.	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Kemauan dan kemampuan karyawan untuk memberikan informasi mengenai layanan yang ada.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Kesediaan karyawan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah.	

Assurance

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Keamanan lingkungan kantor dan gudang.	
2.	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim.	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Keamanan lingkungan kantor dan gudang	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim.	

Emphaty

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen yang datang.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Perlakuan yang sama terhadap semua pelanggan.	
2.	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen yang datang.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi (telepon, Fax, Email, sms, Blackberry Massanger)	

No.	Kriteria A	SKALA					SKALA					Kriteria B
		9	7	5	3	1	3	5	7	9		
1.	Perlakuan yang sama terhadap semua pelanggan.	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi (telepon, Fax, Email, sms, Blackberry Massanger)	

• Data Kuesioner *SERVQUAL*

No	KODE	IPR1	IPR2	IPR3	IPR4	IPR5	IPR6	IPR7	IPR8	IPR9	IPR10	IPR11	IPR12	IPR13	IPR14	IPR15	IPR16	IPR17
1	T1	3	5	2	4	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	4	3	3
2	T2	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
3	T3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	T4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
5	R1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
6	R2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5
7	R3	5	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	5	5	5	5	4	4
8	R4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5
9	R5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5
10	RS1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
11	RS2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
12	RS3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
13	A1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
14	A2	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5
15	A3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
16	E1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
17	E2	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
18	E3	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	4	5	5

No	KODE	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	EXP5	EXP6	EXP7	EXP8	EXP9	EXP10	EXP11	EXP12	EXP13	EXP14	EXP15	EXP16	EXP17
1	T1	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4
2	T2	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
3	T3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	T4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	R1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
6	R2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	R3	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4
8	R4	5	5	2	3	5	4	2	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5
9	R5	4	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5
10	RS1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	RS2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	RS3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	A1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
14	A2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
15	A3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
16	E1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	E2	5	5	2	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5
18	E3	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5

IPR18	IPR19	IPR20	IPR21	IPR22	IPR23	IPR24	IPR25	IPR26	IPR27	IPR28	IPR29	IPR30	IPR31	IPR32	IPR33	IPR34	IPR35	IPR36
3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3
5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5
4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	1	5
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4
4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
4	4	4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5
5	5	4	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	1	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5
4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	1	5
5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4

EXP18	EXP19	EXP20	EXP21	EXP22	EXP23	EXP24	EXP25	EXP26	EXP27	EXP28	EXP29	EXP30	EXP31	EXP32	EXP33	EXP34	EXP35	EXP36
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	2	3
5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	1	4
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	1	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	1	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	1	5
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	2	2	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	2	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5
4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5
4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5
4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3
4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5

IPR37	IPR38	IPR39	IPR40	IPR41	IPR42	IPR43	IPR44	IPR45	IPR46	IPR47	IPR48	IPR49	IPR50	IPR51	IPR52	IPR53	IPR54	IPR55
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4
3	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5
4	2	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	4	4	5	4
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3
2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2
2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4
3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	3	3	5	5
4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4
4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	3	5	5	3	4	5	3
4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3

EXP37	EXP38	EXP39	EXP40	EXP41	EXP42	EXP43	EXP44	EXP45	EXP46	EXP47	EXP48	EXP49	EXP50	EXP51	EXP52	EXP53	EXP54	EXP55
3	1	3	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5
3	1	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5
4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5
5	1	5	5	5	3	3	4	5	2	4	5	4	3	4	4	3	4	5
3	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5
3	1	4	4	5	5	3	4	5	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5
4	1	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	2	4	5	3	5	4	5
4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	1	3	3	5	3	3	5	5
3	2	5	5	4	5	4	5	4	1	5	3	3	3	5	3	3	4	5
5	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	4	4	3
4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5
4	2	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5
5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	3	5	4	4
3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	5	4	3	4	5
4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	3	5	4	5	4	4
4	2	4	3	4	5	4	5	5	3	4	1	3	5	5	3	5	4	5
4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5

IPR56	IPR57	IPR58	IPR59	IPR60	IPR61	IPR62	IPR63	IPR64	IPR65	IPR66	IPR67	IPR68	IPR69	IPR70	IPR71	IPR72	IPR73	IPR74
5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	2	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4
5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	3	1	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	4	5	4	1	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	2	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	4	5	3	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4
5	5	4	5	3	1	3	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4
5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	1	5	4
5	5	3	5	5	1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	3	5	4	1	5	4	5	3	5	3	5	2	3	5	3	5	4
5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

EXP56	EXP57	EXP58	EXP59	EXP60	EXP61	EXP62	EXP63	EXP64	EXP65	EXP66	EXP67	EXP68	EXP69	EXP70	EXP71	EXP72	EXP73	EXP74
4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4
5	4	4	5	4	1	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3
5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4
5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	1	4	4
5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4
5	5	4	5	3	5	4	3	5	3	2	5	5	4	3	4	5	4	3
5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4
5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4
5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	1	4	4
5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4

IPR75	IPR76	IPR77	IPR78	IPR79	IPR80	IPR81	IPR82	IPR83	IPR84	IPR85	IPR86	IPR87	IPR88	IPR89	IPR90	IPR91	IPR92	IPR93
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
3	3	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5
4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4
4	3	2	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5
5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5

EXP75	EXP76	EXP77	EXP78	EXP79	EXP80	EXP81	EXP82	EXP83	EXP84	EXP85	EXP86	EXP87	EXP88	EXP89	EXP90	EXP91	EXP92	EXP93
4	2	2	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5
3	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5
4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5
5	4	3	4	3	4	5	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	3	2	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5
3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	3
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4
4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4
4	3	2	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5
4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	4
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4

IPR94	IPR95	IPR96	IPR97	IPR98	IPR99	IPR100	IPR101	IPR102	IPR103	IPR104	IPR105	IPR106	IPR107	IPR108	IPR109	IPR110
4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5
1	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
1	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
1	5	4	2	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
1	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
1	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
1	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5
1	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5
1	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
1	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5
1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5

EXP94	EXP95	EXP96	EXP97	EXP98	EXP99	EXP100	EXP101	EXP102	EXP103	EXP104	EXP105	EXP106	EXP107	EXP108	EXP109	EXP110
4	5	5	2	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5
4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5
1	5	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
1	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5
1	5	5	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
1	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
1	5	4	1	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
1	5	3	1	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
1	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
1	4	5	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
1	5	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
1	4	5	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
1	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
1	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
1	5	5	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
1	4	5	1	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5
1	5	5	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5

IPR111	IPR112	IPR113	IPR114	IPR115	IPR116	IPR117	IPR118	IPR119	IPR120	IPR121	IPR122	IPR123	IPR124	IPR125	IPR126
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4
4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4
5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4

EXP111	EXP112	EXP113	EXP114	EXP115	EXP116	EXP117	EXP118	EXP119	EXP120	EXP121	EXP122	EXP123	EXP124	EXP125	EXP126
4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4
4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4
4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3
4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2
4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3
4	1	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5
4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3
4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3
5	1	4	5	3	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3
4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3
4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3
4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4

IPR127	IPR128	IPR129	IPR130	Rata - Rata
5	5	5	5	4,4846
5	5	4	5	4,1538
5	4	4	5	4,5846
5	5	4	5	4,4769
5	5	5	5	4,7231
5	4	4	4	4,4769
5	5	4	4	4,2538
5	4	4	5	4,4692
5	5	5	5	4,4692
5	5	4	5	4,6308
5	5	4	4	4,5385
5	5	4	4	4,6769
5	5	5	4	4,6077
5	5	4	4	4,1846
5	5	4	4	4,2923
5	5	5	5	4,5769
4	5	4	4	4,1231
5	5	5	4	4,5308

EXP127	EXP128	EXP129	EXP130	Rata - Rata
4	4	5	4	4,1846
4	4	3	5	3,8308
4	3	2	5	4,3077
5	4	4	5	4,2308
4	4	3	4	4,4692
3	4	3	5	4,1385
4	4	3	4	4,1231
5	3	5	3	4,0000
5	4	3	3	4,0154
5	4	5	5	4,4462
4	4	3	5	4,3923
5	4	4	3	4,4000
4	4	5	5	4,5692
4	3	2	4	4,1154
3	3	3	4	4,2077
4	4	3	4	4,3846
5	4	3	5	4,0231
3	4	5	5	4,3231

No	KODE	PRF1	PRF2	PRF3	PRF4	PRF5	PRF6	PRF7	PRF8	PRF9	PRF10	PRF11	PRF12	PRF13	PRF14	PRF15	PRF16	PRF17
1	T1	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2
2	T2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
3	T3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	T4	5	5	2	3	4	4	5	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4
5	R1	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
6	R2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
7	R3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2
8	R4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3
9	R5	4	3	2	4	5	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	5	3
10	RS1	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
11	RS2	4	3	2	4	5	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	5	3
12	RS3	4	3	2	3	5	4	5	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3
13	A1	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3
14	A2	5	3	2	3	4	4	5	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3
15	A3	4	3	2	4	5	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	5	3
16	E1	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3
17	E2	4	3	2	4	5	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	5	5
18	E3	3	4	2	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4

PRF18	PRF19	PRF20	PRF21	PRF22	PRF23	PRF24	PRF25	PRF26	PRF27	PRF28	PRF29	PRF30	PRF31	PRF32	PRF33	PRF34	PRF35	PRF36
2	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
2	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3
5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5
3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4
4	2	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
3	4	4	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	5
3	4	4	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4
3	3	3	1	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4
3	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
3	4	4	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
4	2	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5
4	3	3	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	2	4

PRF37	PRF38	PRF39	PRF40	PRF41	PRF42	PRF43	PRF44	PRF45	PRF46	PRF47	PRF48	PRF49	PRF50	PRF51	PRF52	PRF53	PRF54	PRF55
3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5
4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5
3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5
4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	4	1	5	4	5	5	3	5	5
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	5	5	3	3	5
4	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5
2	2	5	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	4	3	4
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
3	2	3	3	2	4	3	5	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	5
5	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	1	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	1	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	2	4	5

PRF56	PRF57	PRF58	PRF59	PRF60	PRF61	PRF62	PRF63	PRF64	PRF65	PRF66	PRF67	PRF68	PRF69	PRF70	PRF71	PRF72	PRF73	PRF74
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	2
5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3
4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3
3	5	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4
4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
5	4	3	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
2	5	2	5	3	1	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4	2
3	5	3	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	2	4	4	4	1	5	3	2	2	4	3	3	3	3	3	5	3	2
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1
2	5	4	5	4	2	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	1	4	3
5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	5	4	2	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3
4	5	4	5	5	2	5	3	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3

PRF75	PRF76	PRF77	PRF78	PRF79	PRF80	PRF81	PRF82	PRF83	PRF84	PRF85	PRF86	PRF87	PRF88	PRF89	PRF90	PRF91	PRF92	PRF93
3	3	3	4	4	3	3	1	5	2	3	1	3	3	5	3	3	3	3
3	4	4	4	4	5	4	1	5	2	4	2	5	4	4	5	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	3	4	5
3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3
3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4
3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3
3	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	2	5	4	5	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	5	5	3	4	4
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3

PRF94	PRF95	PRF96	PRF97	PRF98	PRF99	PRF100	PRF101	PRF102	PRF103	PRF104	PRF105	PRF106	PRF107	PRF108	PRF109	PRF110	PRF111	PRF112
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2
2	3	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1
2	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	3	3	2	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5
2	3	5	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	1
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
3	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
3	4	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

PRF113	PRF114	PRF115	PRF116	PRF117	PRF118	PRF119	PRF120	PRF121	PRF122	PRF123	PRF124	PRF125	PRF126	PRF127	PRF128	PRF129	PRF130	Rata2
3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3,0588
3	3	2	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3,3529
4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4,2941
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3,9412
4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,1176
4	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,1176
4	3	4	2	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3,0588
4	2	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3,9412
3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3,7059
4	2	3	3	2	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4,1176
3	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3,7059
4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3,5294
4	2	2	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3,9412
4	3	2	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3,4706
5	3	2	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3,7059
4	1	4	1	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3,9412
3	2	5	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3,8235
4	3	3	2	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3,7647

- Hasil Uji Validitas *Importance*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan1	77,9000	54,024	,496	,910
Pertanyaan2	77,7333	55,926	,510	,907
Pertanyaan3	77,3667	55,206	,711	,902
Pertanyaan4	77,3333	58,437	,396	,910
Pertanyaan5	77,2667	58,202	,463	,908
Pertanyaan6	77,4000	57,903	,389	,910
Pertanyaan7	77,6000	55,628	,428	,911
Pertanyaan8	77,8667	56,878	,415	,910
Pertanyaan9	77,6000	56,041	,483	,908
Pertanyaan10	77,2333	57,013	,665	,905
Pertanyaan11	77,3667	55,206	,711	,902
Pertanyaan12	77,2667	54,754	,834	,900
Pertanyaan13	77,2333	54,944	,748	,902
Pertanyaan14	77,9333	55,651	,484	,908
Pertanyaan15	77,4667	53,568	,640	,904
Pertanyaan16	77,2667	55,789	,807	,902
Pertanyaan17	77,7000	55,597	,583	,905
Pertanyaan18	77,6000	47,628	,914	,893

- Hasil Uji Validitas *Expectation*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan1	77,3333	48,506	,526	,923
Pertanyaan2	77,6667	49,678	,438	,925
Pertanyaan3	77,1667	47,454	,723	,918
Pertanyaan4	77,1667	48,144	,714	,919
Pertanyaan5	76,9333	50,409	,699	,921
Pertanyaan6	77,0000	49,448	,628	,921
Pertanyaan7	77,3333	48,506	,526	,923
Pertanyaan8	77,6000	46,110	,586	,923
Pertanyaan9	77,4000	48,110	,492	,925
Pertanyaan10	77,1000	48,438	,703	,919
Pertanyaan11	77,0333	48,033	,638	,920

Pertanyaan12	77,1667	49,178	,573	,922
Pertanyaan13	76,9667	48,447	,825	,918
Pertanyaan14	77,5000	50,466	,422	,925
Pertanyaan15	77,2667	48,202	,684	,919
Pertanyaan16	76,9667	48,447	,825	,918
Pertanyaan17	77,4667	45,499	,829	,915
Pertanyaan18	77,5333	47,085	,623	,921

• Hasil Uji Validitas *Performance*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan1	64,7333	77,651	,608	,906
Pertanyaan2	64,4333	79,840	,470	,910
Pertanyaan3	63,5667	81,771	,408	,911
Pertanyaan4	63,9333	78,340	,497	,910
Pertanyaan5	63,6000	80,731	,573	,908
Pertanyaan6	63,6000	80,731	,573	,908
Pertanyaan7	64,4333	79,978	,405	,912
Pertanyaan8	64,1333	80,395	,412	,911
Pertanyaan9	64,0333	72,102	,850	,898
Pertanyaan10	63,6000	80,731	,573	,908
Pertanyaan11	64,0333	72,102	,850	,898
Pertanyaan12	64,3000	72,424	,785	,900
Pertanyaan13	64,3333	80,437	,371	,913
Pertanyaan14	64,2667	75,444	,760	,902
Pertanyaan15	64,0333	72,102	,850	,898
Pertanyaan16	64,1333	80,395	,412	,911
Pertanyaan17	63,8333	77,454	,599	,907
Pertanyaan18	64,1667	79,868	,396	,912

- Hasil Uji Reliabilitas *Importance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	18

- Hasil Uji Reliabilitas *Expectation*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	18

- Hasil Uji Reliabilitas *Performance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	18

- Hasil Uji Diskriminan

Group Statistics

Responden	Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)		
			Unweighted	Weighted	
1,00	Pendapatan	204,3846	140,90530	65	65,000
	Umur	26,7846	7,57358	65	65,000
	Frekuensi	6,8769	6,93836	65	65,000
2,00	Pendapatan	220,6154	113,20097	65	65,000
	Umur	28,4462	6,08798	65	65,000
	Frekuensi	5,7077	6,05631	65	65,000
Total	Pendapatan	212,5000	127,57009	130	130,000
	Umur	27,6154	6,89499	130	130,000
	Frekuensi	6,2923	6,51349	130	130,000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Pendapatan	,996	,524	1	128	,470
Umur	,985	1,900	1	128	,170
Frekuensi	,992	1,048	1	128	,308

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	,971	3,688	3	,297

• **Perhitungan AHP Antar Kriteria**

RATA-RATA PENILAIAN ANTAR KRITERIA					
	T	R	RS	A	E
T	1	1	0,3625	0,2513	0,3420
R	1	1	0,5228	0,4055	0,6934
RS	2,7589	1,9129	1	0,4807	1,4422
A	3,9791	2,4662	2,0801	1	0,4807
E	2,924	1,4422	0,6934	2,0801	1

Rata-Rata Geometrik	Eigenvector	Jumlah Matriks	Eigenvalue
0,4997	0,0910	0,4623	5,0802
0,6815	0,1241	0,6363	5,1270
1,2962	0,2361	1,2396	5,2514
1,5789	0,2875	1,5723	5,4682
1,4349	0,2613	1,4681	5,6185

γ max	5,3081
λ CI	0,0770
RI	1,11
CR	0,0694

Sub Kriteria	LP	GP
	0,0910	
T1	0,1176	0,0107
T2	0,1995	0,0182
T3	0,3762	0,0342
T4	0,3068	0,0279

- Perhitungan AHP Antar Sub Kriteria *Tangible*

RATA-RATA PENILAIAN SUB KRITERIA <i>TANGIBLE</i>				
	T1	T2	T3	T4
T1	1	0,4055	0,3333	0,5228
T2	2,4662	1	0,4055	0,5848
T3	3	2,4662	1	1
T4	1,9129	1,7100	1	1

Sub Kriteria	LP	GP
	0,0910	
T1	0,1176	0,0107
T2	0,1995	0,0182
T3	0,3762	0,0342
T4	0,3068	0,0279

Rata-Rata Geometrik	Eigenvector	Jumlah Matriks	Eigenvalue
0,5156	0,1176	0,4842	4,1177
0,8745	0,1995	0,8214	4,1181
1,6493	0,3762	1,5277	4,0609
1,3448	0,3068	1,2490	4,0716

γ max	4,0875
CI	0,0292
RI	0,89
CR	0,0328

- Perhitungan AHP Antar Sub Kriteria *Reliability*

RATA-RATA PENILAIAN SUB KRITERIA <i>RELIABILITY</i>					
	R1	R2	R3	R4	R5
R1	1	2,9240	3,9791	2,0801	1,4422
R2	0,3420	1	3,9791	1,4422	1
R3	0,2513	0,2513	1	0,5228	0,4055
R4	0,4807	0,6934	1,9129	1	1
R5	0,6934	1,0000	2,4662	1	1

Sub Kriteria	LP	GP
	0,1241	
R1	0,3616	0,0449
R2	0,2033	0,0252
R3	0,0750	0,0093
R4	0,1624	0,0202
R5	0,1978	0,0245

Rata-Rata Geometrik	Eigenvector	Jumlah Matriks	Eigenvalue
2,0351	0,3616	1,8774	5,1926
1,1444	0,2033	1,0573	5,2002
0,4220	0,0750	0,3820	5,0950
0,9139	0,1624	0,8184	5,0401
1,1133	0,1978	0,9991	5,0513

γ max	5,0821
CI	0,0205
RI	1,11
CR	0,0185

- Perhitungan *AHP* Antar Sub Kriteria *Responsiveness*

RATA-RATA PENILAIAN SUB KRITERIA <i>RESPONSIVENESS</i>			
	RS1	RS2	RS3
RS1	1	1,1187	1
RS2	0,8939	1	1
RS3	1	1	1

Sub Kriteria	LP	GP
RS1	0,2361	0,0816
RS2	0,3459	0,0758
RS3	0,3210	0,0786

Rata-Rata Geometrik	Eigenvector	Jumlah Matriks	Eigenvalue
1,0381	0,3459	1,0381	3,0014
0,9633	0,3210	0,9633	3,0014
1	0,3332	1	3,0014

γ max	3,0255
CI	0,0127
RI	0,52
CR	0,0245

- Perhitungan *AHP* Antar Sub Kriteria *Assurance*

RATA-RATA PENILAIAN SUB KRITERIA <i>ASSURANCE</i>			
	A1	A2	A3
A1	1	3,9791	3,2711
A2	0,2513	1	0,5848
A3	0,3057	1,7100	1

Sub Kriteria	LP	GP
A1	0,2875	0,1835
A2	0,6382	0,0412
A3	0,1432	0,0628

Rata-Rata Geometrik	Eigenvector	Jumlah Matriks	Eigenvalue
2,3523	0,6382	1,9230	3,0129
0,5277	0,1432	0,4314	3,0129
0,8056	0,2186	0,6585	3,0129

γ max	3,0129
CI	0,0064
RI	0,52
CR	0,0124

- Perhitungan *AHP* Antar Sub Kriteria *Emphaty*

RATA-RATA PENILAIAN SUB KRITERIA <i>EMPHATY</i>			
	E1	E2	E3
E1	1	2,7589	0,2733
E2	0,3625	1	0,2311
E3	3,6593	4,3267	1

Sub Kriteria	LP	GP
E1	0,2613	0,0616
E2	0,2359	0,0296
E3	0,1134	0,1700

Rata-Rata Geometrik	Eigenvector	Jumlah Matriks	Eigenvalue
0,9102	0,2359	0,7265	3,0803
0,4376	0,1134	0,3493	3,0803
2,5110	0,6507	2,0045	3,0803

γ max	3,0803
CI	0,0401
RI	0,52
CR	0,0772



- **Importance-Performance Diagram**

