

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

**INSTRUMEN PENELITIAN
DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER) UNTUK
PELANGGAN PT. MIF – JAKARTA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL
JAKARTA
2004**

KUESIONER

Kuesioner ini akan digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian dalam penyusunan thesis di Universitas Indonusa Esa Unggul. Penelitian ini hanya ditujukan untuk lingkungan pendidikan dan isi dari tiap-tiap kuesioner tidak akan dipublikasikan.

Para responden diharapkan mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman masing-masing terhadap PT. MIF dan atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Hertanto (2001-01-082(E))

I. Profil Responden

Nama Perusahaan :

Jenis Industri :

Jabatan :

Lama bekerja :

I. KUALITAS JASA DAN BARANG SEKARANG

(Pilih jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda untuk setiap pertanyaan dengan cara mengklik pada tiap kotak)

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup Baik

4 = Baik

5 = Sangat Baik

No	Dimensi Jasa	Skala				
		1	2	3	4	5
	Keandalan/Reliability					
1	Ketepatan pelayanan					
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan					
3	Kecepatan pelayanan					
	Kesigapan/Responsiveness					
4	Kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan.					
5	Penanganan keluhan pelanggan.					
	Jaminan/Assurance					
6	Keterampilan dan pengetahuan para karyawan					
7	Prestasi dan Reputasi PT. MIF					
8	Keramahan, perhatian, kesopanan karyawan					
	Empati/Emphaty					
9	Kemudahan untuk menghubungi PT. MIF					
10	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi					
11	Usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan					
	Nyata/Tangibles					
12	Penampilan fisik gedung PT. MIF					
13	Tempat parker					
14	Kerapihan dan kenyamanan ruangan					
15	Penampilan karyawan					

No	Dimensi Barang	Skala				
		1	2	3	4	5
	Performance					
1	Kemampuan dalam mentransfer data					
2	Kecepatan dalam memproses data					
3	Kinerja sistem load balancing					
	Features					
4	Fungsi remote management					
5	Fungsi parallel processing					
6	Tingkat kompatibilitas dengan merek lain					

Sambungan tabel dari hal. 88

	Reliability					
7	Ketahanan terhadap guncangan					
8	Ketahanan terhadap suhu panas (> 30 C)					
	Conformance					
9	Alat untuk upgradeable					
10	Komponen pemigrasian					
	Durability					
11	Daya tahan barang terhadap waktu					
	Serviceability					
12	Kecepatan dalam perbaikan barang					
13	Akurasi dalam perbaikan barang					
	Aesthetics					
14	Warna dan ukuran barang					
15	Disain bentuk barang					
	Fit and Finish					
16	Kualitas bahan penutup barang (<i>casing</i>)					
17	Kualitas pengepakan					

II. HARAPAN ATAS KUALITAS JASA DAN BARANG

(Pilih jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda untuk setiap pertanyaan dengan cara memberi cara mengklik pada tiap kotak)

1 = Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Cukup Penting

4 = Penting

5 = Sangat Penting

No	Dimensi Jasa	Skala				
		1	2	3	4	5
	Keandalan/Reliability					
1	Ketepatan pelayanan					
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan					
3	Kecepatan pelayanan					
	Kesigapan/Responsiveness					
4	Kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan.					
5	Penanganan keluhan pelanggan.					
	Jaminan/Assurance					
6	Keterampilan dan pengetahuan para karyawan					
7	Prestasi dan Reputasi PT. MIF					
8	Keramahan, perhatian, kesopanan karyawan					

Sambungan tabel dari hal. 89

	Empati/Emphaty					
9	Kemudahan untuk menghubungi PT. MIF					
10	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi					
11	Usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan					
	Nyata/Tangibles					
12	Penampilan fisik gedung PT. MIF					
13	Tempat parker					
14	Kerapihan dan kenyamanan ruangan					
15	Penampilan karyawan					

No	Dimensi Barang	Skala				
		1	2	3	4	5
	Performance					
1	Kemampuan dalam mentransfer data					
2	Kecepatan dalam memproses data					
3	Kinerja sistem load balancing					
	Features					
4	Fungsi remote management					
5	Fungsi parallel processing					
6	Tingkat kompatibilitas dengan merek lain					
	Reliability					
7	Ketahanan terhadap guncangan					
8	Ketahanan terhadap suhu panas (> 30 C)					
	Conformance					
9	Alat untuk upgradeable					
10	Komponen pemigrasian					
	Durability					
11	Daya tahan barang terhadap waktu					
	Serviceability					
12	Kecepatan dalam perbaikan barang					
13	Akurasi dalam perbaikan barang					
	Aesthetics					
14	Warna dan ukuran barang					
15	Disain bentuk barang					
	Fit and Finish					
16	Kualitas bahan penutup barang (<i>casing</i>)					
17	Kualitas pengepakan					

III. LOYALITAS MEREK

(Pilih jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda untuk setiap pertanyaan dengan cara memberi cara mengklik pada tiap kotak)

1. Anda membanggakan merek yang anda pakai sekarang dan mempromosikannya kepada orang lain ?
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Setuju
 - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]

2. Anda suka dan akrab terhadap merek yang anda pakai sekarang dan akan membelanya seperti membela seorang teman di depan orang lain ?
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Setuju
 - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]

3. Anda puas terhadap merek yang anda pakai sekarang ?
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Setuju
 - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]

4. Anda cenderung mengutamakan faktor harga dalam pembelian produk atau merek yang anda pakai sekarang ?
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Setuju
 - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]

5. Dalam memutuskan memilih merek, anda cenderung mencari variasi baru.
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Setuju
 - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]

6. Anda merasa rugi pindah ke merek lain dari merek sekarang, misalnya karena sudah paham betul merek sekarang, sedangkan kalau pindah harus belajar lagi. Bisa juga karena khawatir merek lain tidak sesuai ?
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Setuju
 - e. Sangat setuju

Silakan tulis saran anda :

-
-
-
-

Terimakasih banyak atas partisipasi dan kerjasamanya!



LAMPIRAN 2

Validitas Jasa

Respon- den	Nomor Pertanyaan															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	52
2	2	1	3	1	2	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	28
3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	2	5	5	4	4	3	60
4	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	23
5	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	36
6	4	4	5	1	4	4	3	3	4	5	4	4	5	1	4	55
7	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	2	25
8	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	36
9	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	67
10	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	52
11	2	1	1	1	2	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	26
12	5	5	4	4	3	3	5	4	4	2	5	5	4	4	3	60
13	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	23
14	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	36
15	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	2	4	56
16	1	2	1	2	2	1	3	2	2	4	1	2	1	2	2	28
17	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	36
18	5	2	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	63
19	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	52
20	2	1	3	1	2	4	3	2	2	1	2	1	3	1	2	30
21	5	5	4	4	3	3	5	4	4	2	5	5	4	4	3	60
22	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	23
23	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	38
24	4	4	5	1	4	4	3	3	4	5	4	4	5	1	4	55
25	1	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	27
26	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	37
27	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	67
28	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	52
29	2	1	1	5	2	4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	32
30	4	5	4	4	3	3	5	4	4	2	5	5	4	4	3	59
R	0.96	0.82	0.88	0.66	0.86	0.61	0.59	0.75	0.84	0.67	0.96	0.89	0.91	0.74	0.86	

Validitas Barang

Respon den	Nomor Pertanyaan																	Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	59
2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	4	3	1	1	30
3	4	4	2	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	68
4	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	25
5	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	41
6	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	1	4	4	3	5	1	61
7	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	28
8	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	40

Sambungan tabel hal.94

9	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	75
10	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	59
11	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	3	1	1	28
12	4	4	2	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	68
13	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	25
14	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	41
15	3	4	3	4	4	5	2	4	4	4	5	3	4	4	3	5	2	63
16	2	2	4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	31
17	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	40
18	4	3	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	71
19	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	59
20	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2	4	3	3	1	34
21	4	4	2	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	68
22	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	25
23	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	43
24	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	1	4	4	3	5	1	61
25	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	30
26	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	41
27	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	75
28	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	59
29	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	5	2	4	3	2	2	36
30	4	4	2	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	67
R	0.74	0.85	0.66	0.96	0.89	0.91	0.75	0.85	0.97	0.82	0.87	0.68	0.86	0.60	0.59	0.91	0.75	

LAMPIRAN 3

Reliability Jasa

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (ALPHA)

Analysis of Variance

Source of Variation Prob.	Sum of Sq.	DF	Mean Square	Q
Between People	434.7644	29	14.9919	
Within People	266.2667	420	.6340	
Between Measures .0679	14.2978	14	1.0213	22.5528
Residual	251.9689	406	.6206	
Total	701.0311	449	1.5613	
Grand Mean	2.8756			

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 15

Alpha = .9586

Reliability Barang

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (ALPHA)

Analysis of Variance

Source of Variation Prob.	Sum of Sq.	DF	Mean Square	Q
Between People	315.5294	29	10.8803	
Within People	443.4118	480	.9238	

Between Measures	14.2078	16	.8880	15.3802
.4970				
Residual	429.2039	464	.9250	
Total	758.9412	509	1.4910	
Grand Mean	2.8824			

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 17

Alpha = .9150

LAMPIRAN 4

Data Mentah Pelanggan – Pelayanan Kualitas Jasa

No	Pelayanan Yang Diberikan														
	Reliability			Responsive		Assurance			Emphaty			Tangibles			
1	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4
2	2	1	3	2	2	4	4	3	2	5	1	2	1	1	2
3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	1	4	2	4	4	3
4	1	2	1	2	2	4	3	4	2	4	5	2	1	1	4
5	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	3	2	3	3
6	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4
7	1	2	1	3	2	5	3	2	2	4	4	2	1	2	2
8	3	3	2	2	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	3
9	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2	4	4	5
10	4	3	3	4	4	3	2	5	3	5	5	3	3	4	4
11	2	1	1	3	2	5	3	2	2	4	1	1	1	1	5
12	5	5	4	4	3	5	5	4	4	1	4	3	4	4	3
13	1	2	1	4	2	5	4	3	2	5	5	2	1	1	5
14	2	3	2	3	3	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3
15	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4
16	1	2	1	2	2	4	3	2	2	4	4	2	1	2	2
17	3	3	2	2	3	5	2	4	2	3	3	3	2	2	3
18	5	2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4	4	5
19	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	4
20	2	1	3	3	2	4	4	4	2	5	1	1	3	1	5
21	5	5	4	5	3	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3
22	1	2	1	1	2	5	2	3	1	4	5	2	1	1	2
23	2	3	2	3	3	4	4	5	2	2	2	3	2	3	3
24	4	4	5	2	4	5	3	3	4	5	4	4	2	1	4
25	1	2	1	2	2	4	3	5	2	3	5	2	1	2	5
26	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3
27	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5
28	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4
29	2	1	1	5	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	3
30	4	5	4	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	4	3
31	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
32	1	1	1	3	4	5	5	5	4	1	4	1	1	5	4
33	5	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	1	3
34	2	1	1	2	2	4	3	3	4	5	2	1	1	3	4
35	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3
36	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	2	3	2
37	2	1	2	2	1	5	5	3	4	4	1	1	2	1	3
38	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4
39	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4
40	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	2
41	1	3	1	2	4	3	3	3	4	1	4	3	1	5	4
42	5	4	4	3	3	5	4	4	2	4	5	4	4	1	3
43	2	1	1	5	2	4	5	5	4	4	2	1	1	3	4
44	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
45	4	5	1	4	4	5	3	4	4	5	4	2	1	3	2
46	2	1	2	2	1	3	3	3	3	4	2	1	2	1	5

Sambungan tabel dari hal. 97

47	3	2	2	3	2	5	4	4	3	3	3	2	2	4	4
48	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4
49	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
50	2	5	5	4	4	3	5	3	4	5	3	3	2	4	4
51	1	1	2	3	1	5	2	5	4	4	2	2	1	1	4
52	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
53	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
54	1	1	2	2	2	5	5	5	4	2	1	1	3	1	2
55	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2
56	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	2	3	4
58	1	2	1	2	1	5	2	3	5	5	2	4	3	1	3
59	2	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	2	4	4
60	1	1	2	3	1	2	2	2	5	4	2	2	1	1	4
61	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
62	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	2
63	4	1	2	1	2	2	4	3	4	2	1	1	3	1	2
64	3	3	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	1	2	2
65	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4
66	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	3	4
67	1	2	1	3	1	5	3	3	3	4	2	4	3	3	4
68	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	2	4	5
69	1	1	2	1	1	5	5	3	5	4	2	2	1	1	3
70	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3
71	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3
72	3	1	2	1	2	4	5	2	5	2	2	1	3	1	2
73	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	1	2	2
74	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
75	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	2	3	4
76	1	2	1	2	2	4	2	3	4	4	1	4	3	2	2
77	2	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	3	2	4	4
78	3	2	1	1	2	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1
79	1	2	2	2	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2	3
80	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	1	4	4	3
81	2	2	1	1	2	4	4	4	4	2	4	2	2	1	3
82	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	1
83	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	4
84	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	2
85	2	2	1	2	1	5	3	2	2	4	4	1	2	4	3
86	4	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5
87	3	2	1	1	2	5	5	4	4	2	5	1	2	2	1
88	1	2	2	2	3	4	3	3	1	3	2	3	3	2	3
89	3	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3
90	2	2	4	1	2	4	2	2	4	2	4	2	2	1	3
91	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1
92	4	3	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	2	5	4
93	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2
94	2	2	1	2	1	5	1	3	2	4	3	1	2	4	3
95	4	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5
96	3	2	1	1	2	5	1	4	4	2	4	1	2	2	1
97	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3
98	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	3
99	2	2	3	1	2	4	2	2	4	2	4	2	2	1	3

Sambungan tabel dari hal.99

100	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	1
101	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4
102	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2
103	2	2	1	2	1	4	2	2	1	4	4	2	2	4	3
104	4	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5
105	3	1	2	4	3	5	2	3	2	4	4	4	3	2	3
106	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	2	4	3	1
107	1	1	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	5	4
108	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1
109	5	1	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	2	3	2
110	1	2	2	1	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	5
111	2	2	3	2	5	5	2	3	3	3	2	2	1	3	1
112	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	2	1	2
113	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	5	2	4	4
114	1	1	2	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	3
115	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	2	4	3	1
116	1	1	2	2	5	3	2	3	4	2	4	3	3	5	4
117	2	3	3	2	3	5	2	2	2	3	2	2	2	1	1
118	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2
119	1	2	2	1	3	2	2	4	4	2	4	4	4	3	5
120	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	1	3	1
121	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	2	1	2
122	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	5	2	4	4
123	3	1	2	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3
124	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3
125	1	1	2	2	2	3	2	3	4	2	4	3	3	5	4
126	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1
127	5	1	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	2	3	2
128	1	2	2	1	3	4	2	3	5	2	4	3	1	2	2
129	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3
130	4	4	5	5	4	2	3	5	4	4	4	3	2	2	4
131	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	1	2	2	3
132	1	5	2	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	5
133	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4
134	5	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	1	3
135	2	1	1	2	4	4	3	2	4	4	2	1	1	5	4
136	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	1
137	4	5	1	4	4	5	3	4	4	4	4	5	1	3	2
138	2	1	2	2	4	4	2	2	4	4	1	1	2	4	5
139	3	2	2	3	2	5	2	2	3	3	3	2	2	2	1
140	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2
141	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
142	1	1	1	2	4	3	2	2	4	2	4	1	1	3	3
143	5	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	1	1
144	2	1	1	2	2	5	3	2	4	4	2	1	1	5	4
145	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	1
146	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	2	3	2
147	2	1	2	2	3	5	2	2	4	4	2	1	2	4	5
148	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	1
149	2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2
150	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4
151	1	3	1	2	4	5	2	2	4	2	4	3	1	3	3
152	5	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	1	3

Sambungan tabel dari hal.100

153	2	1	1	2	2	4	3	2	4	4	2	1	1	5	4
154	3	2	3	3	2	5	3	2	1	2	3	2	3	2	1
155	4	5	1	4	4	4	3	4	4	2	4	2	1	3	2
156	2	1	2	2	5	3	2	2	3	4	2	1	2	4	5
157	3	2	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	2	2	1
158	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2
159	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4
160	1	1	5	2	4	5	2	2	4	2	4	2	2	3	3
161	5	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3
162	3	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	1	4	4	3

Data Mentah Pelanggan – Pelayanan Kualitas Barang

No	Performance			Features			Reliability		Confor- mance		Dura- bility	Service ability	Aesthetics		Fit&Finish		
1	4	5	4	3	4	3	5	5	1	3	4	2	5	3	4	4	3
2	3	3	2	3	4	5	5	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2
3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	4	2	5	3	5	3	2
4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	2	4
5	4	5	3	4	3	3	3	2	5	4	2	2	2	3	4	3	3
6	5	3	3	5	4	5	4	3	4	5	3	2	3	4	3	4	2
7	5	4	4	3	4	4	5	3	3	5	2	4	2	4	3	3	2
8	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3
9	4	3	2	4	5	5	4	2	5	3	4	3	2	3	3	2	1
10	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	2	5	4	3	4	5	4	2	3	4	2	4	3	5	4	3	2
12	5	5	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2
13	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	5	5	2	2
14	2	3	2	5	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	1
15	4	4	5	5	4	5	2	2	5	3	3	4	2	2	4	3	3
16	4	2	4	3	4	4	5	3	5	4	2	2	2	5	2	3	2
17	5	3	2	5	3	3	4	3	4	5	3	3	1	3	3	3	3
18	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2	2	4	5	4	4
19	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	3	5	5	4	3	2
20	5	4	3	3	4	5	3	3	3	5	2	3	3	5	5	3	2
21	5	5	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
22	4	5	4	3	4	3	5	2	5	3	3	2	4	5	5	2	3
23	2	3	2	5	3	3	3	4	5	2	4	3	3	3	3	3	2
24	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	5	4	3	4
25	5	2	4	5	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2
26	4	3	2	3	3	3	5	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4
27	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	3	1
28	4	3	3	5	4	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	2	4
29	5	2	4	5	4	5	3	3	2	5	2	3	3	2	3	3	2
30	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4
31	3	3	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3
32	3	1	4	4	4	3	2	2	4	5	2	1	5	5	4	2	2

Sambungan tabel dari hal.101

33	5	4	4	3	3	5	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	1
34	2	1	4	5	4	4	3	4	4	5	2	1	4	3	4	3	2
35	3	2	3	3	4	3	5	2	3	4	2	2	3	4	3	1	2
36	4	5	3	4	4	3	3	5	2	4	4	3	3	4	2	3	4
37	2	5	2	3	4	3	2	4	5	3	2	2	2	3	3	2	2
38	3	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	2
39	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	2	2	4	4	3
40	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	2	4	3
41	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	2	4	5	4	2	2
42	5	4	4	4	3	5	4	3	2	4	4	3	1	1	3	2	3
43	2	3	4	3	4	4	5	4	4	5	2	1	4	3	4	3	2
44	3	2	3	5	4	3	3	4	2	4	2	2	1	2	3	4	2
45	4	5	4	4	4	3	3	2	4	5	4	3	3	3	2	3	4
46	2	4	2	3	4	3	2	4	5	4	2	4	1	1	5	2	2
47	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	4	3	2
48	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3	2	2	3	4	4	3
49	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3
50	2	5	5	4	4	3	5	2	4	5	5	4	4	5	4	2	3
51	5	5	2	3	4	3	1	3	2	4	2	2	2	1	4	1	2
52	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	1	2	3	2	3
53	5	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	3	3	5	5	4	4
54	1	5	2	3	4	3	1	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2
55	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3
56	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	1	4	4	5	5
57	4	4	3	3	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3
58	1	2	4	3	4	3	2	4	5	5	1	2	2	2	3	2	1
59	2	5	5	4	4	3	5	2	4	4	5	3	3	4	4	5	2
60	4	3	2	3	4	3	1	2	3	4	2	2	2	1	4	2	2
61	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	3	2	3
62	3	4	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4	3	5	2	4	2
63	4	4	2	3	4	3	1	4	4	2	2	1	3	1	2	1	2
64	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
65	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	2	5	1	4	4	5	2
66	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3
67	5	2	4	3	4	3	3	2	2	5	1	4	2	3	4	2	1
68	2	5	5	4	4	3	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	5
69	1	1	2	3	4	3	1	4	4	4	2	2	2	1	3	1	2
70	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3
71	5	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4	3	5	3	4	4
72	3	1	2	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	1	2	1	2
73	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3
74	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	1	4	4	5	5
75	4	4	3	3	4	5	4	5	2	5	3	3	4	3	4	4	3
76	1	2	4	3	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1
77	2	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	1
78	3	2	4	3	4	4	1	4	4	4	2	4	2	2	1	1	2
79	1	5	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
80	3	4	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	3	4	3	1	4
81	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	1	3	2	2
82	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3
83	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	4	3	5	4	4	1
84	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	2	3	2	4	4
85	2	2	4	3	4	4	5	2	2	4	2	3	4	4	3	1	2

Sambungan tabel dari hal.102

86	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	3	4	2	3	5	4	3
87	3	2	4	3	4	4	1	4	5	2	2	1	3	2	1	1	2
88	3	2	2	5	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3
89	3	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	1
90	2	2	4	3	4	4	2	5	4	2	2	2	4	1	3	2	2
91	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3
92	4	3	5	4	5	5	4	1	4	2	5	4	3	5	4	4	5
93	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4
94	2	2	4	3	4	3	1	2	2	4	2	1	4	4	3	1	2
95	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	3	4	2	3	5	4	3
96	3	2	4	3	4	4	1	4	3	2	2	3	3	2	1	1	2
97	3	2	2	5	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
98	3	4	5	4	4	5	1	3	4	4	4	3	3	4	3	1	4
99	2	2	3	3	4	4	2	5	3	2	2	2	4	1	3	2	2
100	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3
101	4	3	5	5	5	5	4	2	4	4	5	2	3	5	4	4	5
102	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4
103	2	2	4	3	4	3	5	2	1	5	2	2	4	4	3	2	2
104	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	3	4	2	3	5	4	3
105	3	1	2	4	3	3	2	4	2	4	1	3	3	2	3	2	1
106	4	4	3	3	5	5	4	2	4	4	2	2	3	3	1	4	2
107	1	1	2	3	4	3	2	3	5	2	1	3	4	5	4	2	1
108	2	3	3	3	3	4	2	5	2	3	2	2	3	1	1	2	2
109	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	2	3	2	4	2
110	1	2	2	3	3	3	5	2	5	2	1	4	2	3	5	2	1
111	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	1	2	3
112	4	4	5	5	4	5	3	2	4	4	5	3	2	1	2	3	1
113	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
114	1	1	2	4	3	3	2	4	3	4	1	4	4	2	3	2	3
115	4	4	3	3	5	5	4	2	4	4	2	2	4	3	1	4	2
116	1	1	2	4	4	3	2	3	5	2	1	3	1	5	4	2	1
117	2	3	3	3	3	4	2	5	2	3	2	2	2	1	1	2	2
118	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3
119	1	2	2	3	3	3	2	5	5	2	4	4	3	3	5	2	4
120	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	1	2	5
121	4	4	5	5	4	5	3	1	4	4	5	3	3	1	2	3	2
122	3	4	4	3	4	5	3	2	4	3	4	5	2	4	4	3	4
123	3	1	2	4	3	3	2	1	3	4	1	4	2	2	3	2	1
124	4	4	3	3	5	5	4	2	4	4	2	2	4	3	3	4	2
125	1	1	2	3	4	3	2	5	3	2	1	3	1	5	4	2	3
126	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2
127	5	1	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	2	3	2	4	5
128	4	2	2	3	3	3	2	5	5	2	3	4	3	2	2	2	3
129	2	2	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3
130	4	4	5	5	4	5	3	1	4	4	5	3	3	2	4	3	4
131	3	4	4	3	4	5	3	2	4	3	4	1	2	2	3	3	4
132	5	5	2	4	3	3	2	1	5	4	1	4	2	3	5	2	1
133	4	4	3	3	5	5	4	2	4	4	2	2	1	3	4	2	2
134	5	4	4	3	3	5	4	3	2	4	4	3	3	1	3	1	4
135	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	3	2
136	3	2	3	3	4	3	5	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2
137	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4
138	2	1	2	3	4	3	2	4	4	4	2	1	4	4	5	2	2

Sambungan tabel dari hal.103

139	3	2	2	3	4	4	2	1	3	3	2	2	4	2	1	2	2
140	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	1	4	2	4	3
141	3	3	4	4	3	3	4	1	5	4	3	3	3	5	4	4	3
142	3	1	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4	1	3	3	2	2
143	5	4	4	3	3	5	4	5	2	4	4	4	2	3	3	1	4
144	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	2	1	2	5	4	3	2
145	5	2	3	3	4	3	5	3	5	2	2	2	4	4	1	1	2
146	4	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	2	3	4
147	2	1	2	3	4	3	2	4	4	4	2	1	1	4	5	2	2
148	3	2	2	3	4	4	5	1	3	4	2	2	4	2	3	3	2
149	2	4	4	5	5	5	4	2	4	5	3	4	1	3	2	4	3
150	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3
151	1	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2
152	5	4	4	3	3	5	4	2	2	4	4	4	2	3	3	4	3
153	2	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	1	2	5	4	3	4
154	3	2	3	3	4	3	4	2	5	2	2	2	4	2	1	2	4
155	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	2	2	2
156	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	1	4	1	2	2
157	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	5	1	3	2
158	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	3	4	1	3	2	4	3
159	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3
160	1	5	5	3	4	3	2	5	4	2	2	2	1	3	3	3	3
161	5	4	4	3	3	5	2	4	5	5	4	4	2	4	4	3	1
162	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	2	4	4	3	3	2

LAMPIRAN 5

Loyalitas Merek

Cust#	q1	q2	q3	q4	q5	q6
1	4					
2		4				
3			5			
4		5				
5			5			
6						5
7			4			
8		4				
9			4			
10		5				
11			4			
12						5
13			4			
14		5				
15			4			
16		5				
17			5			
18						5
19			4			
20		4				
21			4			
22		5				
23			4			
24				4		
25			5			
26						5
27		4				
28			5			
29		4				
30			5			
31				4		
32			5			
33						4
34		5				
35			5			
36		5				
37			4			
38				4		
39					5	
40						4
41		4				
42	5					
43		4				

44			5			
45				5		
46					4	
47						5
48		4				
49	5					
50		4				
51			5			
52				4		
53			5			
54						4
55			5			
56		4				
57	5					
58			4			
59				5		
60			4			
61						5
62			4			
63		5				
64	5					
65			5			
66				4		
67			4			
68						4
69			5			
70		4				
71	4					
72			5			
73				5		
74			5			
75						4
76			5			
77		4				
78	5					
79			4			
80				5		
81			5			
82						5
83			4			
84		5				
85	5					
86			4			
87				5		
88					5	
89						5
90			5			
91		5				

92	5					
93			4			
94				5		
95					5	
96						4
97			5			
98		4				
99	5					
100			4			
101				5		
102					4	
103						5
104				5		
105			5			
106		4				
107	5					
108				4		
109					4	
110						4
111				4		
112			4			
113		4				
114	5					
115				5		
116					5	
117						5
118				4		
119			4			
120		4				
121	5					
122				5		
123					5	
124				5		
125			4			
126		4				
127	4					
128					4	
129						4
130					5	
131				4		
132			4			
133		4				
134	5					
135					4	
136						5
137					4	
138			5			
139						5

140					5	
141			4			
142			5			
143		4				
144	5					
145						4
146					5	
147			4			
148			5			
149		4				
150	5					
151						4
152					5	
153			5			
154			4			
155		4				
156	4					
157						4
158					4	
159			5			
160						5
161		5				
162	5					