

Lampiran 1. Kuisloner Atas Riset Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Saat Bertransaksi di Bank

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : 1. Pria 2. Wanita
3. Umur : 1. 20 – 30 3. 41 – 50
 2. 31 – 40 4. di atas 50
4. No. Tlp / HP :
5. Pekerjaan : 1. Pelajar/Mahasiswa 4. Wiraswasta
 2. Ibu Rumah Tangga 5. TNI/Polri
 3. Pegawai / Karyawan 6. Lainnya: _____
6. Pendidikan : 1. SD 4. AKADEMIK
 2. SLTP 5. UNIVERSITAS
 3. SMU 6. Lainnya : _____

Lingkari angka yang sesuai dengan jawaban anda pilih :

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap layanan dari Perusahaan Kami :

	Sangat tidak Setuju			Sangat Setuju	
1. Apakah frontliner (Teller & CSO) Cepat dalam melayani Anda (produktivitas tinggi) ?	1	2	3	4	5
2. Menurut Anda Frontliner terampil dan menguasai pekerjaan dengan baik	1	2	3	4	5
3. Frontliner menguasai Product Knowledge	1	2	3	4	5
4. Anda ditawarkan Produk-produk (Cross Selling)	1	2	3	4	5
5. Frontliner disiplin (Siap di tempat kerja sblm jam layanan)	1	2	3	4	5

	Sangat tidak Menarik			Sangat Menarik	
6. Apakah penampilan Frontliner menarik dan sesuai dgn standar ?	1	2	3	4	5
7. Apakah Kerapian tempat kerja dan kelengkapan peralatan kerja menarik menurut Anda?	1	2	3	4	5

	Sangat tidak Setuju			Sangat Setuju	
8. Sikap tubuh frontliner (Teller & CSO) menunjukkan kesiapan untuk membantu Anda	1	2	3	4	5
9. Menyapa Anda sebelum Anda menyapa	1	2	3	4	5
10. Frontliner menggali kebutuhan / keluhan Anda	1	2	3	4	5
11. Menyebutkan nama Anda saat melayani	1	2	3	4	5

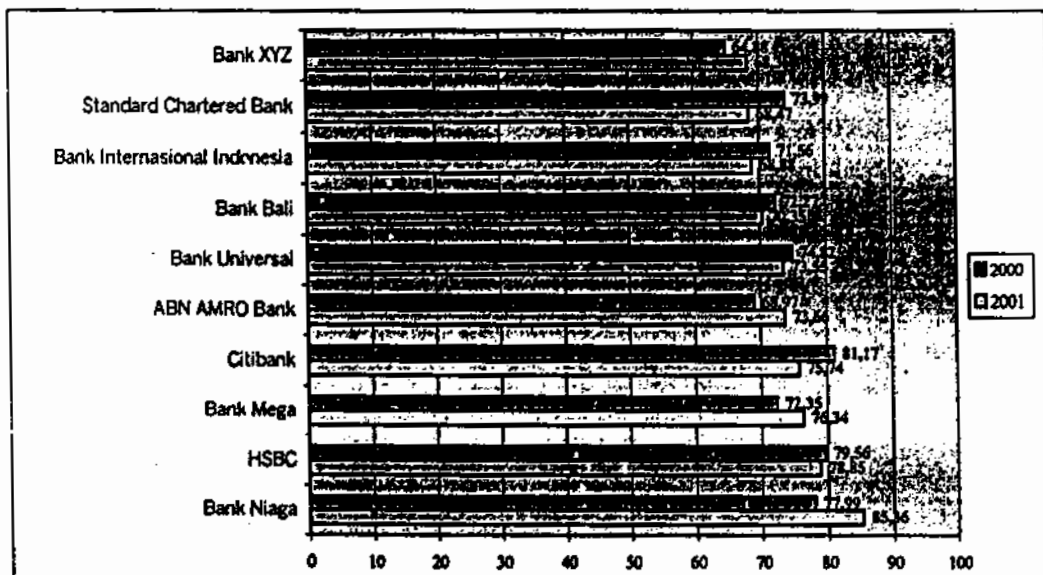
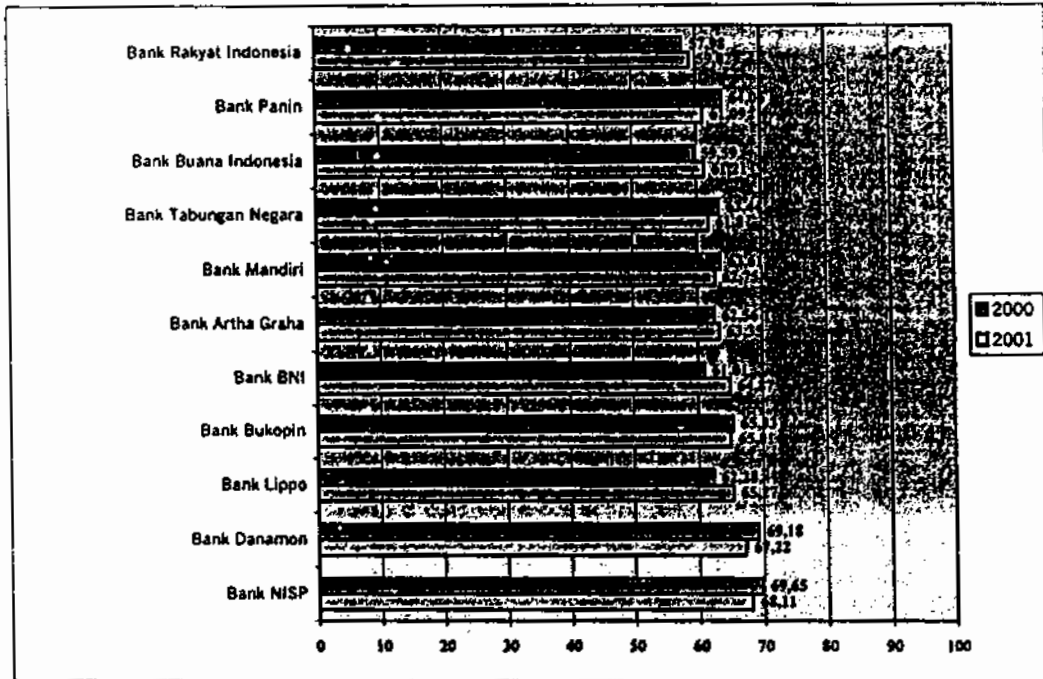
12. Selesai transaksi, menanyakan “ ada lagi yang bisa dibantu ?”	1	2	3	4	5
13. Dapat mengimbangi topik pembicaraan yang sering dibicarakan oleh Anda	1	2	3	4	5
				Sangat tidak Setuju	Sangat Setuju
14. Anda merasakan keramahan dari Ekspresi wajah (smile) dan kontak mata (eye contact) dari Frontliner	1	2	3	4	5
15. Anda mendapat salam (Greeting)saat bertemu	1	2	3	4	5
16. Frontliner (Teller & CSO) mengucapkan terima kasih(Thank you) setelah selesai bertransaksi	1	2	3	4	5
				Sangat tidak Setuju	Sangat Setuju
17. Frontliner memiliki kelengkapan, keakuratan administrasi dan kontrol pekerjaan	1	2	3	4	5
18. Frontliner memberikan informasi yang benar dan lengkap sesuai dengan kebutuhan Anda	1	2	3	4	5
19. Setiap pembukaan rekening baru menanyakan kepada Anda apakah telah mempunyai rekening di BCA (untuk menghindari duplikasi data CIS)	1	2	3	4	5
20. Frontliner membuat kesalahan seminimal mungkin dalam hal : - selisih uang - reversa akibat kesalahan penginputan oleh teller	1	2	3	4	5
21. Melakukan konfirmasi jumlah uang (fisik) atau nilai transaksi kepada Anda dalam setiap transaksi yang dilakukan	1	2	3	4	5
				Sangat tidak Setuju	Sangat Setuju
22. Area layanan nasabah / banking hall bersih dan nyaman	1	2	3	4	5
23. Media informasi bersih dan akurat	1	2	3	4	5
24. Prasarana operasional bersih, lengkap dan berfungsi dengan baik (layak pakai)	1	2	3	4	5

Apakah anda puas dengan layanan yang diberikan Frontliner?

1. Ya
2. Tidak

*Terima kasih atas waktu anda.
Keterangan anda akan terjamin dan dirahasiakan.*

Lampiran 2. Perbandingan *performa* keseluruhan pelayanan 21 bank tahun 2001 (%) - 1



Lampiran 3. (Lanjutan)

	galikbth	sbtnama	help	bicara	ramah	salam	thankyou	lengkap	infobena	datacis
1	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
2	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00
3	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00
4	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
7	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00
8	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00
10	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00
11	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
12	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
13	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	2,00	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00
15	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
16	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
18	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
19	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00
20	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
21	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
22	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00
23	5,00	4,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	3,00	2,00	5,00
24	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00
25	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00
26	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
27	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00
30	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31	3,00	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
32	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00
33	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00
35	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	4,00
36	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00
37	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00
38	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00
39	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
40	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
41	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00
42	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00
43	2,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
44	3,00	5,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	3,00
45	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00
46	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
47	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00
48	4,00	3,00	5,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
49	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	5,00
50	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
51	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
52	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
53	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	2,00
54	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
55	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
56	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00

Lampiran 3. (Lanjutan)

	minsalah	konfirmasi	bersih	mediainf	prasaran	kepuasan
1	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	1
2	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	0
3	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	0
4	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	0
5	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	0
6	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	0
7	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	0
8	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
9	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	0
10	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
11	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	0
12	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	0
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
14	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	0
15	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	0
16	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	0
17	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0
18	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0
19	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
20	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0
21	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	0
22	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1
23	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	0
24	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1
25	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
26	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	0
27	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
28	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
29	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	0
30	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
31	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	0
32	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1
33	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
34	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	0
35	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1
36	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	0
37	2,00	3,00	5,00	5,00	5,00	0
38	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	0
39	2,00	4,00	5,00	4,00	3,00	0
40	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	0
41	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
42	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
43	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	0
44	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	0
45	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0
46	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1
47	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	0
48	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	0
49	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	0
50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0
51	2,00	1,00	3,00	5,00	3,00	0
52	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
53	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1
54	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
55	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1
56	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	0

Lampiran 3. (Lanjutan)

	nama	cepat	terampil	produkn	crossing	disiplin	menarik	rapilkp	membant	menyapa
57	VENI P	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
58	MAYA HIMAY	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,00
59	ANDRIE S	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00
60	NURMALA JA	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00
61	REZA RAMDA	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
62	SUPRIYADI	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
63	RIA MARIANA	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
64	NENENG N	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00
65	YULIANINGSI	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
66	ANI N	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
67	WIMA KURNI	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
68	HAMDANI	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
69	ANTO	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
70	SIDIK FADILA	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00
71	AHMAD FAISA	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00
72	ADE MARIANI	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
73	ADI BAGUS IR	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
74	IBU GONDO	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00
75	RATU INA KU	4,00	4,00	2,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
76	ELFA ROSA	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
77	LYNDIA	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
78	IRMA WILMA	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
79	SENJA TRIWA	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
80	IMA	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
81	A.B. INDRAW	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
82	ANE AMELIA	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
83	YUSSIE	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00
84	ATIE	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00
85	ANDLYANI	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
86	DIYAS	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00
87	VANNY CHRJS	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00
88	TEDY	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	5,00	4,00	2,00	1,00
89	ARTIE SUCI	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
90	ARIE ALAIDA	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
91	HJ. BARIJAH	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00
92	AGUNG	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
93	DANIE	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
94	IWAN	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00
95	ALDI	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
96	FANNY YUDIS	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
97	ICUN	5,00	5,00	4,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00
98	ROULLANDI S.	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
99	PEPENG	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
100	ANTI TJULIAN	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
101	ERNAWATIE	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
102	LIES MARDIA	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
103	INDRA AKBA	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
104	MOCH AMRI	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
105	MOCH VICTO	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00
106	DWI ASTRINI	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
107	TIA SEPTIANT	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00
108	ASRI WIDIAST	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
109	SELVI MARJA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
110	RIKA	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
111	SALMAH	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
112	ERMA	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Lampiran 3. (Lanjutan)

	minsalah	konfirma	bersih	mediainf	prasaran	kepuasan
57	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	0
58	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	0
59	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1
60	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	0
61	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	0
62	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	1
63	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	0
64	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	0
65	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	0
66	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	0
67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
68	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1
69	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	0
70	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1
71	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1
72	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	0
73	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	0
74	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	0
75	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1
76	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
77	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	0
78	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0
79	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1
80	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1
81	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	0
82	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
83	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
84	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	0
85	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1
86	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1
87	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	0
88	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
89	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
90	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0
91	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
92	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
93	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	0
94	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0
95	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1
96	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	0
97	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	0
98	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	0
99	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	0
100	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
101	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1
102	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
103	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	0
104	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
105	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
106	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
107	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
108	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	0
109	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	0
110	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
111	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
112	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0

Lampiran 3. (Lanjutan)

	nama	cepat	terampil	produk	crossing	disiplin	menarik	rapilkp	membant	menyapa
113	CITRA	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
114	EMA	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
115	RIDWAN	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
116	TITIN	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,00
117	CHRISTINE	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
118	HERMAN	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00
119	BUDI HERLA	5,00	4,00	3,00	1,00	2,00	5,00	5,00	3,00	4,00
120	SRI SUHARTIN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00
121	YURI SEPTIAN	4,00	4,00	4,00	1,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00
122	ANTON	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00
123	DYTA	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
124	JIMMY	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
125	FRANKLYN W	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
126	BOBBY SYAH	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
127	SUMARNO	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00
128	M. MAHFUD	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00
129	IMAN S.	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00
130	TOMMY S.	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
131	ICAL	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
132	HANDOYO	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
133	BOY TIJAROH	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00
134	ARAUNA NAT	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	2,00
135	YOANES LEWI	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
136	LILIES	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
137	JESSYCA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00
138	MAHARANY	4,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
139	PUTRI PRICILL	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00
140	WISNU HAND	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00
141	BABBY	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
142	SITI AMINAH	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
143	NATHALIE	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	2,00
144	IBU JHONNY	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
145	JHON SIREGA	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00
146	YANI EKA PU	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
147	LIA	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00
148	ANDHIKA	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
149	ANDHINI	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00
150	YURRICKE	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
151	ERROL-SAROJ	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
152	SITTI ROHMA	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
153	HARRY TJAH	3,00	5,00	5,00	1,00	5,00	2,00	2,00	2,00	1,00
154	AVIN	3,00	5,00	3,00	2,00	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00
155	DARWIN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
156	TONO	1,00	1,00	3,00	4,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00
157	RATNA PUSPA	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
158	KIKI RIZKY	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
159	ZACKY FARIE	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
160	ODI	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
161	HERI	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
162	AGUS TRIYAN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
163	KIKI KURNIA	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
164	RIZAL	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00
165	DANI	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
166	FRANSISCA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00
167	DWI HARYAN	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
168	DEWITA	4,00	4,00	3,00	1,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00

Lampiran 3. (Lanjutan)

	galikbth	sbtnama	help	bicara	ramah	salam	thankyou	lengkap	infobena	datacis
113	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
114	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
115	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
116	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
117	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
118	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
119	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
120	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
121	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
122	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00
123	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
124	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00
125	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
126	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00
127	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00
128	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00
129	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
130	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
131	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
132	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00	3,00	4,00
133	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00
134	4,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00
135	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
136	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
137	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00
138	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
139	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
140	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	4,00
141	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
142	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
143	4,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00
144	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
145	1,00	4,00	4,00	1,00	2,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00
146	2,00	4,00	4,00	1,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
147	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
148	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00
149	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
150	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
151	2,00	1,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00
152	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00
153	1,00	1,00	5,00	2,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00
154	2,00	2,00	4,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00
155	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
156	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00
157	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
158	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
159	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
160	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
161	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
162	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
163	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00
164	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
165	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
166	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,00
167	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
168	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Lampiran 3. (Lanjutan)

	mnsalah	konfirma	bersih	mediainf	prasaran	kepuasan
113	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	0
114	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	0
115	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
116	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
117	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	0
118	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
119	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	0
120	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
121	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	0
122	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1
123	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	0
124	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
125	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	0
126	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0
127	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	0
128	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	0
129	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	0
130	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	0
131	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	0
132	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
133	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
134	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0
135	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
136	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	0
137	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
138	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1
139	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
140	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
141	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
142	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	0
143	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0
144	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	0
145	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
146	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0
147	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	0
148	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
149	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
150	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	0
151	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	0
152	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1
153	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	0
154	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1
155	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	0
156	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0
157	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	0
158	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
159	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	0
160	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0
161	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	0
162	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	0
163	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	0
164	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	0
165	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
166	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	0
167	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1
168	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0

Lampiran 3. (Lanjutan)

	nama	cepat	terampil	produk	crossing	disiplin	menarik	rapilkp	membant	menyapa
169	JUWITA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
170	SANTI	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
171	HERU	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	4,00	4,00	2,00	1,00
172	AAN SEPTIAN	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
173	EDDY PURWA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
174	YENI RAHMA	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
175	CHANTIKA M	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00
176	ANDRA HERDI	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00
177	ERLY EKA P.	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00
178	DEDEN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
179	MOCH MOESL	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
180	HERI HERLAM	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00
181	ERIKA ANGGR	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	1,00
182	SITI SAODAH	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
183	ENDAH	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00
184	IMAN SUPRAT	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
185	DAYAT SUDR	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
186	AIRIN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
187	SARI SAFITRI	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,00
188	RITA YULIAN	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,00
189	DUDI IRAWAN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
190	TRJE SALAMA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
191	TINCE CANDR	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	4,00	4,00	1,00	1,00
192	UDIN SAPRUD	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00
193	NENI NURAEEN	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
194	OPIE MARIAN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
195	H. OFIK	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
196	M.WAHYUDIN	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00
197	ADI KAMSO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00
198	DINE KURNIA	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00
199	SUSANTI R.	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,00
200	IKA INDRANT	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00
201	NITA ERMAW	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
202	FICKY PUTRI	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
203	RINI ALAMI	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
204	DJONO HERIA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
205	NONI FEBIOL	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
206	EUIS ERNAWA	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
207	IDA FARIDA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00
208	AWINK	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
209	ANGGA	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00
210	IYET	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00

Lampiran 3. (Lanjutan)

	galikbth	sbtnama	help	bicara	ramah	salam	thankyou	lengkap	infobena	datacis
169	2,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
170	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
171	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
172	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
173	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
174	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
175	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
176	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
177	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
178	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00
179	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
180	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
181	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
182	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
183	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
184	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
185	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
186	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
187	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00
188	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
189	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
190	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
191	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
192	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00
193	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
194	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
195	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
196	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
197	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
198	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
199	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
200	2,00	1,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00
201	2,00	1,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
202	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
203	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
204	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
205	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
206	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
207	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
208	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
209	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
210	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00

Lampiran 3. (Lanjutan)

	minsalah	konfirma	bersih	mediainf	prasaran	kepuasan
169	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
170	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
171	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1
172	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
173	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	0
174	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
175	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	0
176	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
177	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
178	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
179	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	0
180	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
181	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
182	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
183	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
184	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1
185	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
186	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
187	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	0
188	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
189	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
190	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
191	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1
192	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1
193	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
194	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
195	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
196	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1
197	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	0
198	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1
199	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
200	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	0
201	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
202	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	0
203	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	0
204	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
205	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
206	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	0
207	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0
208	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0
209	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1
210	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0

Lampiran 4. Tabel *Group Statistics* Tingkat Kepuasan Pelayanan PT. Bank XYZ

KEPUASAN		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
Puas	CEPAT	3,6923	,8381	169	169,000
	TERAMPIL	3,7692	,6986	169	169,000
	PRODUKNW	3,5385	,6986	169	169,000
	CROSSLNG	2,9763	,9937	169	169,000
	DISIPLIN	3,5207	,7079	169	169,000
	MENARIK	4,2130	,7333	169	169,000
	RAPILKP	4,0769	,8018	169	169,000
	MEMBANTU	3,5858	,7599	169	169,000
	MENYAPA	3,4201	,9296	169	169,000
	GALIKBTH	3,0710	,9101	169	169,000
	SBTNAMA	3,1243	1,0867	169	169,000
	HELP	3,3905	,9201	169	169,000
	BICARA	3,0178	,8761	169	169,000
	RAMAH	3,7988	,7836	169	169,000
	SALAM	3,7101	,8194	169	169,000
	THANKYOU	3,9172	,7824	169	169,000
	LENGKAP	3,8994	,7125	169	169,000
	INFOBENA	3,9231	,7071	169	169,000
	DATA CIS	3,9645	,7629	169	169,000
	MINSALAH	3,5148	,8173	169	169,000
KONFIRMA	3,9586	,7429	169	169,000	
BERSIH	3,7988	,7120	169	169,000	
MEDIA INF	3,6213	,7061	169	169,000	
PRASARAN	3,6331	,7207	169	169,000	
Tidak Puas	CEPAT	2,4146	1,0718	41	41,000
	TERAMPIL	2,8049	1,0055	41	41,000
	PRODUKNW	2,6585	,9383	41	41,000
	CROSSLNG	1,7805	,9357	41	41,000
	DISIPLIN	2,9512	,7400	41	41,000
	MENARIK	3,5122	,7457	41	41,000
	RAPILKP	3,1951	,7816	41	41,000
	MEMBANTU	2,5610	,8674	41	41,000
	MENYAPA	2,1707	,9976	41	41,000
	GALIKBTH	1,8780	,9797	41	41,000
	SBTNAMA	1,8780	,7809	41	41,000
	HELP	2,5610	,7762	41	41,000
	BICARA	1,9512	,9474	41	41,000
	RAMAH	2,4390	,8674	41	41,000
	SALAM	2,2683	,8374	41	41,000
THANKYOU	2,7805	,8518	41	41,000	

Tabel 4. (Lanjutan)

KEPUASAN	Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
			Unweighted	Weighted
LENGKAP	2,8780	,8425	41	41,000
INFOBENA	2,8780	,6401	41	41,000
DATAACIS	3,1951	,7148	41	41,000
MINSALAH	2,8049	,7148	41	41,000
KONFIRMA	3,1707	,7383	41	41,000
BERSIH	2,9756	,4737	41	41,000
MEDIAINF	2,6829	,5215	41	41,000
PRASARAN	2,8293	,4417	41	41,000
Total CEPAT	3,4429	1,0209	210	210,000
TERAMPIL	3,5810	,8559	210	210,000
PRODUKNW	3,3667	,8265	210	210,000
CROSSLNG	2,7429	1,0896	210	210,000
DISIPLIN	3,4095	,7475	210	210,000
MENARIK	4,0762	,7850	210	210,000
RAPILKP	3,9048	,8697	210	210,000
MEMBANTU	3,3857	,8797	210	210,000
MENYAPA	3,1762	1,0637	210	210,000
GALIKBTH	2,8381	1,0364	210	210,000
SBTNAMA	2,8810	1,1450	210	210,000
HELP	3,2286	,9510	210	210,000
BICARA	2,8095	,9840	210	210,000
RAMAH	3,5333	,9641	210	210,000
SALAM	3,4286	1,0010	210	210,000
THANKYOU	3,6952	,9137	210	210,000
LENGKAP	3,7000	,8418	210	210,000
INFOBENA	3,7190	,8079	210	210,000
DATAACIS	3,8143	,8119	210	210,000
MINSALAH	3,3762	,8451	210	210,000
KONFIRMA	3,8048	,8037	210	210,000
BERSIH	3,6381	,7466	210	210,000
MEDIAINF	3,4381	,7693	210	210,000
PRASARAN	3,4762	,7462	210	210,000

Sumber : diolah dari kuisisioner, 2002.

Lampiran 5. Tabel *Test of Equality of Group Means* Tingkat Kepuasan Pelayanan PT. Bank XYZ

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
CEPAT	,753	68,334	1	208	,000
TERAMPIL	,800	52,127	1	208	,000
PRODUKKNW	,821	45,332	1	208	,000
CROSSLNG	,810	48,845	1	208	,000
DISIPLIN	,908	20,982	1	208	,000
MENARIK	,874	29,942	1	208	,000
RAPILKP	,838	40,294	1	208	,000
MEMBANTU	,786	56,709	1	208	,000
MENYAPA	,782	57,915	1	208	,000
GALIKBTH	,791	55,014	1	208	,000
SBTNAMA	,813	47,843	1	208	,000
HELP	,880	28,396	1	208	,000
BICARA	,815	47,356	1	208	,000
RAMAH	,686	95,229	1	208	,000
SALAM	,673	101,292	1	208	,000
THANKYOU	,756	67,244	1	208	,000
LENGKAP	,768	62,978	1	208	,000
INFOBENA	,736	74,658	1	208	,000
DATA CIS	,858	34,362	1	208	,000
MINSALAH	,889	26,074	1	208	,000
KONFIRMA	,848	37,200	1	208	,000
BERSIH	,808	49,406	1	208	,000
MEDIAINF	,765	63,854	1	208	,000
PRASARAN	,817	46,654	1	208	,000

Sumber : Diolah dari kuisisioner, 2002.

Lampiran 6. Tabel *Casewise Statistics*

	Case Number	Actual Group	Highest Group	Second Highest Group	Discriminant Scores Function 1
			Predicted Group	Group	
Original	1	1	1	0	-1,010
	2	0	0	1	,669
	3	0	1	0	-1,184
	4	0	0	1	2,341
	5	0	0	1	,930
	6	0	0	1	2,111
	7	0	0	1	,669
	8	0	1	0	-,978
	9	0	0	1	1,790
	10	0	0	1	-,149
	11	0	0	1	,525
	12	0	0	1	,099
	13	0	0	1	1,034
	14	0	1	0	-1,166
	15	0	0	1	,682
	16	0	0	1	1,034
	17	0	0	1	3,542
	18	0	0	1	3,046
	19	0	0	1	-,005
	20	0	0	1	3,542
	21	0	0	1	1,296
	22	1	1	0	-3,330
	23	0	0	1	-,240
	24	1	0	1	,309
	25	0	0	1	-,075
	26	0	0	1	1,937
	27	0	0	1	,277
	28	0	0	1	1,282
	29	0	0	1	-,043
	30	0	0	1	1,282
	31	0	0	1	-,718
	32	1	1	0	-1,313
	33	0	0	1	1,034
	34	0	0	1	1,034
	35	1	1	0	-3,426
	36	0	0	1	1,281
	37	0	0	1	,420
	38	0	0	1	,791
	39	0	0	1	1,052
	40	0	0	1	,047
	41	0	0	1	,121

Lampiran 6. (Lanjutan)

Case Number	Actual Group	Highest Group	Second Highest Group	Discriminant Scores Function 1
		Predicted Group	Group	
42	0	0	1	-,462
43	0	1	0	-,814
44	0	0	1	-,656
45	0	0	1	-,656
46	1	1	0	-2,174
47	0	0	1	1,324
48	0	0	1	-,396
49	0	0	1	-,336
50	0	0	1	3,542
51	0	0	1	3,542
52	0	0	1	,930
53	1	1	0	-,896
54	0	0	1	,081
55	1	1	0	-2,534
56	0	0	1	,407
57	0	0	1	,525
58	0	0	1	,113
59	1	1	0	-1,839
60	0	0	1	1,530
61	0	0	1	,465
62	1	1	0	-2,656
63	0	0	1	-,644
64	0	0	1	-,470
65	0	0	1	,878
66	0	0	1	,713
67	0	0	1	,186
68	1	1	0	-2,043
69	0	1	0	-,978
70	1	1	0	-2,408
71	1	1	0	-2,625
72	0	0	1	1,386
73	0	0	1	1,034
74	0	0	1	,172
75	1	1	0	-1,690
76	1	1	0	-1,809
77	0	0	1	1,034
78	0	0	1	-,043
79	1	1	0	-1,721
80	1	1	0	-,996
81	0	0	1	,451
82	0	0	1	1,034
83	0	0	1	-,274
84	0	0	1	2,125
85	1	1	0	-1,777
86	1	1	0	-,004

Lampiran 6. (Lanjutan)

Case Number	Actual Group	Highest Group	Second Highest Group	Discriminant Scores Function 1
		Predicted Group	Group	
87	0	1	0	-1,056
88	1	1	0	-2,844
89	0	0	1	,203
90	0	0	1	1,528
91	0	0	1	1,616
92	0	0	1	-,117
93	0	0	1	2,373
94	0	0	1	-,365
95	1	1	0	-2,904
96	0	0	1	-,365
97	0	0	1	-,261
98	0	1	0	-1,286
99	0	0	1	-,470
100	0	0	1	1,895
101	1	1	0	-2,551
102	0	0	1	,217
103	0	0	1	,143
104	0	0	1	,818
105	1	1	0	-1,596
106	0	0	1	,960
107	0	0	1	,818
108	0	0	1	2,157
109	0	0	1	1,790
110	0	0	1	1,282
111	0	0	1	,451
112	0	0	1	1,034
113	0	0	1	1,034
114	0	0	1	,682
115	0	0	1	1,282
116	0	0	1	,818
117	0	0	1	,800
118	0	0	1	-,383
119	0	0	1	1,399
120	0	0	1	1,314
121	0	0	1	1,629
122	1	1	0	-2,013
123	0	0	1	1,822
124	1	1	0	-2,087
125	0	1	0	-1,487
126	0	1	0	-,978
127	0	1	0	-1,505
128	0	0	1	-,644
129	0	1	0	-1,579
130	0	1	0	-1,010
131	0	1	0	-1.244

Lampiran 6. (Lanjutan)

Case Number	Actual Group	Highest Group	Second Highest Group	Discriminant Scores Function 1
		Predicted Group	Group	
132	1	1	0	-2,844
133	1	1	0	-2,687
134	0	0	1	-,291
135	0	0	1	1,034
136	0	0	1	1,969
137	0	0	1	,187
138	1	1	0	-1,690
139	0	0	1	1,721
140	1	1	0	-3,196
141	0	0	1	,664
142	0	0	1	,694
143	0	0	1	-,291
144	0	0	1	1,557
145	1	1	0	-2,844
146	0	0	1	,800
147	0	0	1	1,066
148	1	1	0	-2,687
149	0	0	1	1,864
150	0	0	1	,800
151	0	0	1	1,140
152	1	0	1	-,534
153	0	0	1	,320
154	1	1	0	-1,795
155	0	1	0	-1,547
156	0	0	1	,794
157	0	0	1	2,185
158	0	1	0	-,978
159	0	0	1	-,410
160	0	0	1	2,942
161	0	0	1	-,644
162	0	0	1	-,392
163	0	0	1	-,730
164	0	0	1	-,148
165	0	0	1	,930
166	0	0	1	,191
167	1	0	1	-,291
168	0	0	1	-,031
169	0	0	1	,205
170	0	0	1	,131
171	1	1	0	-2,687
172	0	0	1	,434
173	0	0	1	-,410
174	0	0	1	1,034
175	0	0	1	1,282
176	0	0	1	,696

Lampiran 6. (Lanjutan)

Case Number	Actual Group	Highest Group	Second Highest Group	Discriminant Scores Function 1
		Predicted Group	Group	
177	0	0	1	,465
178	0	0	1	,696
179	0	0	1	,956
180	0	0	1	,113
181	0	0	1	-,135
182	0	0	1	-,396
183	0	0	1	1,557
184	1	1	0	-2,317
185	0	0	1	-,644
186	0	0	1	,696
187	0	0	1	,187
188	0	0	1	-,291
189	0	0	1	-,396
190	0	0	1	,113
191	1	1	0	-2,844
192	1	1	0	-2,179
193	0	0	1	,205
194	0	0	1	,713
195	0	0	1	,113
196	1	1	0	-2,087
197	0	0	1	,173
198	1	1	0	-2,087
199	0	0	1	-,043
200	0	0	1	,309
201	0	0	1	-,135
202	0	0	1	1,373
203	0	0	1	1,296
204	0	0	1	,113
205	0	0	1	-,135
206	0	0	1	-,043
207	0	0	1	,131
208	0	0	1	,525
209	1	1	0	-2,918
210	0	0	1	-,117

For the original data, squared Mahalanobis distance is based on canonical functions. For the cross-validated data, squared Mahalanobis distance is based on observations.

** Misclassified case

a Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

Sumber : Diolah dari kuisioner, 2002.