

--	--

DOKUMEN PRA SURVEY

Jumat 16 Mei 2008, 14:42 WIB

Fitness First Tidak Melayani Customer yang Berbelit-belit

- detikNews

Tanggal 15 Mei 2008 jam 17:20 WIB saya datang ke Fitness First Plaza Semanggi karena sudah ada janji dengan Marketingnya (namanya Ferno). Setelah Ferno menjelaskan dan mengajak saya untuk bergabung pada bulan Mei 2008 saya mengatakan akan bergabung pada bulan Juni 2008. Bulan Mei 2008 sudah berjalan setengah bulan.

Lalu jawaban dari Ferno, "kalau begitu *gak* usah aja *karena di sini tidak melayani customer yang berbelit-belit masih banyak kok orang yang mau bergabung dengan Fitness First*".

Seperti itukah cara Marketing Fitness First Plaza Semanggi menanganicustomer?

Carlo
Wisma GKBI Lantai 36 Suite 3603
Jakarta

carlo.a@kuwaitenergy.com.kw
081519696177

Keluhan diatas belum ditanggapi oleh pihak terkait

DAFTAR HARGA FITNESS FIRST PLAZA SEMANGGI

CELEBRITY FITNESS **F Fitness First**

MEMBERSHIP OPTIONS
DOWNTOWN AREA (PS, SC, GI, PP, LA)

MINIMUM TERM	MONTH BY MONTH	PREMIER	LIFESTYLE	LIFESTYLE+
FORM OF PAYMENT	MONTHLY CC	4 MONTHS CC	12 MONTHS CC	18 MONTHS CC
ALL INDONESIA+***			999K	
ALL JABODETABEK			899K	
DOWNTOWN AREA			799K	
PLATINUM PASSPORT*	945K	842K	782K	743K

Single brand membership option
Fitness First and Celebrity Fitness Asia access included

FITNESS SERVICES		
RESULTS PACK	1,450K	11 x 30 mins PT Sessions (Standard Price: 1,887K)
BODY FIRST	450K	3 x 60 mins Induction Sessions (Standard Price: 800K)

GET STARTED	
ADMIN FEE	398K
FITNESS PRODUCT	
PRORATE	
TOTAL	

Consultant Notes

An additional joining fee of IDR 200K is applicable for MBM and premier memberships.
All rates listed above are for credit card auto-debit method of payment.
Non standard membership options are available upon request.
All rates listed above includes prevailing tax.

nessFirst.co.id

DAFTAR HARGA CELEBRITY FITNESS FX SUDIRMAN



MEMBERSHIP OPTIONS

DOWNTOWN AREA (FX,PZ)

MINIMUM TERM	MONTH BY MONTH	4 MONTHS	12 MONTHS	
FORM OF PAYMENT	CC	CC	CC	IC
ALL INDONESIA+**			999,000	
ALL JABODETABEK			899,000	
DOWNTOWN AREA			799,000	
MERAH PUTIH*	868,000	754,000	699,000	
ONE*		646,000	599,000	699,000

*Single brand membership option **Fitness First & Celebrity Fitness Asia Access included.

FITNESS SERVICES		
FIT 3	600,000	3 x 1 HOUR PT SESSION
FIT 6	1,150,000	6 x 1 HOUR PT SESSION

GET STARTED	
GSP	349,000
FITNESS SERVICE	
TORATE	
TOTAL	

CONSULTANT NOTES

NOTE :

- Non-standard membership options are available upon request.
- All rates listed above includes prevailing tax.



Responden yang terhormat kuesioner ini merupakan instrument dalam penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan)”** dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, yang dilakukan oleh:

Nama : Kestot

NIM : 2015-11-452

Peneliti sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Informasi yang diterima dalam kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i.

I. Berilah tanda conteng (√) pada daftar pernyataan kuesioner dengan memperhatikan bobot dan katagori sebagai berikut:

Bobot	Kategori	Singkatan
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Kurang Setuju	KS
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

II. Data Demografi Responden

Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

III. Daftar Pernyataan Kuesioner

a. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1. Saya merasa petugas cermat dalam melayani pelanggan Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan					
2. Menurut saya Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan memiliki standar pelayanan yang jelas					
3. Saya merasa Fitnes First Plaza Semanggi telah memberikan pelayanan yang tepat kepada konsumen Fitnes First Plaza Semanggi					
4. Fitnes First Plaza Semanggi telah memberikan pelayanan yg cepat kepada konsumen Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan					
5. Saya merasa petugas Fitnes First Plaza Semanggi memberikan jaminan biaya dalam pelayanan yang telah diberikan					
6. Saya merasa Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					
7. Petugas Fitnes First Plaza Semanggi melayani dengan sikap ramah dan baik					
8. Petugas melayani dengan sikap sopan santun konsumen Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan					

b. Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
9. Harga yang di tawarkan sesuai dengan manfaat produk yang di peroleh oleh pelanggan pada Fitnes First Plaza Semanggi					
10. Harga yang diberikan Fitnes First Plaza Semanggi mampu bersaing dengan tempat Fitnes lainnya					
11. Fitnes First Plaza Semanggi Selalu memberikan promosi berupa potongan harga kepada para pelanggannya					
12. Harga yang diberikan Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan sesuai dengan kualitas yang dirasakan oleh konsumen					
13. Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan selalu memberikan pengurangan harga dan promosi kepada para konsumen					
14. Harga pada Fitnes First Plaza Semanggi Jakarta Selatan lebih ekonomis dan mampu bersaing					

c. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan pelanggan (X_3)

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
15. Saya merasa Fitness first telah memenuhi harapan saya melalui produk yang ada (alat fitness/produk multivitamin/susu)					
16. Pelayanan oleh karyawan Fitnes First Plaza Semanggi yang saya peroleh sesuai atau melebihi dengan apa yang di harapkan					
17. Saya merasa karyawan Fitnes First Plaza Semanggi mampu menangani langsung keluhan pelanggan					
18. Pihak Fitnes First Plaza Semanggi akan menghubungi pelanggan yang sudah berhenti menggunakan Jasa Fitnes First					

d. Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
19. Saya berminat untuk membeli/menggunakan kembali karena nilai atau manfaat yang di dapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa Fitnes First sesuai dengan harapan saya					
20. Saya merasa produk Fitnes First Plaza Semanggi memiliki kekebalan terhadap penawaran dari produk lain					
21. Saya merasa karyawan atau pihak Fitnes First Plaza Semanggi memberikan informasi positif kepada pelanggan					
22. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk membeli/menggunakan produk Fitnes First Plaza Semanggi yg ditawarkan karena nilai atau manfaat yang saya dapat sesuai dengan harapan saya					
23. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk membeli/menggunakan produk yang ditawarkan oleh Fitnes First Plaza Semanggi karena pelayanan yang memuaskan					
24. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk membeli/menggunakan produk yang di tawarkan Fitnes First Plaza Semanggi karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai					

IV. Ucapan Terima kasih

Saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Semoga dengan

penelitian ini menjadi bahan masukan bagi pihak Fitness first plaza semanggi untuk melakukan evaluasi ke arah yang lebih baik.

LAMPIRAN OUTPUT SPSS

1. Tabel uji validitas kualitas pelayanan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00019	28.36	7.055	.252	.	.669
VAR00020	28.23	6.164	.539	.	.549
VAR00021	28.18	6.717	.409	.	.589
VAR00022	28.23	6.449	.445	.	.577
VAR00023	28.16	7.647	.144	.	.651
VAR00024	28.24	7.882	.260	.	.670
VAR00025	28.23	6.449	.445	.	.577
VAR00026	28.23	6.164	.539	.	.549

2. Uji validitas Harga

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00013	20.33	8.238	.648	.	.862
VAR00014	20.33	7.804	.846	.	.825
VAR00015	20.22	9.314	.558	.	.874
VAR00016	20.33	7.804	.846	.	.825
VAR00017	20.33	8.238	.648	.	.862
VAR00018	20.22	9.314	.558	.	.874

3. Uji Validitas Kepuasan pelanggan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00016	12.27	2.836	.444	.418	.707
VAR00017	12.12	2.793	.523	.443	.672
VAR00018	12.58	2.246	.583	.457	.625
VAR00019	12.37	2.100	.555	.467	.650

4. Uji validitas loyalitas pelanggan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00027	24.52	7.344	.292	.	.759
VAR00028	24.70	6.329	.513	.	.716
VAR00029	24.72	6.507	.398	.	.745
VAR00030	24.53	6.302	.603	.	.698
VAR00031	24.63	6.757	.485	.	.724
VAR00032	24.49	6.336	.445	.	.734
VAR00033	24.53	6.302	.603	.	.698

5. Tabel uji reliabilitas kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.680	.662	7

6. Tabel uji reliabilitas Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.820	.860	4

7. Tabel uji reliabilitas kepuasan pelanggan

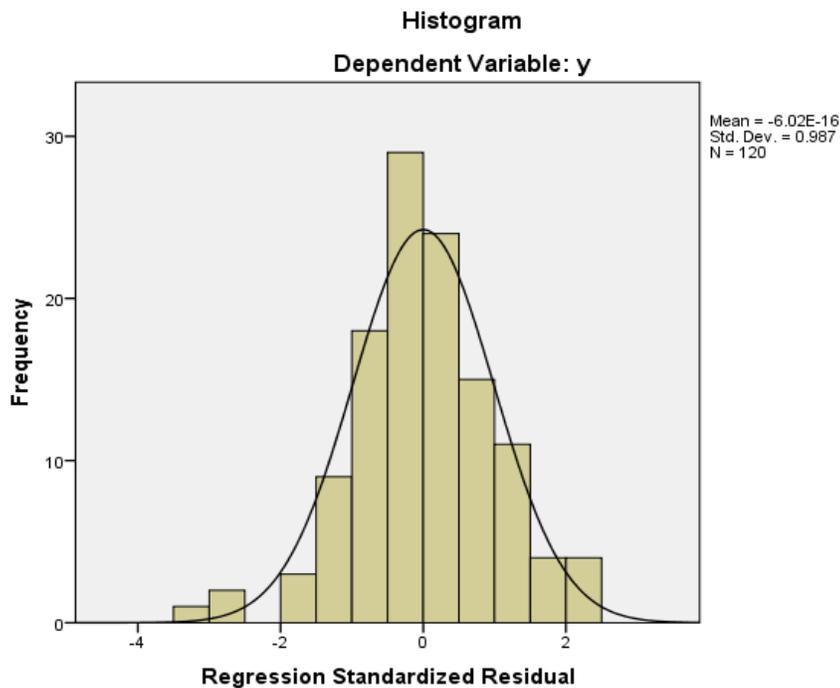
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.698	.700	6

8. Tabel uji reliabilitas loyalitas pelanggan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.795	.856	5

9. Uji Normalitas

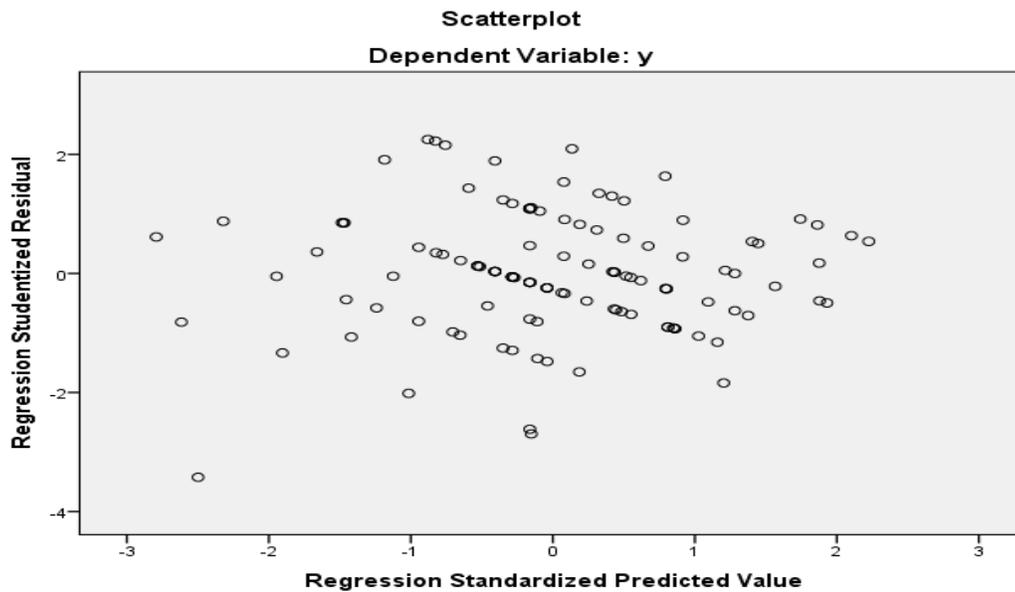


10. Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	7.013	2.234		3.140	.002	
1	VAR00001	-.149	.085	-.130	-1.751	.083
	VAR00002	.295	.095	.252	3.102	.002
	VAR00004	.361	.065	.450	5.538	.000

a. Dependent Variable: VAR00003

11. Uji Heteroskedasitas



12. Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.658	1.473		6.556	.000
X1	-.056	.042	.112	1.318	.040
X2	.185	.036	.440	5.180	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

13. Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.411 ^a	.169	.155	2.308	2.017

14. Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.013	2.234		3.140	.002
1 x1	-.149	.085	-.130	-1.751	.083
x2	.295	.095	.252	3.102	.002
z	.361	.065	.450	5.538	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

15. Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.603 ^a	.364	.347	1.628	1.901

16. Hasil Uji t Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
(Constant)		16.261	2.785		5.838	.000
1	Kualitas Pelayanan	.051	.120	.036	.425	.672
	Harga	.594	.123	.407	4.823	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

17. Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.979	3	58.660	22.120	.000 ^b
	Residual	307.613	116	2.652		
	Total	483.592	119			

X1	kualitas pelayanan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	2	4	4	5	4	3	28
2	3	5	4	4	4	4	4	5	33
3	5	4	4	4	4	5	4	4	34
4	4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	5	4	4	5	5	5	5	4	37
6	4	5	5	5	5	4	5	5	38
7	5	4	4	2	4	5	2	4	30
8	2	5	4	4	5	5	4	5	34
9	4	5	4	4	5	4	4	5	35
10	3	4	4	4	4	4	4	4	31
11	3	3	4	4	4	3	4	3	28
12	3	2	4	4	3	4	4	2	26
13	5	4	4	3	4	4	3	4	31
14	4	5	3	4	4	4	4	5	33
15	3	5	5	5	4	4	5	5	36
16	4	5	5	5	4	4	5	5	37
17	4	5	5	4	4	4	4	5	35
18	4	2	4	4	4	5	4	2	29
19	4	4	5	5	4	4	5	4	35
20	4	4	5	5	4	4	5	4	35
21	5	4	4	2	4	2	2	4	27
22	4	2	4	3	4	4	3	2	26
23	5	4	3	2	4	4	2	4	28
24	4	4	4	4	4	3	4	4	31
25	3	4	4	5	4	4	5	4	33
26	4	4	4	5	5	4	5	4	35
27	5	5	5	5	5	4	5	5	39
28	4	2	4	5	5	4	5	2	31
29	4	4	5	2	4	4	2	4	29
30	4	4	5	4	5	4	4	4	34
31	4	4	4	4	5	4	4	4	33
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	3	4	4	4	4	4	31
34	4	4	4	4	3	3	4	4	30
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	2	4	4	2	4	28
38	4	4	5	4	4	4	4	4	33
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	3	5	4	3	4	31
42	4	4	4	4	4	5	4	4	33
43	5	5	4	3	5	5	3	5	35
44	5	5	4	4	5	4	4	5	36

X2	Harga					
	9	10	11	12	13	14
1	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4
6	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5
8	2	4	5	4	2	5
9	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3
11	3	3	2	3	3	2
12	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4
18	4	5	5	5	4	5
19	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	5	5	4
22	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	5	5	4
24	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	3	3	4	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4
43	5	5	4	5	5	4
44	5	5	4	5	5	4

45	4	4	5	4	5	4	4	4	34
46	3	4	5	4	5	3	4	4	32
47	5	5	4	4	3	4	4	5	34
48	4	4	5	4	4	4	4	4	33
49	5	5	4	4	4	4	4	5	35
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	3	4	4	31
53	5	4	4	5	4	2	5	4	33
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	5	4	4	4	4	4	5	34
56	2	2	4	4	4	4	4	2	26
57	3	4	5	5	4	5	5	4	35
58	3	3	5	5	4	4	5	3	32
59	3	3	4	5	4	4	5	3	31
60	3	5	4	5	2	4	5	5	33
61	3	4	4	3	4	4	3	4	29
62	5	5	4	4	4	4	4	5	35
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	2	4	2	4	5	5	4	4	30
65	3	4	4	4	4	4	4	4	31
66	5	4	4	4	4	5	4	4	34
67	4	4	5	5	4	5	5	4	36
68	3	4	4	4	4	5	4	4	32
69	4	4	4	4	4	5	4	4	33
70	3	4	4	3	4	3	3	4	28
71	5	5	5	4	4	4	4	5	36
72	4	5	5	5	4	4	5	5	37
73	5	4	4	4	4	4	4	4	33
74	3	3	4	3	4	4	3	3	27
75	5	4	4	4	4	4	4	4	33
76	4	4	4	4	5	5	4	4	34
77	3	4	4	4	4	4	4	4	31
78	4	4	3	4	4	4	4	4	31
79	3	4	4	4	4	3	4	4	30
80	4	3	4	4	4	4	4	3	30
81	4	3	4	4	3	3	4	3	28
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	3	4	4	5	5	4	3	32
87	4	4	4	4	5	4	4	4	33
88	4	4	3	4	4	4	4	4	31
89	5	4	3	4	3	4	4	4	31
90	1	4	4	4	4	4	4	4	29

45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	3	4	4
47	5	5	4	5	5	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	4	4	4	5	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	4	4	4	5	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	5	4	5	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	4	5	4	3	5	5	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	4	3	3	4	4	4
60	3	4	4	4	3	4	4	4
61	3	3	4	3	3	4	4	4
62	5	5	4	5	5	5	4	4
63	4	4	5	4	4	5	4	4
64	2	2	4	2	2	4	4	4
65	3	3	4	3	3	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	5	3	3	5	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	4	4	3	4	4	4
71	5	5	4	5	5	5	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	4	5	5	5	4	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	5	4	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	3	3	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	3	4	4	4
80	4	3	2	3	4	2	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	5	4	4	4	5	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	1	1	1	5	1	1	1
90	1	4	5	4	1	5	1	5

91	5	4	4	4	5	5	4	4	35
92	3	4	4	4	4	5	4	4	32
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	4	4	4	4	5	4	4	4	33
96	4	4	5	4	5	4	4	4	34
97	5	5	5	4	4	5	4	5	37
98	4	5	4	5	4	4	5	5	36
99	5	5	4	5	4	3	5	5	36
100	4	4	4	3	4	4	3	4	30
101	4	3	3	4	5	3	4	3	29
102	5	4	4	4	4	4	4	4	33
103	5	4	4	4	4	4	4	4	33
104	3	4	2	4	2	4	4	4	27
105	3	4	4	4	4	2	4	4	29
106	5	4	5	5	4	4	5	4	36
107	5	4	4	4	4	4	4	4	33
108	4	4	4	4	4	4	4	4	32
109	4	4	4	3	4	5	3	4	31
110	5	5	5	4	4	3	4	5	35
111	3	5	5	5	4	4	5	5	36
112	2	3	3	3	4	4	3	3	25
113	5	3	4	3	5	4	3	3	30
114	3	4	3	4	2	4	4	4	28
115	2	4	4	4	3	4	4	4	29
116	4	4	3	4	4	4	4	4	31
117	5	4	5	5	4	4	5	4	36
118	2	4	4	4	5	3	4	4	30
119	5	4	5	5	4	4	5	4	36
120	3	5	5	5	4	4	5	5	36

91	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	3	3	4	3	3	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	5	4	4	4	5	4	5
97	5	4	5	4	5	5	5	5	5
98	4	4	3	4	4	4	3	4	3
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	4	4	5	4	4	4	5	4	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	3	4	3	5	4	5	4	4
105	3	4	4	4	3	4	4	3	4
106	5	3	4	3	5	4	4	5	4
107	5	3	4	3	5	4	4	5	4
108	4	4	3	4	4	4	3	4	3
109	4	5	5	5	4	5	4	5	4
110	5	5	4	5	5	5	4	5	4
111	3	4	5	4	3	5	4	5	4
112	4	2	4	2	4	4	4	4	4
113	5	5	4	5	5	5	4	5	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	2	2	4	2	2	2	4	2	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	2	3	4	3	2	4	4	2	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5

		kepuasan pelanggan			
		15	16	17	
Y	1	5	5	4	14
	2	4	4	4	12
	3	4	4	4	12
	4	4	4	4	12
	5	4	5	4	13
	6	4	4	4	12
	7	4	5	4	13
	8	4	5	5	14

		loyalitas pelanggan							
		1	1	2	2	2	2	2	
		8	9	0	1	2	3	4	
Z	1	4	4	5	5	4	4	5	31
	2	2	4	2	4	4	4	4	24
	3	4	4	4	4	4	4	4	28
	4	4	4	4	4	4	4	4	28
	5	4	4	4	4	4	5	4	29
	6	4	4	5	5	4	5	5	32
	7	4	4	4	4	5	5	4	30
	8	5	4	4	5	5	5	5	33

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

9	5	4	4	5	4	4	5	31
10	4	5	4	5	4	3	5	30
11	4	5	4	5	3	2	5	28
12	4	4	4	3	4	4	3	26
13	5	5	4	4	4	4	4	30
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	3	4	4	27
18	5	4	5	5	5	5	5	34
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	4	4	3	4	4	3	26
22	4	5	5	4	4	4	4	30
23	4	5	5	5	4	5	5	33
24	5	4	4	4	5	5	4	31
25	3	3	4	3	3	3	3	22
26	5	4	4	4	5	5	4	31
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	3	4	4	27
29	5	4	5	5	5	5	5	34
30	4	4	4	4	4	5	4	29
31	4	3	4	4	4	3	4	26
32	4	3	4	4	4	3	4	26
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	4	4	3	4	4	4	4	27
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	5	4	4	2	4	5	2	26
44	4	5	4	4	4	5	4	30
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	2	4	4	4	4	4	4	26
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	5	1	5	1	5	5	1	23
50	5	4	5	5	5	5	5	34
51	4	4	4	4	4	5	4	29
52	4	5	5	5	4	4	5	32
53	4	4	4	5	5	5	5	32
54	4	4	4	5	4	5	5	31

55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	5	5	4	14
58	4	4	2	10
59	4	4	3	11
60	4	4	3	11
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	3	11
65	4	4	3	11
66	5	4	4	13
67	4	4	4	12
68	3	4	3	10
69	4	4	2	10
70	4	4	4	12
71	4	5	5	14
72	4	4	4	12
73	4	5	5	14
74	4	4	4	12
75	4	5	4	13
76	4	4	4	12
77	4	4	3	11
78	4	4	4	12
79	4	4	3	11
80	4	5	4	13
81	5	4	5	14
82	5	5	5	15
83	2	2	4	8
84	4	4	4	12
85	4	4	3	11
86	4	5	4	13
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12
89	3	3	3	9
90	5	5	3	13
91	5	5	5	15
92	4	4	3	11
93	4	4	4	12
94	4	4	4	12
95	4	4	4	12
96	4	4	5	13
97	5	4	4	13
98	4	4	4	12
99	5	5	5	15

55	4	4	4	5	4	5	5	31
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	5	4	1	5	3	5	5	28
58	4	3	4	4	3	3	4	25
59	4	3	4	4	4	4	4	27
60	5	4	4	4	4	4	4	29
61	4	4	4	4	3	4	4	27
62	5	4	4	4	4	5	4	30
63	4	4	2	4	3	5	4	26
64	4	4	4	4	2	2	4	24
65	4	4	4	4	4	5	4	29
66	4	4	4	4	4	2	4	26
67	4	4	4	4	4	4	4	28
68	4	3	4	3	4	3	3	24
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	5	5	4	4	4	4	4	30
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	3	4	3	4	4	4	4	26
73	4	5	4	4	4	5	4	30
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	5	4	4	4	4	4	4	29
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	3	3	4	4	4	4	4	26
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	5	5	5	5	4	5	5	34
80	5	5	4	5	5	4	5	33
81	5	4	4	4	4	4	4	29
82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	4	4	5	5	5	5	5	33
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	4	4	4	5	5	4	5	31
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	4	4	4	4	4	4	4	28
89	4	1	5	4	3	2	4	23
90	5	4	4	4	4	4	4	29
91	5	5	5	5	5	5	5	35
92	3	3	3	4	3	5	4	25
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	4	5	4	5	4	4	5	31
95	4	4	4	4	4	4	4	28
96	4	4	4	4	4	4	4	28
97	4	4	4	4	5	5	4	30
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	5	5	5	5	5	5	5	35

100	5	4	5	14	10	0	5	4	5	4	5	5	4	32
101	5	5	4	14	10	1	4	4	4	4	4	4	4	28
102	4	4	4	12	10	2	4	4	4	4	5	5	4	30
103	4	4	4	12	10	3	4	5	4	4	4	4	4	29
104	2	4	3	9	10	4	5	3	1	3	4	2	3	21
105	5	5	4	14	10	5	4	4	4	4	4	4	4	28
106	4	5	5	14	10	6	4	4	3	5	3	5	5	29
107	2	4	3	9	10	7	5	3	1	3	4	2	3	21
108	5	4	5	14	10	8	4	5	4	4	4	5	4	30
109	5	5	4	14	10	9	5	4	4	5	5	4	5	32
110	5	5	4	14	11	0	4	4	3	5	4	5	5	30
111	4	4	4	12	11	1	4	4	4	4	5	5	4	30
112	4	4	4	12	11	2	3	3	2	4	4	4	4	24
113	4	4	4	12	11	3	4	4	4	4	4	4	4	28
114	4	5	4	13	11	4	4	4	4	5	4	5	5	31
115	4	4	4	12	11	5	4	2	2	4	2	4	4	22
116	5	5	5	15	11	6	5	5	5	5	5	5	5	35
117	5	5	3	13	11	7	5	4	4	4	4	5	4	30
118	4	4	4	12	11	8	4	2	4	4	4	4	4	26
119	4	5	4	13	11	9	5	5	5	5	5	5	5	35
120	5	5	5	15	12	0	4	4	4	5	4	5	5	31

	KP	HRGA	KPL	LYTS
1	28	30	14	31
2	33	24	12	24
3	34	26	12	28
4	39	24	12	28
5	37	28	13	29
6	38	24	12	32
7	30	30	13	30
8	34	22	14	33
9	35	24	12	31
10	31	18	13	30
11	28	16	13	28
12	26	24	13	26
13	31	30	14	30
14	33	24	12	28
15	36	20	10	28
16	37	24	12	28
17	35	24	10	27
18	29	28	14	34
19	35	24	12	28
20	35	24	12	28
21	27	28	12	26
22	26	24	13	30
23	28	28	14	33
24	31	24	12	31
25	33	18	7	22
26	35	24	12	31
27	39	24	11	28
28	31	20	12	27
29	29	24	14	34
30	34	24	12	29
31	33	24	14	26
32	32	24	14	26
33	31	24	11	28
34	30	24	12	28
35	32	24	12	28
36	32	24	14	28
37	28	24	14	28
38	33	24	12	28
39	32	24	12	27
40	32	24	12	28
41	31	24	12	28
42	33	24	14	28
43	35	28	12	26

44	36	28	14	30
45	34	24	12	28
46	32	22	12	28
47	34	28	12	26
48	33	24	12	28
49	35	30	11	23
50	32	26	14	34
51	32	24	15	29
52	31	24	12	32
53	33	26	13	32
54	32	24	12	31
55	34	26	12	31
56	26	30	12	28
57	35	24	14	28
58	32	18	10	25
59	31	20	11	27
60	33	22	11	29
61	29	20	12	27
62	35	28	12	30
63	32	26	12	26
64	30	16	11	24
65	31	20	11	29
66	34	30	13	26
67	36	24	12	28
68	32	22	10	24
69	33	24	10	28
70	28	22	12	30
71	36	28	14	28
72	37	24	12	26
73	33	28	14	30
74	27	30	12	28
75	33	28	13	29
76	34	24	12	28
77	31	20	11	26
78	31	24	12	28
79	30	22	11	34
80	30	18	13	33
81	28	24	14	29
82	32	26	15	35
83	32	24	8	28
84	32	24	12	33
85	32	24	11	28
86	32	24	13	31
87	33	24	12	28
88	31	24	12	28

89	31	14	9	23
90	29	20	13	29
91	35	30	15	35
92	32	20	11	25
93	32	24	12	28
94	32	24	12	31
95	33	24	12	28
96	34	26	13	28
97	37	28	13	30
98	36	22	12	28
99	36	30	15	35
100	30	30	14	32
101	29	26	14	28
102	33	30	12	30
103	33	30	12	29
104	27	24	9	21
105	29	22	14	28
106	36	24	14	29
107	33	24	9	21
108	32	22	14	30
109	31	28	14	32
110	35	28	14	30
111	36	24	12	30
112	25	20	12	24
113	30	28	12	28
114	28	24	13	31
115	29	16	12	22
116	31	24	15	35
117	36	30	13	30
118	30	18	12	26
119	36	24	13	35
120	36	30	15	31