

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK KONVENSIONAL DENGAN  
INTEGRASI METODE SERVQUAL, KANO DAN QFD SELAMA PANDEMI  
COVID-19**

(studi kasus Bank BCA KCP Kaliurang)

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Mochammad Ahdian Novana Setyawan

NIM : 17522231

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

### PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mochammad Ahdian Novana Setyawan

NIM : 17522231

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Universitas : Universitas Islam Indonesia

Mengakui bahwa skripsi yang berjudul “analisis kualitas pelayanan bank konvensional dengan integrasi metode servqual, kano dan qfd selama pandemi covid-19” (studi kasus : Bank BCA kcp Kaliurang) ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika pengakuan ini terbukti dikemudian hari tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 05 Juni 2021



Mochammad Ahdian Novana Setyawan

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



### Surat Keterangan Penelitian

Ref. No : 065/SML/I/2021

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gunawan Prayogo

Jabatan : Kepala bagian *Customer Service*

Menerangkan bahwa

Nama : Mochammad Ahdian Novana Setyawan

NIM : 17522231

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan penelitian skripsi di Kantor Cabang Bank BCA Kaliurang dengan judul : " Analisis Kualitas Pelayanan Bank Konvensional Dengan Integrasi Metode Servqual, Kano Dan Qfd Selama Pandemi Covid-19".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 November 2021

PT Bank Central Asia Tbk

KCP Kaliurang,

Yogyakarta



Gunawan Prayogo

Kepala bagian *Customer Service*

### KANTOR CABANG KALIURANG

Jalan Kaliurang Km. 6,4 No. 2 Sleman ,Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK KONVENSIONAL DENGAN  
INTEGRASI METODE SERVQUAL, KANO DAN QFD SELAMA PANDEMI  
COVID-19**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh :**

**Mochammad Ahdian Novana Setyawan**

**NIM 17522231**

**FTI/TEKNIK INDUSTRI**

**Yogyakarta, 11 Desember 2021**

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

  
**Amarria Dila Sari, S.T., M.Eng.**

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

#### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK KONVENSIIONAL DENGAN INTEGRASI METODE SERVQUAL, KANO DAN QFD SELAMA PANDEMI COVID-19

Disusun Oleh :

**Mochammad Ahdian Novana Setyawan**

**NIM 17522231**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

**Yogyakarta,**

**Tim Penguji**

**Amarria Dila Sari, S.T., M.Eng.**

**Ketua Penguji**

**Muhammad Ragil Suryoputro, S.T., M.Sc.**

**Penguji 1**

**Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M., M.T.**

**Penguji 2**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri



**Dr. Fauziq Immawan, S.T., M.M.**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin.*

*Penulis mempersembahkan karya ini kepada **hanya** satu-satunya orang tua terhebat yang telah berjuang untuk mendidik dan selalu mengerti penulis pada keadaan apapun yaitu Ibu tercinta, Sulastri. Terimakasih untuk seluruh hidup yang telah Ibu berikan dalam menunjang kehidupan anak satu-satunya*



**MOTO**

"Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan,  
dan kesulitan bersama kemudahan."

(HR Tirmidzi)

Kehidupan yang baik adalah sebuah proses, bukan suatu keadaan yang ada dengan  
sendirinya. Kehidupan itu sendiri adalah arah, bukan tujuan.

(Carl Rogers)



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir di Bank BCA KCP Kaliurang dengan baik dan tepat waktunya.

Maksud dari Tugas Akhir ini adalah memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi dalam Jurusan Teknik Industri. Tujuan utama di Tugas Akhir ini adalah untuk memberikan wawasan secara langsung kepada mahasiswa mengenai dunia industri dan implementasi ilmu yang telah didapatkan secara nyata selama melakukan praktek lapangan (penelitian) serta sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri. Selain itu, Tugas Akhir ini akan membuat peneliti semakin jelas menerapkan ilmu Teknik Industri di Perusahaan. Dalam pengalaman-pengalaman baru yang tidak peneliti dapatkan selama perkuliahan berlangsung.

Peneliti melakukan Tugas Akhir di Bank BCA KCP Kaliurang yang bergerak dalam bidang keuangan dan pelayanan jasa pada konsumen. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan-bantuan berbagai pihak yang terkait, baik dari Perusahaan maupun Universitas. Melalui kesempatan ini kami selaku mahasiswa Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir Hari Purnomo, M.T selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
2. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M. selaku Ketua Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Amarria Dila Sari S.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti.
4. Bapak Gunawan Prayogo selaku kepala bagian *customers service*
5. Keluarga peneliti yaitu Ibu peneliti yang telah memberikan doa dan bantuan moril, motivasi, dan material bagi peneliti.

6. Seluruh staff dan karyawan di BANK BCA KCP Kaliurang yang telah banyak membantu dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
7. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait, yang telah membantu Peneliti dalam menyelesaikan laporan ini
8. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me I wanna thank me for doing all this hard work I wanna thank me for having no days off I wanna thank me for never quitting I wanna thank me for always being a giver And tryna give more than I receiving I wanna thank me for tryna do more right than wrong I wanna thank me for just being me at all times*

Harapan peneliti, semua pengetahuan dan pengalaman yang telah diterima peneliti di Bank BCA KCP Kaliurang dapat bermanfaat di kemudian hari. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan pada saat pelaksanaan Tugas Akhir ini maupun dalam penelitian laporan ini. Untuk itu, peneliti memohon maaf apabila terjadi kesalahan selama Tugas Akhir maupun dalam penelitian laporan ini.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sebagai masukan untuk kemajuan bersama demi kesempurnaan laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, besar harapan kami agar Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 04 Juni 2021

Mochammad Ahdian Novana S

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan gambaran lurus tentang kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan. Bank BCA KCP Kaliurang merupakan kantor cabang pembantu wilayah II PT Bank Central Asia Tbk yang terletak di Jalan Kaliurang Km. 6,4 No. 2 Sleman Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan adanya penyebaran Covid-19 maka perlu adanya pengembangan dan perbaikan pada kualitas pelayanan bank BCA KCP Kaliurang untuk membantu mencegah penyebaran Covid-19 dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk memberikan rekomendasi perbaikan kepada penyedia jasa dengan menggunakan integrasi metode *Service Quality*, Model Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD). Integrasi metode tersebut membantu klasifikasi atribut pelayanan yang didapatkan untuk pengambilan keputusan menjadi lebih baik (*valid*). Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa terdapat 10 atribut pelayanan yang perlu diperbaiki berdasarkan integrasi metode yang digunakan. Atribut respon teknik yang menjadi prioritas adalah desain ulang (*redesign*) dan tata letak tempat cuci tangan yang ergonomi untuk semua umur (380,9), pembuatan SOP selama pandemic Covid-19 (131,1) dan perubahan alat pengukur suhu tubuh menggunakan AMG8833IR Thermal camera (91,1).

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Covid-19, *Service Quality*, Model Kano, *Quality Function Deployment*, Kualitas Pelayanan,

## DAFTAR ISI

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| PERNYATAAN KEASLIAN .....                | ii  |
| SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....        | iv  |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....           | v   |
| LEMBAR PERSEMBAHAN.....                  | vi  |
| MOTTO .....                              | vii |
| KATA PENGANTAR .....                     | vii |
| ABSTRAK.....                             | x   |
| DAFTAR ISI.....                          | xi  |
| DAFTAR TABEL.....                        | xv  |
| DAFTAR GAMBAR.....                       | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN.....                   | 17  |
| 1.1 Latar Belakang .....                 | 17  |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                 | 20  |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....              | 20  |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....             | 20  |
| 1.5 Batasan Penelitian.....              | 21  |
| 1.6 Sistematika Penelitian.....          | 21  |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA.....               | 23  |
| 2.1 Kajian Induktif .....                | 23  |
| 2.1.1 <i>State Of the Art</i> .....      | 30  |
| 2.2 Kajian Deduktif.....                 | 31  |

|                                             |                                                                    |    |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.1                                       | Pandemi Covid-19 .....                                             | 31 |
| 2.2.2                                       | Pelayanan.....                                                     | 32 |
| 2.2.3                                       | Kualitas .....                                                     | 33 |
| 2.2.4                                       | Kualitas Jasa Pelayanan.....                                       | 33 |
| 2.2.5                                       | Pelanggan .....                                                    | 34 |
| 2.2.6                                       | Kepuasan .....                                                     | 34 |
| 2.2.7                                       | Kepuasan Pelanggan.....                                            | 35 |
| 2.2.8                                       | Metode Servqual.....                                               | 36 |
| 2.2.9                                       | Model Kano .....                                                   | 38 |
| 2.2.10                                      | Metode QFD .....                                                   | 40 |
| 2.2.11                                      | Integrasi Metode <i>Service Quality</i> , Model Kano dan QFD ..... | 41 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN.....          |                                                                    | 43 |
| 3.1                                         | Objek Penelitian.....                                              | 43 |
| 3.2                                         | Jenis Data .....                                                   | 43 |
| 3.3                                         | Populasi dan Sampel yang diperlukan .....                          | 43 |
| 3.4                                         | Metode Pengumpulan Data.....                                       | 45 |
| 3.5                                         | Metode Pengujian Data.....                                         | 47 |
| 3.6                                         | Metode Pengolahan Data .....                                       | 48 |
| 3.7                                         | Analisis Data .....                                                | 50 |
| 3.8                                         | Alur Proses Penelitian.....                                        | 52 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... |                                                                    | 53 |
| 4.1                                         | Deskripsi Perusahaan (Bank BCA KCP Kaliurang).....                 | 53 |
| 4.1.1                                       | Keadaan Geografis .....                                            | 53 |
| 4.1.2                                       | Keadaan Demografis .....                                           | 53 |

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....                                                           | 54 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi .....                                                                | 54 |
| 4.1.5 Pelayanan.....                                                                           | 55 |
| 4.2 Pengumpulan Data .....                                                                     | 55 |
| 4.3 Pengolahan Data .....                                                                      | 59 |
| 4.3.1 Uji Validitas .....                                                                      | 59 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....                                                                   | 64 |
| 4.3.3 Penentuan <i>Gap Score</i> dengan Metode Servqual .....                                  | 66 |
| 4.3.4 Penentuan <i>Customer Satisfaction Score</i> .....                                       | 70 |
| 4.3.5 Klasifikasi atribut dengan Model Kano .....                                              | 73 |
| 4.3.6 Integrasi Metode Servqual dan Model Kano .....                                           | 76 |
| 4.3.7 Penentuan atribut perbaikan dan <i>Importance Rating Value</i><br>dengan model Kano..... | 79 |
| 4.3.8 Penerjemahan <i>Customer Requirement</i> ke <i>Technical Requirement</i> .....           | 82 |
| 4.3.9 Hubungan antara <i>Customer Requirement</i> dengan<br><i>Technical Requirement</i> ..... | 84 |
| 4.3.10 Penentuan <i>Technical Requirement Value</i> .....                                      | 85 |
| 4.3.11 Penentuan <i>Technical Requirement Relationship</i> .....                               | 87 |
| 4.3.12 <i>Result House Of Quality</i> .....                                                    | 89 |
| BAB V PEMBAHASAN.....                                                                          | 90 |
| 5.1 Analisis Uji Validitas.....                                                                | 90 |
| 5.2 Analisis Uji Reliabilitas .....                                                            | 91 |
| 5.3 Analisis Gap Score dengan Metode Servqual.....                                             | 91 |
| 5.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Score</i> .....                                          | 92 |
| 5.5 Analisis Atribut dengan Model Kano .....                                                   | 93 |

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| 5.6 Analisis Integrasi Metode Servqual dan Model Kano ..... | 95  |
| 5.7 Analisis <i>House Of Quality</i> .....                  | 97  |
| 5.8 Perbaikan Atribut .....                                 | 99  |
| BAB VI PENUTUP .....                                        | 107 |
| 6.1 Kesimpulan .....                                        | 107 |
| 6.2 Saran .....                                             | 108 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                        | 109 |
| LAMPIRAN.....                                               | 116 |



## DAFTAR TABEL

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 Statistik Perkembangan Bank BCA KCP Kaliurang.....        | 18 |
| 2.1 Jurnal Terdahulu.....                                     | 27 |
| 2.2 Klasifikasi Model Kano .....                              | 39 |
| 3.1 Skala Pengukuran.....                                     | 46 |
| 4.1 Karyawan Bank BCA KCP Kaliurang.....                      | 53 |
| 4.2 Identifikasi Atribut Pelayanan (Dimensi Servqual) .....   | 55 |
| 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Servqual .....              | 60 |
| 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kano.....                   | 62 |
| 4.5 Tingkat Hubungan antar Variabel .....                     | 64 |
| 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Servqual .....           | 66 |
| 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kano .....               | 66 |
| 4.8 Skala Pengukuran.....                                     | 66 |
| 4.9 <i>Gap Score</i> Kualitas Pelayanan .....                 | 68 |
| 4.10 <i>Customer Satisfaction score</i> .....                 | 71 |
| 4.11 Kategori dengan Model Kano.....                          | 74 |
| 4.12 Integrasi <i>Service Quality</i> dengan Model Kano ..... | 77 |
| 4.13 Hasil IR Atribut Pelayanan .....                         | 81 |
| 4.14 <i>Technical Requirement</i> .....                       | 83 |
| 4.15 Hubungan Keeratan .....                                  | 84 |
| 4.16 Nilai prioritas Kebutuhan Teknik .....                   | 87 |
| 5.1 Sesudah Integrasi.....                                    | 97 |
| 5.2 Sebelum Integrasi.....                                    | 98 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Alur <i>Customer Satisfaction</i> .....                             | 36 |
| 3.1 Evaluasi Model Kano.....                                            | 49 |
| 3.2 Alur Proses Penelitian.....                                         | 52 |
| 4.1 Struktur Organisasi Bank BCA KCP Kaliurang (SK-DIR-KCU No.083) .... | 54 |
| 4.2 <i>Relationship</i> CR dan TR.....                                  | 85 |
| 4.3 Nilai Kebutuhan Teknik.....                                         | 86 |
| 4.4 Hubungan antara Kebutuhan Teknik .....                              | 88 |
| 4.5 <i>House Of Quality</i> .....                                       | 89 |



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia saat ini memberikan kebijakan pada setiap sektor kegiatan yang ada di Indonesia untuk dilakukan secara *Work From Home* (WFH), *daring* (tidak tatap muka secara langsung), Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk meminimalisir penyebaran Covid-19. Namun dari kebijakan pemerintah yang telah diberlakukan banyak sektor kegiatan yang terpengaruh seperti halnya pada sektor Pemerintahan, Pendidikan dan Ekonomi. Dalam hal ini sektor pemerintahan dan pendidikan dapat dilakukan secara *daring* dan tingkat efektivitas dan efisiensi nya dapat tercapai tetapi tidak seperti sektor ekonomi yang harus terus berjalan ditengah pandemi Covid-19 dan dapat beradaptasi dengan kebijakan pemerintah dan konsekuensi terpapar Covid-19 karena tingkat mobilitas nya yang masih berjalan. Salah satu sektor ekonomi yang masih sering berinteraksi langsung dengan konsumen pada masa pandemi saat ini adalah Perbankan, sehingga pihak tersebut harus dapat memberikan fasilitas yang dapat membantu meminimalisir penyebaran Covid-19 dan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada masa pandemi Covid-19 saat ini.

Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Central Asia adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah merupakan bagian penting dari Grup Salim dan Salah satu bank BCA yang bercabang di Yogyakarta adalah Bank BCA KCP Kaliurang yang terletak di Jl. Kaliurang Km. 6,4 No. 2 Sleman Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Bank ini merupakan salah satu dari sekian banyak perbankan di Yogyakarta yang terdampak oleh pandemi

COVID-19 dan harus dapat menyesuaikan dengan kebijakan pemerintah yang telah diberikan, Bank BCA KCP Kaliurang. Dikarenakan adanya masa pandemi Covid-19 yang tidak dapat terprediksi dengan baik ini banyak konsumen yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada konsumen. Seperti halnya pada tabel berikut mengenai perkembangan ekonomi dan tingkat kepuasan konsumen (eksternal dan internal) yang telah tercatat tabel 1.1 dibawah ini dari Bank BCA KCP Kaliurang :

Tabel 1.1.Statistik perkembangan Bank BCA KCP Kaliurang (**telah diolah**)

| <b>Tahun</b> | <b>Kepuasan Nasabah</b> | <b>Pertumbuhan Ekonomi</b> |
|--------------|-------------------------|----------------------------|
| 2016         | 5,02 %                  | 4,98 %                     |
| 2017         | 4,62 %                  | 5,14 %                     |
| 2018         | 5,31 %                  | 5,15 %                     |
| 2019         | 3,22 %                  | 4,73 %                     |
| 2020         | -1,12 %                 | -2,02 %                    |

Masalah kualitas merupakan suatu hal yang sangat dapat mempengaruhi suatu perusahaan ketika dipandang oleh masyarakat atau konsumen untuk menentukan layak tidaknya perusahaan tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga disini kualitas sumber daya manusia dan kualitas fasilitas pendukung ditingkatkan supaya dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta tercapainya tujuan pelayanan jasa yang lebih baik untuk masa depannya.

Dari data yang telah tertera secara singkat pada tabel diatas, bahwa perusahaan Bank BCA KCP Kaliurang sebagai tempat pengembangan kualitas pelayanan masih memerlukan beberapa peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen supaya lebih maksimal. Seperti halnya pendapat dari pihak perusahaan sendiri yang menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan dari awal bulan tahun 2020 sampai sekarang dalam sektor kualitas pelayan pada masa pandemi saat ini sehingga dapat membuat konsumen yang datang untuk menyelesaikan kebutuhannya di perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar dan menyenangkan sesuai dengan kebutuhan dari konsumen serta sesuai dengan

protokol kesehatan yang telah diberikan oleh pemerintah guna membantu meminimalisir penyebaran Covid-19. Pihak perusahaan masih banyak menerima aduan konsumen mengenai tingkat pelayanan yang kadang belum sesuai dengan protokol kesehatan seperti penindakan tes suhu, tahapan mencuci tangan yang benar, peletakan antrian dan jumlah kapasitas yang masuk dalam ruangan serta pelayanan terhadap setiap konsumen, yang mana menurut konsumen lewat aduan saran dan kritik masih banyak yang perlu diperbaiki untuk mencapai tujuan kualitas pelayanan yang maksimal untuk konsumen Bank BCA KCP Kaliurang. Karena saat ini bisnis dalam sektor penyedia jasa pelayanan diharuskan untuk dapat bersaing dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang menikmati atau menggunakan jasa pelayanan tersebut sehingga dapat bersaing dengan pesaing penyedia jasa yang sejenisnya.

Pada waktu sebelumnya terdapat beberapa penelitian yang sejenis yaitu bertujuan untuk meningkatkan kualitas sebuah pelayanan/produk yang ada pada suatu perusahaan. Beberapa penelitian yaitu Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa TV Kabel Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Lestari *et al*, 2020) dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan QFD (Kurnia *et al*, 2021). Namun, dalam penelitian sebelumnya tersebut masih banyak yang hanya menggunakan metode QFD dan tidak dilakukan pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini sehingga yang mengakibatkan pemilihan nilai prioritas terhadap atribut yang digunakan kurang spesifik dan terarah dan perbedaan dari penelitian sebelumnya yang kurang baik. Sehingga dalam penelitian ini digunakan penggabungan antara metode Kano, *Servqual* dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam peningkatan kualitas pelayanan pada masa pandemi COVID-19 yang diberikan kepada pelanggan sehingga mendapatkan nilai prioritas perbaikan yang lebih spesifik dan terarah terhadap hal yang ingin diperbaiki dan dipertahankan serta meminimalisir adanya perluasan tujuan yang tidak diinginkan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada maka didapatkan perumusan masalah yaitu :

- a. Jenis atribut pelayanan mana saja yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dengan penggunaan di Bank BCA KCP Kaliurang ?
- b. Bagaimana rancangan usulan perbaikan yang diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BCA KCP Kaliurang ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan jenis atribut kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan di Bank BCA KCP Kaliurang
- b. Menentukan rancangan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Bank BCA KCP Kaliurang kepada konsumen.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu antara lain :

- a. Ilmu pengetahuan dan implementasi yang dilakukan pada penelitian ini dapat berkembang lebih baik untuk peningkatan kualitas pelayanan pada sektor Bank (penyedia jasa)
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan baru kepada pihak Bank BCA KCP Kaliurang khususnya pada pengembangan kualitas pelayanan Bank BCA KCP Kaliurang.

## 1.5 Batasan Penelitian

Terdapat beberapa batasan penelitian yang diteliti agar permasalahan tidak meluas, sebagai berikut :

- a. Penelitian difokuskan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang datang secara langsung ke Bank BCA KCP Kaliurang
- b. Konsumen yang diidentifikasi serta menjadi fokus peneliti adalah konsumen Bank BCA KCP Kaliurang yang sekitar ( $< 1$  tahun ) datang ke tempat tersebut.

- c. Pada pengukuran *Servqual* hanya dilakukan pengukuran gap antara kualitas jasa pelayanan yang dirasakan dan kualitas jasa pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.
- d. Penggunaan *Quality Function deployment* yang digunakan hanya pada pembentukan *House of Quality* dan penentuan perbaikan
- e. Penelitian hanya dilakukan sesuai dengan ruang lingkup usulan perbaikan kualitas pelayanan Bank BCA KCP Kaliurang (internal)
- f. Proses perbandingan tolak ukur (*benchmarking*) tidak dilakukan pada penelitian ini.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Agar dapat memberikan penjelasan dan pembahasan yang lebih terperinci sehingga dapat melakukan analisa yang baik, maka peneliti menyusunnya menjadi sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi Latar Belakang permasalahan yang diangkat, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Batasan Masalah serta Sistematika Penelitian.

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Berisikan beberapa teori dan konsep yang dijelaskan secara ringkas dan jelas serta yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat pada topik penelitian ini supaya dapat membantu proses penelitian yang dilakukan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Memuat mengenai objek penelitian yang dilakukan, tempat dan waktu penelitian, penjelasan lebih rinci terhadap metode penelitian yang dilakukan serta penggambaran ilustrasi mengenai alur penelitian (*flowchart*) sehingga lebih sistematis.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisikan data – data yang terkumpul dan diperlukan untuk menunjang penelitian ini berjalan sehingga dapat dilakukan pengolahan data baik secara langsung maupun menggunakan *software* serta supaya mendapatkan analisis terbaik.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan analisa yang dapat berupa grafik, table, data kuantitatif maupun data kualitatif supaya mendapatkan solusi terhadap permasalahan yang ada pada topik tersebut.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang memuat pada proses dan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap topik permasalahan yang diangkat, sehingga dapat dijabarkan dan diambil solusi atau perbaikan yang terbaik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Induktif

Kajian induktif adalah perkembangan penelitian, batas - batas dan kekurangan penelitian terdahulu, perkembangan metode-metode yang digunakan peneliti lain sehingga pada penelitian ini dapat dilakukan penelitian yang lebih spesifik sehingga melakukan penelitian terdahulu yang sudah ada untuk menentukan alternatif solusi yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Adapun penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan basis penelitian **internasional** yaitu oleh Shi Zao et al. (2020) melakukan penelitian untuk mengetahui penjelasan covid-19 dan tingkat penyebaran yang akan terjadi dan sudah terjadi di masa pandemi covid-19. Metode yang digunakan adalah analisis tingkat penyebaran covid-19 per waktu dengan hasil yang didapatkan berupa estimasi rata-rata  $R_0$  untuk 2019-nCoV berkisar antara 2,24 hingga 3,58, dan secara signifikan lebih besar dari 1. Temuan ini menunjukkan potensi 2019-nCoV menyebabkan wabah penyakit menular.

Dian et al. (2021) melakukan penelitian untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan logistik di Indonesia pada kepuasan dan loyalitas pelanggan selama pandemi COVID-19 dengan menggunakan metode *kansei engineering*. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan staf dan kualitas layanan teknis secara signifikan mempengaruhi pelanggan kepuasan. Ditemukan juga bahwa kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan memiliki perubahan yang cukup signifikan.

Katon dan Zaid (2021) melakukan penelitian berupa analisis pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada industri transportasi *online*. Metode yang digunakan dalam

penelitian ini adalah analisis regresi. Dan didapatkan hasil yaitu kualitas pelayanan yang sesuai pencegahan covid-19 memainkan peran penting dan menjadi peran kunci dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan yang sekaligus merupakan faktor penting dalam memperoleh loyalitas pelanggan di industri pemanggilan kendaraan *online*.

Hussaien et al (2020) melakukan penelitian dalam upaya mengatasi kesenjangan antara persepsi pelanggan dan kualitas layanan sektor perbankan Sri Lanka selama Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *service quality*. Hasil yang didapatkan berupa pemilihan dimensi peningkatan yang perlu dilakukan terdapat pada dimensi *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* untuk membantu meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan bank tersebut.

Ra'fat et al. (2021) melakukan penelitian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan *e-commerce* di Universitas Negeri Padang, Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Servqual dan kano dengan hasil yang didapatkan adalah 17 atribut *e-servqual* masuk dalam kategori *One Dimensional* dan 4 atribut masuk dalam kategori *must be*, maka dari itu dalam penelitian ini belum dapat memenuhi kebutuhan pelanggan pada *e - commerce*. Sehingga usulan perbaikan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah harus lebih kukuh membaca apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan yang ada pada hasil penelitian ini.

Pratiwi (2021) melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan jasa asuransi sosial di Surabaya dengan menggunakan model integrasi servqual-kano-QFD. Dan hasil dari penelitian ini adalah pengintegrasian metode SERVQUAL dengan metode Kano dan menghasilkan empat atribut yang termasuk dalam kategori Kano *attractive*, enam atribut kategori *one-dimensional*, tujuh atribut kategori *must-be* dan satu atribut kategori *indifferent*.

Sehingga dilakukan usulan perbaikan dengan 11 atribut layanan yang akan diperbaiki, yaitu penampilan karyawan yang rapi dan bersih.

Sedangkan untuk kajian induktif dengan penelitian terdahulu berbasis **nasional** yaitu seperti oleh Deni et al. (2021) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cross Sectional Study*. yang dihasilkan dari penelitian ini berupa kualitas pelayanan dalam kategori baik ditunjukkan dengan hasil sebesar 55,6% atau sebanyak 55 pasien rawat jalan dari 99 sampel. Sedangkan kategori tidak baik yang memilih sebesar 44,4% atau sebanyak 44 pasien rawat jalan. Untuk tingkat kepuasan pasien sebesar 68,7 % atau 68 responden menyatakan puas dan sebesar 31,3% atau sebanyak 31 pasien dari 99 sampel menyatakan tidak puas. Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan tidak memiliki hubungan ditunjukkan dengan hasil  $p\text{ value}$  sebesar  $0,547 > \alpha = 0,05$ .

Saefur dan Fino (2021) melakukan penelitian dalam upaya mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Ketepatan Pengiriman (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada layanan Ninja Xpress dengan menggunakan metode Uji Regresi Linier Berganda. Dan hasil yang didapatkan adalah variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Ketepatan Pengiriman (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai sebesar 41,2% sedangkan 58,8% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Dan dapat disimpulkan bahwa juga nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan juga Nilai F hitung 21,709F . dengan ini maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Ketepatan Pengiriman (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Rumiyati dan Afriapollo (2021) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui rancangan perbaikan terhadap kualitas pelayanan saat masa pandemi covid-19 pada bank dengan menggunakan metode *service quality* dan *marketing mix*. Didapatkan hasil bahwa Bauran pemasaran terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Saran Bank untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan pelatihan. Agar lebih cepat dalam melayani nasabah dengan melakukan evaluasi tarif bunga tabungan di tahun mendatang agar lebih kompetitif. Unit marketing lebih meningkatkan promosi melalui media sosial, iklan, sehingga diketahui masyarakat. Meningkatkan kerjasama dengan perusahaan swasta dan instansi pemerintah

Zohir et al. (2017) melakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan di Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro dengan model integrasi *servqual-kano-QFD*. Berdasarkan penelitian tersebut didapatkan bahwa masih terdapat pelayanan yang masih belum memenuhi harapan mahasiswa ditunjukkan dari 63 atribut yang diidentifikasi sebanyak 60 atribut bernilai Gap negatif. Dan didapatkan usulan perbaikan dari QFD adalah suatu rancangan perbaikan yang akan dilakukan oleh Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebanyak 32 atribut. Berdasarkan metode Kano atribut perbaikan yang termasuk kedalam kategori *Must-be* sebanyak 10 atribut, kategori *One-dimensional* sebanyak 18 atribut, dan kategori *Attractive* sebanyak 4 atribut.

Sofyan (2021) melakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan logistic di PT Duta Sarana Perkasa dengan penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil analisis yang diperoleh, penyebab *delay* terhadap kendaraan truk pada saat pengiriman barang berlangsung yaitu terlihat kurangnya koordinasi antara operator pengiriman kepada supir truk, adanya antrian dari operator *forklift* guna menunjang kelancaran pengiriman dan sering kali kegiatan *repair* ulang terhadap produk yang akan dikirim. Serta terdapat usulan perbaikan atas permasalahan yang ada pada penelitian tersebut yaitu

masing-masing pelaku logistic harus memperbaiki kualitas pelayanannya, koordinasi antara operator pengiriman dan keinginan dari sopir truk muat barang harus sesuai sehingga pelayanan pengiriman barang berjalan dengan baik serta adanya penambahan SDM (sumber daya manusia) yang berkompeten dalam bidangnya seperti operator alat berat, operator *forklift*, dan Penambahan kendaraan angkutan truk pengiriman yang mampu meningkatkan pengiriman produk di PT. Duta Sarana Perkasa

Wilujeng dan Rembulan (2019) melakukan penelitian untuk mengetahui rancangan kualitas pelayanan di Puskesmas DKI Jakarta supaya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan. Metode yang diterapkan dalam penelitian adalah IPA dan QFD. Dan dihasilkan dengan metode Importance and Performance Analysis menunjukkan faktor-faktor yang termasuk prioritas utama adalah pelayanan terkait pemberian diagnosa yang sesuai oleh dokter di puskesmas, pelayanan terkait respon pihak puskesmas terhadap keluhan (*complain*) dari pasien, dan atribut pelayanan terkait kesesuaian obat yang diberikan oleh dokter di puskesmas. Sehingga usulan perbaikan yang dilakukan berdasarkan masalah yang ada adalah dengan peningkatan respon terhadap keluhan pasien secara cukup dan jelas mengenai pengobatan yang dilakukan pada pasien tersebut di puskesmas yang ditempati.

Berikut ini tabel 2.1 merupakan daftar jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian saat ini :

Tabel 2.1. Jurnal Terdahulu

| NO | <i>Title</i>                                                                                                                               | <i>Author (year)</i>  | <i>Method</i>                                   | <i>Purpose</i>                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <i>Preliminary estimation of the basic reproduction number of novel coronavirus (2019-ncov) in China, from 2019 to 2020: A data-driven</i> | Shi Zhao et al (2020) | Analisis dampak tingkat penyebaran varian virus | Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui covid-19 dan tingkat penyebaran yang akan terjadi dan sudah terjadi di masa pandemi covid-19 |

| NO | Title                                                                                                                                    | Author (year)                                                     | Method                    | Purpose                                                                                                                                                                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <i>analysis in the early phase of the outbreak</i>                                                                                       |                                                                   |                           |                                                                                                                                                                                        |
| 2  | <i>The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the COVID-19 pandemic</i> | Dian Palupi Restuputri, Tri Ratna Indriani & Ilyas Masudin (2021) | <i>kansei engineering</i> | Penelitian ini mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan logistik di Indonesia pada kepuasan dan loyalitas pelanggan selama pandemi COVID-19                                          |
| 3  | <i>Customer Loyalty During Pandemic: Understanding Loyalty Through the Lens of Online Ride Hailing Service Quality</i>                   | Katon Pratondo dan Zaid (2021)                                    | Analisis regresi          | Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada industri transportasi online |
| 4  | <i>Service Quality and Customer Satisfaction in Banking Sector during COVID-19 – An Empirical Analysis of Sri Lanka</i>                  | Hussaien et al (2020)                                             | Model Servqual            | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pelanggan dan kualitas layanan sektor perbankan Sri Lanka selama COVID-19                                        |
| 5  | <i>E-commerce service quality: integrating e-servqual and Kano model</i>                                                                 | T Bisjarah Ra'fat, Rahmiati dan Gesit Thabrani (2021)             | Servqual dan Model Kano   | Penelitian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan e-commerce di Universitas Negeri Padang, Indonesia                                                                               |
| 6  | <i>Integrating servqual-kano-qfd for social insurance service quality</i>                                                                | Dwi Dini Pratiwi (2021)                                           | Servqual, Kano dan QFD    | Penelitian untuk menganalisis kualitas layanan jasa asuransi social di Surabaya dengan                                                                                                 |

| NO | Title                                                                                                                                                           | Author (year)                                             | Method                            | Purpose                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <i>improvement in surabaya</i>                                                                                                                                  |                                                           |                                   | menggunakan model integrasi servqual-kano-QFD                                                                                                        |
| 7  | Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada masa covid-19                                                                                           | Deni Deliana, Rachmawaty M. Noer dan Mira Agusthia (2021) | Cross Sectional Study             | Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.                        |
| 8  | Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang ninja xpress di masa pandemi covid-19 | Saefur Rohman dan Fino Wahyudi Abdul (2021)               | Uji Regresi Linier Berganda       | Mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Ketepatan Pengiriman (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada layanan Ninja Express. |
| 9  | Pengaruh kualitas pelayanan, bauran pemasaran, terhadap kepuasan nasabah bank era covid-19                                                                      | Rumiyati dan Afriapollo Syafarudin (2021)                 | Service Quality dan Marketing Mix | Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui rancangan perbaikan terhadap kualitas pelayanan saat masa pandemi covid-19 pada bank                       |
| 10 | Integrasi metode servqual, qfd dan kano untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi iaim nu kota metro                                          | A Zohir, C. Indri Parwati dan Joko Susetyo (2017)         | Servqual, Kano dan QFD            | Melakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan di Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro                                                  |
| 11 | Analisa Kualitas Pelayanan Logistik dengan Metode Quality Function Deployment Pada PT Duta Sarana Perkasa                                                       | Sofyan (2021)                                             | QFD                               | Penelitian ini mengenai analisis kualitas pelayanan logistic di PT Duta Sarana Perkasa                                                               |
| 12 | Perancangan model                                                                                                                                               | Wilujeng dan                                              | IPA dan                           | Menganalisa dan mengetahui                                                                                                                           |

| NO | Title                                                                                                                                | Author (year)   | Method | Purpose                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | kualitas pelayanan puskesmas dengan metode <i>importance performance analysis</i> (IPA) dan <i>quality function deployment</i> (QFD) | Rembulan (2019) | QFD    | rancangan kualitas pelayanan di Puskesmas DKI Jakarta supaya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan |

### 2.1.1 State Of The Art

Didapatkan dari jurnal penelitian terdahulu ( 6 Jurnal *International* dan 6 Jurnal Nasional) bahwa dari jurnal tersebut telah dilakukan penelitian seperti kesehatan di masa pandemi covid-19, analisis pelayanan di sektor Logistik, Pendidikan, Fasilitas Umum dan serta dari penelitian terdahulu juga menggunakan metode seperti *service quality*, *regresi*, IPA, *cross sectional study*, Kano, *Kansei engineering* dan QFD untuk menunjang penelitian tersebut. Dan pada penelitian kali ini dilakukan memiliki perbedaan/pembaharuan, yang pertama dalam segi tempat studi kasus yaitu di salah satu cabang Bank BCA yang berada di jalan kaliurang Km.6 (Bank BCA KCP Kaliurang). Kedua, metode yang digunakan dalam memberikan usulan perbaikan mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan 3 metode yaitu *Service Quality*, Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk membantu pengambilan keputusan yang terbaik dalam penelitian ini. Ketiga, Penelitian ini dilakukan di masa pandemi Covid-19 dan yang keempat pihak Bank BCA KCP Kaliurang memerlukan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri di masa pandemi Covid-19 yang banyak memberikan perubahan yang signifikan di perusahaan tersebut. sehingga penelitian ini merupakan penggabungan (*MIX*) dari beberapa aspek yang membedakan dari penelitian terdahulu.

## 2.2 Kajian Deduktif

### 2.2.1 Pandemi COVID-19

Pandemi merupakan wabah penyakit yang menjangkit secara serempak dimana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir ke seluruh negara atau pun benua dan biasanya mengenai banyak orang. Peningkatan angka penyakit diatas normal yang biasanya terjadi, penyakit ini pun terjadi secara tiba-tiba pada populasi suatu area geografis tertentu (Agus, 2021).

Virus corona atau Covid-19 merupakan salah satu famili virus RNA yaitu virus yang mempunyai *strand* tunggal dan termasuk ordo *nidoviral*. Famili *coronaviridae* dapat dibagi menjadi dua sub famili yaitu *coronavirinae* dan *torovirinae*. Subfamili *coronavirinae* dapat dibagi menjadi 4 genus yaitu alfa, beta, gamma dan delta, namun hanya ada 2 genus yang dapat menginfeksi manusia yaitu genus alfa dan genus beta (Paules, 2020). Bentuk dari virus corona ini menyerupai partikel yang bulat atau oval, selain itu sering ditemukan juga yang berbentuk seperti polimorfik dengan diameter 60-140nm (Fitriani, 2020).

Penyebaran virus ini terjadi sangat cepat dan penularan utamanya dapat melalui droplet dari saluran napas. Transmisi virus ini dapat terjadi pada seseorang yang berkontak erat dengan pasien Covid-19 dan transmisi udara. Virus ini dapat menginfeksi tubuh manusia diawali dengan virus melewati membran mukosa seperti nasal, laring dan kemudian memasuki area sekitar paru-paru. Virus ini akan menyerang organ target berupa paru-paru, jantung, traktus gastrointestinal dan sistem renal (Gennaro, 2020). Langkah awal yang dapat dilakukan untuk mengurangi persebaran virus ini yaitu dapat melakukan isolasi mandiri yang adekuat untuk mencegah transmisi melalui kontak erat dengan penderita dan tenaga medis. Tindakan pencegahan untuk virus ini juga penting sekali untuk dilakukan, pencegahannya yang dapat dilakukan seperti rutin mencuci tangan menggunakan sabun sesuai langkah-langkah yang diberikan WHO, hindari tangan untuk menyentuh mata, wajah dan mulut, menerapkan etika batuk dan bersin dengan cara menutup hidung dan mulut menggunakan lengan bagian dalam atau dapat menggunakan tisu dan selalu menggunakan masker serta jaga jarak minimal 1 m dengan orang lain (Hairunisa, 2020).

### 2.2.2 Pelayanan

Perusahaan yang bergerak dibidang perbankan sudah pasti suatu hal utama yang diberikan kepada konsumennya adalah pelayanan jasa terhadap konsumen perusahaan tersebut sehingga perusahaan harus lebih mengerti tentang kebutuhan dan keinginan konsumennya agar perusahaan mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari konsumen tersebut.

Menurut Kotler dan Philip (2004) jasa atau pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2016) mendefinisikan “Pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan ( *back office* atau *backstage* ) dan *service delivery* yang biasanya tampak ( *visible* ) atau diketahui pelanggan ( sering disebut pula *front office* atau *frontstage*)”.

Maka dari itu akan dihasilkan kepuasan konsumen yang terpenuhi, karena pada dasarnya kegiatan pelayanan jasa bukanlah suatu hal yang dapat dilihat, diraba karena pada dasarnya memang tidak berwujud namun dapat dirasakan serta disitulah perusahaan harus selalu dekat dengan konsumen sehingga dapat mengetahui kebutuhan konsumen itu sendiri. Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka jasa/pelayanan pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Ratih Hurriyati, 2005) :

1. Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
4. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

### 2.2.3 Kualitas

Pengertian mengenai kualitas adalah salah satu indikator parameter perkembangan sesuatu hal yang berhubungan dengan timbal balik suatu pemberian. Sehingga kualitas sendiri merupakan cerminan dari suatu hal yang telah digunakan dan dirasakan oleh pengguna maka dari itu penjelasan kualitas akan terus berubah – ubah seiring dengan perkembangan era yang ada.

Menurut Tony Wijaya (2018), kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman pelanggan atau konsumen aktual barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut tertentu Sementara itu, menurut Ahmad Khusaini (2016) dalam buku hariannya, mengutip pendapat kualitas Deming, apa pun kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan ada juga pengetahuan kualitas menurut Syduzzaman et al. (2014) bahwa Beberapa orang mengalami kesulitan dalam mendefinisikan kualitas, sebagian dari mereka memandang kualitas untuk “memenuhi kebutuhan pelanggan” dan “memuaskan pelanggan”.

### 2.2.4 Kualitas Jasa pelayanan

Jasa pelayanan memiliki kualitas yang berbeda – beda walaupun dalam sektor yang sama. Kualitas jasa pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen berdasarkan sesuatu hal yang sesuai harapan dari konsumen/pelanggan. Jasa pelayanan akan dapat dikatakan memenuhi kebutuhan pelanggan jika jasa pelayanan yang diberikan melebihi harapan dari konsumen tersebut namun jika jasa pelayanan yang diberikan kurang memenuhi nilai harapan konsumen/pelanggan maka kualitas jasa pelayanan dianggap tidak memuaskan kebutuhan pelanggan. Sehingga baik buruknya kualitas jasa tergantung oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau keinginan pelanggan (Kurniasih, 2012).

Menurut Nasution, yang dikutip oleh Ahmad Khusaini dalam bukunya (2016), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta menyediakan pengiriman untuk mengimbangi harapan pelanggan. Mengutip pendapat Tjiptono (2011) bahwa kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat kelebihan yang diharapkan oleh

konsumen dan menjadi indikator dalam pengawasan dalam pemenuhan keinginan pelanggan. Terdapat beberapa dimensi pada kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut (Gupta & Srivastava, 2012) :

1. *Tangibles*; yaitu wujud kenyataan fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi atau informasi.
2. *Reliability*; kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan *dependably*.
3. *Responsiveness*; keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, cepat, dan peduli terhadap keluhan pelanggan.
4. *Assurance*; kemampuan untuk memberikan rasa aman dari bahaya dan resiko serta kepastian yang mencakup pengetahuan, rasa hormat, kesopanan, dan percaya diri yang ada dalam diri karyawan.
5. *Empathy*; sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian ke setiap pelanggan

#### 2.2.5 Pelanggan

Istilah “Pelanggan” merupakan kata yang selalu dekat dengan kegiatan bisnis yang ada pada era sekarang. Bahkan secara perkembangan era, pelanggan selalu berkaitan dan berkontribusi dengan perkembangan barang/jasa yang dilakukan oleh suatu bisnis. Menurut Greenberg (2010), pelanggan atau *customer* adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Atau secara singkat menurut Khusaini (2016), pelanggan adalah seseorang yang memakai atau menggunakan suatu produk berupa barang atau jasa.

#### 2.2.6 Kepuasan

Kotler & Keller dalam bukunya “*Marketing Management*” (2012) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: “*Satisfaction reflects a person's judgment of a product's perceived performance in relationship to expectations. If the performance fall short of expectations, the customer is disappointed. If it matches*

*expectation, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted.”.*

Dari definisi pernyataan diatas dapat dinyatakan bahwa kepuasan memiliki arti tingkat perasaan mengenai respon terhadap suatu hal yang telah digunakan dengan membandingkan apakah barang/jasa yang digunakan sudah melebihi nilai harapan pengguna atau belum. Sehingga dari hal itu dapat dikatakan juga bahwa kepuasan sangat bergantung berat dengan nilai kebutuhan dan keinginan konsumen.

### **2.2.7 Kepuasan pelanggan**

Menurut Danang Sunyoto yang dikutip oleh Ahmad Khusaini (2016) dalam jurnal, tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat kepuasan yang dirasakan oleh seseorang setelah perbandingan antara hasil kinerja dan yang dirasakan oleh konsumen serta tingkat kepuasan merupakan bentuk dari perbedaan antara persepsi (yang dirasakan konsumen) dan ekspektasi (harapan konsumen). Untuk menghitung nilai kepuasan pelanggan dapat digunakan rumus dibawah ini (Wiryawan, 2015):

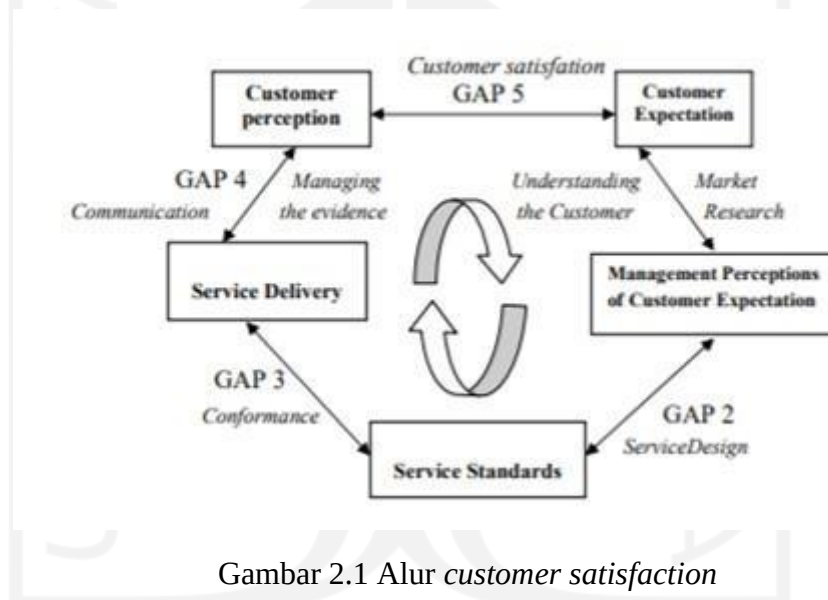
$$\text{Nilai Kepuasan} = \text{Tingkat Kepentingan} \times (\text{Kenyataan-Harapan})$$

Jika nilai kepuasan bernilai positif maka pelanggan dinilai puas terhadap layanan yang diberikan sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Namun, apabila nilai kepuasan bernilai negatif maka layanan yang diberikan masih rendah atau pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Wiryawan, 2015).

Berdasarkan penjelasan mengenai kepuasan konsumen, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen sehingga harapan dari konsumen dapat terpenuhi dan setelah itu konsumen akan dapat mengulangi untuk menggunakan produk atau jasa pelayanan tersebut. Kepuasan pelanggan menjadi fokus untuk meningkatkan kepuasan terhadap produk perusahaan agar sesuai dengan kebutuhan konsumen maka harus dilakukan analisa dan pengukuran yang tepat agar pengembangan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen

### 2.2.8 Metode Servqual

Metode *service quality* (Servqual) merupakan metode dalam mengukur kualitas dalam sering digunakan di dalam penelitian kualitas pelayanan secara luas (Dharmawan 2015). *Service Quality* atau Servqual adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas jasa dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner Servqual dapat diubah-ubah dan disesuaikan agar cocok dengan perusahaan/jasa yang berbeda-beda (Ariani et al., 2018). Metode Servqual merupakan metode untuk mengukur kualitas suatu jasa atau pelayanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai gap, di mana nilai ini merupakan selisih antara harapan responden terhadap layanan dengan kenyataan responden terhadap layanan yang diterima (Satria, 2019).



Gambar 2.1 Alur *customer satisfaction*

(Sumber : Fitzsimmons et al, 2014)

*Service Quality Gap Model* yang digambarkan pada gambar 2.1 di atas adalah urutan langkah - langkah yang harus diikuti dalam desain proses pelayanan yang baru. Kesenjangan - kesenjangan dalam proses ini akan dijelaskan sebagai berikut (Fitzsimmons et al., 2014) :

1. Gap 1 (*Customer Expectation – Management Perceptions*)

Kesenjangan pertama muncul dari kurangnya pemahaman pihak manajemen mengenai bagaimana pelanggan membentuk harapan mereka berdasarkan sumber –sumber yang tersedia, misalnya: iklan, pengalaman

sebelumnya yang dialami terhadap perusahaan tersebut dan pesaingnya, kebutuhan personal, dan komunikasi dengan kerabat. Untuk meminimalkan kesenjangan, dalam tahap ini perusahaan harus melakukan penelitian pasar (market research) untuk memahami pelanggan secara utuh sesuai kebutuhan dan harapan mereka.

2. Gap 2 (*Management Perceptions – Service Standards*)

Kesenjangan ini ditimbulkan dari kurangnya komitmen pihak manajemen dalam memberikan kualitas pelayanan atau persepsi bahwa perusahaan tidak memungkinkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Untuk mengatasi kesenjangan ini, penyusunan tujuan perusahaan (*goal setting*) dan membuat standar bagaimana pelayanan itu disampaikan (*service delivery*) dapat menutup kesenjangan ini. Kesenjangan ini terjadi karena penyampaian pelayanan yang terjadi tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan perusahaan (*conformance gap*).

3. Gap 3 (*Service Standards – Service Delivery*)

Kesenjangan dalam penyampaian pelayanan ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, beberapa diantaranya adalah kurangnya kerjasama tim, pemilihan atau seleksi karyawan yang buruk, pelatihan yang kurang memadai, dan desain pekerjaan yang tidak sesuai. Harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterimanya dibentuk oleh media iklan dan berbagai media komunikasi yang berasal dari perusahaan.

4. Gap 4 (*Service Delivery – Customer Perception*)

Perbedaan antara pelayanan yang disampaikan dan komunikasi eksternal berupa janji-janji yang berlebihan dan kurang tersedianya informasi bagi calon pelanggan akan menimbulkan kesenjangan ini. Perusahaan dinilai perlu untuk menyesuaikan informasi yang diberikan kepada calon pembeli dengan bukti pelayanan yang sesungguhnya diberikan (*managing the evidence*).

5. Gap 5 (*Customer Perception – Customer Expectation*)

Kesenjangan ini merupakan hal esensi akhir yang menentukan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada minimalisasi

kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat yang terkait dengan penyampaian pelayanan/jasa.

### 2.2.9 Model Kano

Menurut Kano (1984) dalam Wijaya (2018) “Model kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Dalam modelnya, kano membedakan tiga tipe produk yang diinginkan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen :

1. *Must-be* atau *Basic needs* atau *Threshold* : dapat diartikan apabila kinerja atribut terkait rendah, pelanggan akan merasa tidak puas. Namun, meskipun kinerja atribut ini tinggi, kepuasan pelanggan tidak akan jauh melebihi netral.
2. *One dimensional* atau *performance needs*  
Tingkat kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang linier dengan kinerja atribut, oleh karena itu semakin tinggi kinerja atribut maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
3. *Attractive* atau *Excitement needs*  
Dengan bertambahnya atribut kinerja maka tingkat kepuasan pelanggan akan sangat meningkat. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan berakibat pada penurunan kepuasan.
4. *Reverse*  
Jika tingkat kepuasan pelanggan berbanding terbalik dengan hasil kinerja atribut, maka terjadi *Questionable Result* apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat ditentukan (ada kontradiksi dalam jawaban pelanggan); jika tingkat kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi hasil kinerja atribut.
5. *Indifferent*  
Kategori yaitu kategori dimana jika ada maupun tidaknya layanan tidak akan memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen.
6. *Questionable*  
Dalam kategori ini yaitu kondisi ini kadangkala konsumen puas atau tidak puas jika layanan itu diberikan atau tidak diberikan.

Sehingga didapatkan klasifikasi dari model kano berupa tabel 2.2 dibawah ini :

Tabel 2.2 Klasifikasi Model Kano

| Kebutuhan Pelanggan |                | <i>Dysfunctional</i> |                |                |             |                |
|---------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------|-------------|----------------|
|                     |                | <i>Like</i>          | <i>Must be</i> | <i>Neutral</i> | <i>Live</i> | <i>Dislike</i> |
| <i>Functional</i>   | <i>Like</i>    | Q                    | A              | A              | A           | O              |
|                     | <i>Must be</i> | R                    | I              | I              | I           | M              |
|                     | <i>Neutral</i> | R                    | I              | I              | I           | M              |
|                     | <i>Live</i>    | R                    | I              | I              | I           | M              |
|                     | <i>Dislike</i> | R                    | R              | R              | R           | Q              |

(Sumber: Jurnal Purwanti dan Sitompul, 2017)

Dimana :

|                |                      |   |                        |
|----------------|----------------------|---|------------------------|
| <i>Like</i>    | <i>Disukai</i>       | A | <i>Attractive</i>      |
| <i>Must be</i> | <i>Harus ada</i>     | Q | <i>Questionable</i>    |
| <i>Neutral</i> | <i>Netral</i>        | O | <i>One Dimensional</i> |
| <i>Live</i>    | <i>Toleransi</i>     | R | <i>Reverse</i>         |
| <i>Dislike</i> | <i>Tidak disukai</i> | I | <i>Indifferent</i>     |

Penentuan kategori untuk tiap variabel atau *Kano's Weight* digunakan aturan pada Blauth's formula yang dikutip dalam jurnal Purwanti dan Sitompul (2017) menurut Walden (1993) dalam Jayanti dan Singgih (2012):

1. Jika jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) > jumlah nilai (*indiferent + reverse +questionable*) maka grade diperoleh nilai paling maksimum dari (*one dimensional, attractive, must be*)
2. Jika jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) < jumlah nilai (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh yang paling maksimum dari (*indifferent, reverse , questionable*).
3. Jika jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) = jumlah nilai (*indifferent + reverse +questionable*) maka grade diperoleh yang paling

maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one dimensional, attractive, must be dan indifferent, reverse , questionable* )

#### 2.2.10 Metode QFD (*Quality Function Deployment*)

*Quality Function Deployment* atau yang biasa disebut (QFD) adalah metode untuk mengembangkan kualitas desain yang bertujuan untuk memuaskan konsumen dan kemudian menerjemahkan permintaan konsumen menjadi target desain dan poin utama kualitas jaminan untuk digunakan di seluruh tahap produksi (Kowalska et al., 2018).

Sedangkan Wijaya (2018) mengatakan bahwa Metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode yang berfungsi untuk membuat skala prioritas dalam kebutuhan atau keinginan pelanggan untuk menetapkan standar layanan. Tony Wijaya telah menyatakan bahwa QFD merupakan metode yang berfungsi dalam mendukung dan menerapkan filosofi. Dalam menyelesaikan matrik *House of Quality*, perlu membuat matriks perencanaan yang disusun oleh (Dharmawan et al., 2015):

1. Penyusunan *Customer Requirement (Whats)*

Matriks didapat berdasarkan hasil kuesioner dari pelanggan Bank BCA KCP Kaliurang.

2. *Technical Descriptor/ Requirement (Hows)*

Merupakan respons atau rekayasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Bank BCA KCP Kaliurang.

3. Hubungan Antara *Customer Requirement* dan *Technical Descriptor*

Matriks ini digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat antara kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan deskriptor teknis.

4. Tingkat Kepentingan Konsumen (*Importance to Customer*)

Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting untuk digunakan untuk menentukan kebutuhan konsumen.

5. Nilai Target (*Target Value*)

Nilai Target ditentukan melalui diskusi oleh guru dan komite sekolah. Dalam menentukan Nilai Target, skala peringkat mengacu pada pentingnya nilai Pelanggan.

6. Tingkat Peningkatan (*Improvement Ratio*)

Tingkat peningkatan digunakan untuk menunjukkan jumlah perubahan atau perbaikan yang harus dilakukan.

7. *Raw Weight and Normalized Raw Weight*

Digunakan untuk menunjukkan jumlah peningkatan dalam kriteria kebutuhan pelanggan. Dalam bentuk matematika penentuan nilai *Raw Weight* and *Normalized Raw Weight* dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance to customer} \times \text{Improvement Ratio} \times \text{Sales Point}$$

$$\text{Normalized Raw Weight} = \text{Raw Weight} : \text{Raw Weight Total}$$

### 2.2.11 Integrasi Metode *Service Quality*, Kano dan QFD

Metode *Service Quality* digunakan untuk melakukan pengumpulan data mengenai tingkat kepuasan pelayanan yang telah didapatkan oleh konsumen sehingga dapat diklasifikasikan apakah tingkat kepuasan konsumen telah terpenuhi atau belum. Apabila nilai atribut pelayanan menunjukkan nilai negatif (-) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat atribut pelayanan yang belum memenuhi kepuasan dari konsumen tersebut dan sebaliknya jika nilai atribut pelayanan menunjukkan nilai positif (+) maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen telah tercapai oleh pelayanan yang telah diberikan. Namun pada kenyataannya tidak semua atribut yang kualitas pelayanan ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan konsumen (Kosasih et al., 2016).

Sehingga untuk membantu dalam pengambilan keputusan selanjutnya , metode *service quality* diintegrasikan dengan metode Kano, yaitu suatu model yang digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut pelayanan berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dalam memuaskan konsumen (Utami, 2015). Namun pada model ini kategori yang sesuai dalam pengklasifikasiannya adalah yang pertama *one-dimensional requirements* (semakin tinggi pemenuhan terhadap atribut ini, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan dan yang kedua *attractive requirements* (peningkatan kepuasan pelanggan akan terjadi jika atribut ini terpenuhi, tetapi kepuasan pelanggan tidak akan mengalami penurunan

apabila atribut ini tidak terpenuhi). Hasil integrasi Servqual-Kano akan diintegrasikan dengan menggunakan metode QFD ke dalam matriks HOQ (*House Of Quality*). QFD memungkinkan organisasi untuk melakukan perbaikan sesuai prioritas apa yang diinginkan pelanggan, menemukan tanggapan yang inovatif untuk memenuhi keinginan tersebut dan memperbaiki proses untuk mencapai efektivitas maksimum. Dan QFD juga membantu dalam penerjemahan keinginan konsumen (*voice of customers*) ke kebutuhan Teknik (*technical requirements*) agar lebih spesifik.

Pendekatan dengan integrasi Servqual-Kano-QFD membantu suatu organisasi dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan, dan memberikan petunjuk untuk usaha perbaikan faktor yang menjadi kelemahan serta membantu mengembangkan metode pelayanan yang inovatif (Vaziri dan Beheshtinia, 2016). Tujuan integrasi model Servqual-Kano ke dalam matriks HOQ adalah untuk membantu secara dalam dan akurat mengenai suara konsumen (Tan dan Pawitra, 2001)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BCA KCP Kaliurang dengan alamat Jl. Kaliurang Km. 6,4 No. 2 Sleman Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia 55582. Dengan objek dalam penelitian ini adalah atribut pelayanan yang diberikan Bank BCA KCP Kaliurang kepada pengguna/konsumen.

#### **3.2 Jenis Data**

##### **a. Data Primer**

Data yang didapatkan peneliti secara langsung dengan pengguna layanan penyedia ini, meliputi :

1. Data pelayanan konsumen yang diberikan oleh Bank BCA KCP Kaliurang kepada pengguna/konsumen.
2. Data atribut keinginan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan Bank BCA KCP Kaliurang
3. Data kepuasan pelanggan, yang meliputi tingkat harapan konsumen dan kualitas pelayanan yang telah diberikan Bank BCA KCP Kaliurang kepada pengguna/konsumen.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang didapatkan oleh peneliti melalui studi literatur maupun Pustaka dengan cara mengkaji dan meneliti mengenai hal – hal yang memiliki hubungan dengan penelitian ini serta dapat melalui jurnal terdahulu yang sejenis, buku maupun sumber informasi yang lain.

#### **3.3 Populasi dan Sampel yang diperlukan**

##### **a. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016). Dalam

penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh konsumen yang **pernah** menggunakan pelayanan jasa dari pihak Bank BCA KCP Kaliurang dikarenakan untuk data nasabah sangat dirahasiakan untuk jumlahnya yang termasuk kedalam nasabah baru, nasabah lama, nasabah prioritas dan lain-lain sehingga hanya menggunakan indikator responden yang pernah menggunakan fasilitas Bank BCA KCP Kaliurang saja.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2016). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah jumlah data perwakilan yang mewakili jumlah populasi. Dikarenakan populasi yang tidak diketahui, untuk menentukan jumlah sampel penelitian yang diperlukan maka menggunakan rumus *lameshow* (Snedecor and Chocran, 2015).

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

Z = skor z, dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96

d = tingkat kesalahan = 0.1 (sampling error = 10%)

p = Proporsi yang diduga (estimasi maks)

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *lameshow*, dengan besar sampling error 10% dan tingkat kepercayaan 95 % (Z = 1,96). Serta besarnya nilai p diubah menjadi angka estimasi maksimum yaitu 0,5. Sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan setelah perhitungan berikut :

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2} = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 (1-0.5)}{(0.1)^2} = \frac{(3.8416) \times (0.25)}{(0.01)} = 96.04 \approx \mathbf{97 \text{ Responden}}$$

Dalam proses pengambilan data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan cara *convenience sampling* yaitu peneliti memilih responden yang sekiranya dapat memberikan informasi yang cukup dibutuhkan untuk penelitian tersebut (Muthia et al., 2013).

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Menurut Riyanto (2010) “observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Sugiyono (2014) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.

Sehingga dari penjelasan beberapa ahli, observasi merupakan kegiatan yang dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan mengamati beberapa aspek seperti biologis dan psikologis. Kemudian untuk pengambilan data yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan secara langsung dengan pihak atau tempat yang akan digunakan sebagai tempat penelitian yaitu di Bank BCA KCP Kaliurang untuk mengetahui informasi pelayanan yang telah diberikan pihak penyedia jasa kepada konsumen serta dapat mengetahui perihal permasalahan yang ingin dicari solusi penyelesaiannya pada tempat tersebut.

#### b. Wawancara

Menurut Afifuddin (2009) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden.

Berdasarkan hal tersebut, wawancara menjadi salah satu cara pengambilan data yang nyata dimana kegiatan pengumpulan data dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan. Serta untuk penelitian ini dilakukan kegiatan wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan pihak Bank BCA KCP Kaliurang kepada konsumen dengan cara tanya jawab kepada pihak pegawai ataupun pengguna jasa layanan keuangan tersebut.

c. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden

Dalam penelitian ini metode penyebaran kuesioner dilakukan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah diberikan kepada konsumen dari penelitian yang telah didiskusikan dengan pihak Bank BCA KCP Kaliurang untuk memperoleh nilai kepentingan dari variabel kebutuhan konsumen. Serta pada hal ini terdapat tiga kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner pertama berisikan mengenai pertanyaan tentang keinginan konsumen Bank BCA KCP Kaliurang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga didapatkan nilai kepentingan terhadap variabel yang telah diberikan. Yang kedua kuesioner mengenai tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bank BCA KCP Kaliurang kepada konsumen supaya mengetahui kebutuhan konsumen yang diinginkan. Dan yang terakhir adalah kuesioner mengenai tingkat kinerja atribut pelayanan yang telah diberikan Bank BCA KCP Kaliurang kepada konsumen. Serta pada penulisan skala pengukuran untuk kuesioner ini adalah menggunakan skala *likert*. Menurut Sujarweni (2015) skala *likert* adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut pada tabel 3.1 merupakan bobot penilaian yang digunakan untuk mengukur dengan skala *likert*, yaitu :

Tabel 3.1 Skala Pengukuran

| Nilai | Skala Kepentingan    | Skala Harapan           | Skala Kinerja     |
|-------|----------------------|-------------------------|-------------------|
| 5     | Sangat Penting       | Sangat Diharapkan       | Sangat Baik       |
| 4     | Penting              | Diharapkan              | Baik              |
| 3     | Cukup Penting        | Cukup Diharapkan        | Cukup Baik        |
| 2     | Tidak Penting        | Tidak Diharapkan        | Tidak Baik        |
| 1     | Sangat Tidak Penting | Sangat Tidak Diharapkan | Sangat Tidak Baik |

### 3.5 Metode Pengujian Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji instrumen data yang digunakan untuk mengetahui seberapa cermat instrumen pengukuran yang digunakan dalam mengukur sebuah variabel. Metode yang digunakan adalah pearson correlation, yang mana apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dianggap valid (Priyatno, 2014) :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2] [N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi  
 $N$  = Jumlah Pertanyaan  
 $X$  = Nilai Pertanyaan  
 $Y$  = Nilai Total

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kekonsistenan jawaban terhadap butir pertanyaan yang diperoleh menggunakan software SPSS. Apabila butir pertanyaan dinyatakan valid, maka perlu dilakukan uji reabilitas untuk mengetahui tingkat kekonsistenannya. Sebuah pertanyaan dianggap reliabel apabila memiliki jawaban yang diberikan selalu konsisten. Pertanyaan dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0.6. Berikut ini adalah rumus untuk perhitungan uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) (Prameswara et al., 2014) :

$$\alpha = \frac{m}{(m-1)} \left[ 1 - \frac{\sum \alpha_j^2}{\alpha_t^2} \right]$$

Keterangan :

$m$  = jumlah pertanyaan  
 $\sum \alpha_j^2$  = varian dari atribut pertanyaan  
 $\alpha_t^2$  = varian total

### 3.6 Metode Pengolahan Data

#### a. Metode Servqual (*Service Quality*)

Berikut ini adalah langkah pengolahan data menggunakan metode *servqual*

Parasuraman et al. (1988) :

1. Menghitung nilai rata – rata ( $\bar{x}$ ) untuk harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja yang dirasakan saat ini pada setiap atribut yang ada.
2. Menentukan selisih (*gap*) untuk nilai harapan dengan kinerja saat ini pada setiap atribut yang ada.

$$Q = P - E$$

3. Menghitung nilai/skor kepuasan konsumen yang telah didapatkan (*weight of servqual*)

$$\text{Weight of Servqual} = (P - E) \times \text{Tingkat Kepentingan}$$

Keterangan :

$Q$  = *service quality* (kualitas pelayanan)

$P$  = *perceived service* (pelayanan yang dirasakan/*real*)

$E$  = *expected service* (pelayanan yang diharapkan)

#### b. Metode Kano

Dalam proses penggunaan metode Kano untuk mengetahui keinginan konsumen yang akan diperbaiki adalah dengan tahapan berikut ini :

1. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang akan dianalisis sehingga dapat diukur dengan baik
2. Membuat kuesioner kano. Dalam pembuatan kuesioner yang perhitungannya menggunakan model kano maka sifat dari kuesioner tersebut merupakan satu

pertanyaan memiliki dua bagian, yaitu : *Functional* (positif) dan *Dysfunctional* (negatif)

3. Memproses hasil jawaban kuesioner dengan menggunakan *Tabulation of Surveys* dan untuk memproses hasil jawaban diperlukan Tabel Evaluasi Kano. Berikut merupakan tabel evaluasi model kano yang tertera pada gambar 3.1 dibawah ini :

| Customer requirements<br>↓     |              | Dysfunctional (negative) question |            |            |              |            |
|--------------------------------|--------------|-----------------------------------|------------|------------|--------------|------------|
|                                |              | 1. like                           | 2. must be | 3. neutral | 4. live with | 5. dislike |
| Functional (positive) question | 1. like      | Q                                 | A          | A          | A            | O          |
|                                | 2. must-be   | R                                 | I          | I          | I            | M          |
|                                | 3. neutral   | R                                 | I          | I          | I            | M          |
|                                | 4. live with | R                                 | I          | I          | I            | M          |
|                                | 5. dislike   | R                                 | R          | R          | R            | Q          |

Customer requirement is ...

A: Attractive  
M: Must-be  
R: Reverse

O: One-dimensional  
Q: Questionable  
I: Indifferent

Gambar 3.1 Evaluasi Model Kano

(Sumber : Berger et al., 1993)

4. Menganalisa setiap atribut pelayanan kano sehingga dapat memposisikan pada letak yang tepat untuk dilakukan analisa pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut (Ho et al., 2013) :

Jika  $(O + A + M) > (I + R + Q)$  maka kategori yang dipilih adalah nilai atau jumlah paling max dari (O, A, M).

Jika  $(O + A + M) < (I + R + Q)$  maka kategori yang dipilih adalah nilai atau jumlah paling max dari (I, R, Q).

#### c. Metode QFD

Implementasi QFD terdiri dari tiga tahap, dimana seluruh kegiatan yang dilakukan pada masing-masing tahapan dapat diterapkan seperti layaknya suatu

penelitian untuk menyelesaikan sebuah masalah. Ketiga tahapan tersebut menurut Lou Cohen (1995) adalah :

1. Tahap pengumpulan Suara Pelanggan (*Voice of Customer*)

Tahap ini adalah melakukan survey untuk memperoleh suara pelanggan. Proses ini membutuhkan data pelanggan yang ditulis sebagai atribut-atribut dari produk atau pelayanan jasa. Sehingga atribut-atribut atau kebutuhan-kebutuhan ini merupakan keuntungan potensial yang dapat diterima pelanggan dari produk atau pelayanan jasanya.

2. Tahap penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*)

Penerapan metode QFD dalam proses perancangan produk dan jasa diawali dengan pembentukan matriks perencanaan produk atau sering disebut sebagai *House of Quality* (rumah kualitas).

3. Tahap analisa dan implementasi.

Menurut Tony Wijaya (2011), aktivitas utama dari QFD terdiri dari :

- a) Penjabaran persyaratan konsumen;
- b) Penjabaran karakteristik kualitas yang dapat diukur
- c) Penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas
- d) Penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas
- e) Penyatuan karakteristik kualitas ke produk
- f) Perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk.

### 3.7 Analisis Data

Analisis data dijelaskan secara rinci dengan urutan topik pembahasan sebagai berikut :

- 1) Uji Validitas

Pengujian data ini berfungsi untuk mengetahui parameter tingkat *valid* atau tidaknya suatu kuesioner yang akan disebarkan kepada responden yang dituju. Terdapat beberapa parameter atau ukuran yang dapat mengatakan bahwa pertanyaan dalam kuesioner dapat dinyatakan *valid* yaitu salah

satunya ketika pertanyaan tersebut dapat mewakili sesuatu yang akan diukur untuk kebutuhan peneliti.

2) Uji Reliabilitas

Pengujian data ini digunakan untuk mengukur variabel kuesioner. Sehingga instrumen penelitian dapat dikatakan *reliabel* ketika variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih dari 0.6. namun jika belum mencapai batas tersebut maka butir pertanyaan dapat dihilangkan maupun diganti dengan yang lain

3) Metode Servqual (*Service Quality*)

Metode penelitian ini digunakan untuk mengetahui selisih (*gap*) antara jasa pelayanan yang diharapkan dengan jasa pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen tersebut. Sehingga dapat menghitung persepsi masyarakat dengan harapan yang inginkan. Apabila *gap* bernilai negatif (-) maka kualitas pelayanan dianggap masih rendah, tetapi apabila *gap* bernilai positif (+) maka kualitas pelayanan tinggi.

4) Metode Kano

Metode kano berintegrasi dengan metode servqual untuk menentukan perbaikan dan pengkategorian atribut yang terpenting dan tidak penting sehingga dapat dilakukan solusi alternatif yang terbaik. Maka dari itu pengembangan produk/jasa lebih terstruktur dan spesifik. Pengkategorian ini dilakukan dengan membagi kuesioner menjadi dua pertanyaan yaitu pertanyaan *functional* dan *dysfunctional*.

5) Metode QFD (*Quality Function Deployment*)

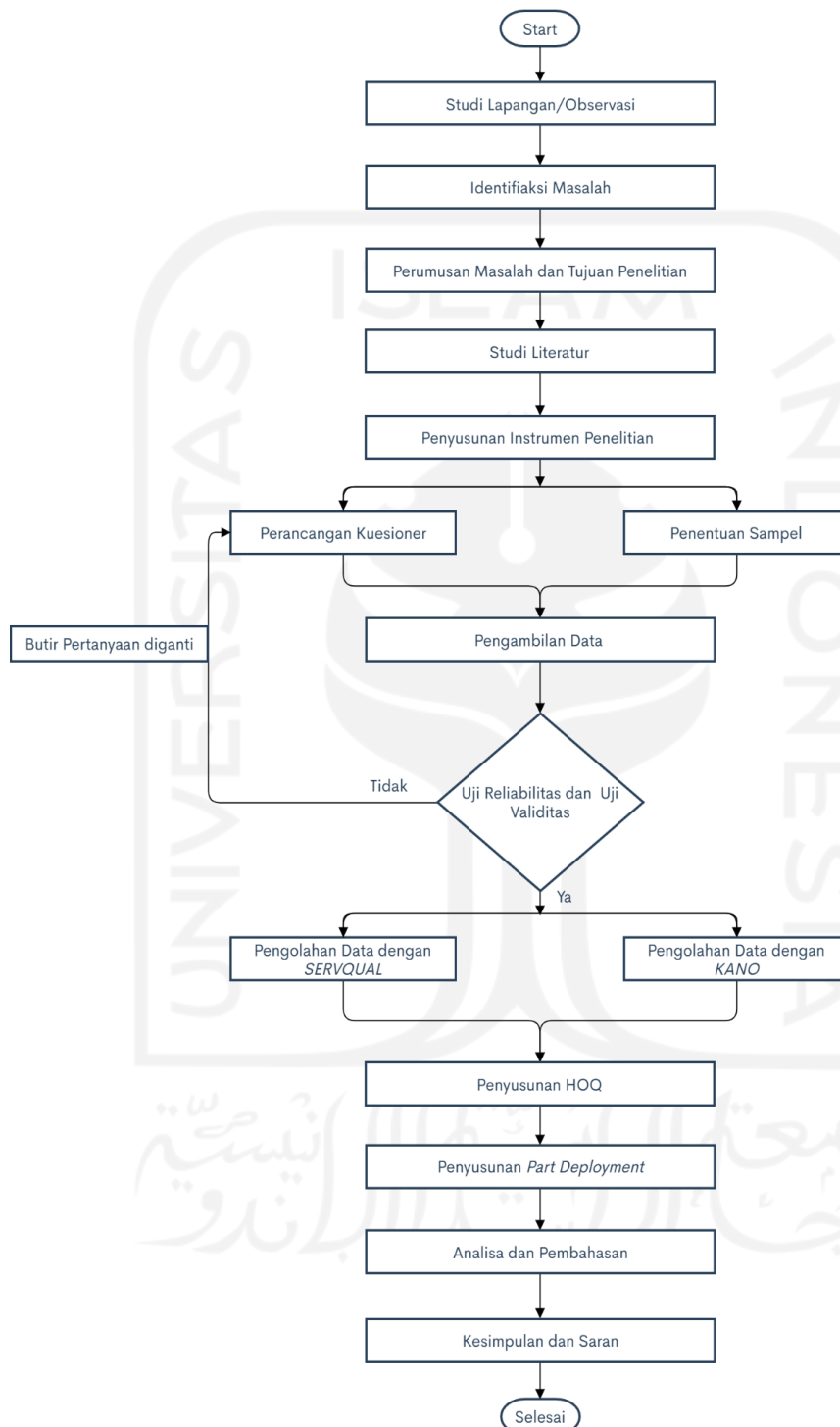
Untuk melanjutkan tahapan agar nilai – nilai atribut prioritas dapat dilakukan perbaikan sebaik mungkin, maka dilakukan tahapan metode QFD (*quality function deployment*) untuk mengetahui alternatif perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen (*customers requirement*) agar lebih spesifik.

### 3.8 Alur Proses Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tahapan secara singkat dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini :

- a) Studi lapangan (observasi) dilakukan untuk mengetahui karakteristik lapangan atau tempat yang akan digunakan sebagai lokasi penelitian
- b) Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui masalah yang ada pada studi kasus yang digunakan
- c) Perumusan masalah dan tujuan penelitian dilakukan untuk mendiskusikan suatu masalah dan alternatif yang akan digunakan dalam menyelesaikan masalah tersebut serta untuk mengetahui tujuan dari penelitian itu sendiri.
- d) Studi Literatur dilakukan untuk mengetahui tingkat pengetahuan pendukung dalam proses penyelesaian masalah
- e) Penyusunan instrument penelitian dilakukan dengan tahapan penentuan sampel yang akan digunakan dan pembuatan kuesioner yang akan disebarakan pada konsumen/pengguna pelayanan
- f) Pengambilan data dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian butir-butir pada kuesioner sudah valid dan reliabel atau belum. Sehingga jika terdapat butir kuesioner yang tidak sesuai maka dihapus/dihilangkan dalam butir kuesioner
- g) Perhitungan *Service Quality* dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan, tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada setiap pelayanan yang diberikan kepada konsumen
- h) Perhitungan model kano dilakukan untuk mengetahui klasifikasi dari setiap atribut pelayanan yang diberikan apakah perlu adanya perbaikan atau tidak
- i) Integrasi model kano dan *service quality* dalam menentukan model perbaikan *House Of Quality* guna mengetahui *technical requirements* perusahaan
- j) Analisis dan pembahasan dilakukan untuk memberikan saran perbaikan yang sesuai urutan penelitian yang telah ditetapkan guna meningkatkan produktivitas pelayanan

Proses penelitian untuk menyelesaikan masalah dilakukan tahapan seperti diagram alir dibawah ini :



Gambar 3.2 Alur proses penelitian

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1 Deskripsi Perusahaan (Bank BCA KCP Kaliurang)

##### 4.1.1 Keadaan Geografis

Kantor BCA Cabang Pembantu Kaliurang terletak di Jalan Kaliurang Km. 6,4 No. 2 Sleman ,Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta dengan luas lahan yang digunakan sebesar 387 m<sup>2</sup> yang digunakan sebagai kantor, tempat parkir, tempat mesin ATM, pos satpam dan tempat penyimpanan (*inventory*).

##### 4.1.2 Keadaan Demografis

Berdasarkan data personalia Bank BCA KCP Kaliurang memiliki jumlah karyawan sebanyak 23 karyawan yang terdiri dari Kepala cabang, Kepala *teller*, Kepala bagian operasional, *Teller*, *Customer Service*, *Back Office* dan Staf pendukung. berikut merupakan rincian dari jumlah karyawan yang ada di Bank BCA KCP Kaliurang yang terdapat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1. Karyawan Bank BCA KCP Kaliurang

| NO | Jabatan                                     | Jumlah |
|----|---------------------------------------------|--------|
| 1  | Kepala Kantor Cabang Pembantu BCA Kaliurang | 1      |
| 2  | Kepala Bagian <i>Teller</i>                 | 1      |
| 3  | <i>Teller</i>                               | 7      |
| 4  | Kepala Bagian <i>Customer Service</i>       | 1      |
| 5  | <i>Customer Service (CS)</i>                | 5      |
| 6  | Kepala Bagian Operasional                   | 1      |
| 7  | <i>Back Office</i>                          | 2      |
| 8  | Staf Pendukung                              | 5      |

#### 4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Bank BCA memiliki visi dan misi sebagai berikut :

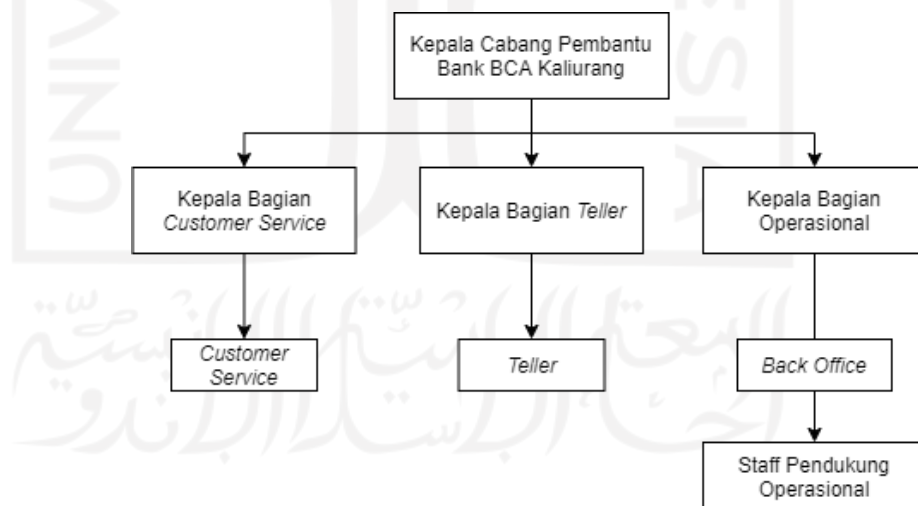
Visi “Bank Pilihan Utama Andalan Masyarakat Yang Berperan Sebagai Pilar Penting Perekonomian Indonesia”.

Misi Bank BCA berupa :

1. Memperhatikan kepentingan pasar
2. Mengembangkan sumber daya manusia profesional
3. Memberikan penghargaan dan promosi atas dasar prestasi dan dedikasi
4. Melaksanakan manajemen terbuka
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

#### 4.1.4 Struktur Organisasi

Bank BCA KCP Kaliurang adalah salah satu cabang pembantu dari Bank BCA (*Bank Central Asia*) TBK dan Bank BCA KCP Kaliurang memiliki struktur organisasi berdasarkan SK-DIR-KCU No.083 seperti gambar 4.1 dibawah :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BCA KCP Kaliurang (SK-DIR-KCU No.083)

#### 4.1.5 Pelayanan

Menurut data observasi yang telah diberikan Bank BCA KCP Kaliurang didapatkan bahwa hari dan waktu kerja *customer service*, *back office* dan *teller* diketahui bahwa hari kerja efektif dari *customer service* dan *teller* selama satu tahun adalah 284 hari dan hari kerja untuk *back Office* adalah 279 hari. perhitungan tersebut didapatkan dari waktu satu tahun kerja = 365 hari, dikurangi cuti tahunan 6 hari kerja/ tahun (*customer service & teller*) dan 10 hari kerja /tahun (*back office*), serta dikurangi libur nasional dan *weekend* sebanyak 76 hari kerja/tahun. Dan dengan waktu kerja/ hari adalah 8 jam kerja (08.00-16.00) untuk *customer service*, *teller* dan lain - lain serta 9 jam kerja/hari (08.00-17.00) untuk *back office*.

#### 4.2 Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi lapangan dan wawancara (*online*) untuk mengetahui suara dari konsumen Bank BCA KCP Kaliurang tersebut, sehingga didapatkan beberapa atribut yang digunakan untuk menyusun kuesioner penelitian yang akan dilakukan dan guna menunjang untuk memperoleh data yang diperlukan. Atribut-atribut pelayanan yang telah diidentifikasi pada tabel 4.2 dengan dimensi Servqual (*Tangibles*, *Empathy*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*) dan digunakan dalam kuesioner untuk pengambilan data adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Identifikasi Atribut Pelayanan (Dimensi Servqual)

| Dimensi          | Kode | Atribut Pelayanan    |
|------------------|------|----------------------|
| <i>Tangibles</i> | D1   | Desain gedung modern |
|                  | D2   | Cat gedung bagus     |

| Dimensi        | Kode | Atribut Pelayanan                                                                |
|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                | D3   | Gerbang masuk/keluar lebar                                                       |
|                | D4   | Area parkir luas dan aman                                                        |
|                | D5   | Kamar mandi bersih dan nyaman                                                    |
|                | D6   | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19      |
|                | D7   | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19    |
|                | D8   | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19      |
|                | D9   | Jarak tempat duduk sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                 |
|                | D10  | Penampilan pegawai rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 |
|                | D11  | Alur prosedur pelayanan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19            |
|                |      |                                                                                  |
|                |      |                                                                                  |
| <i>Empathy</i> | D12  | Pelayanan tanpa memandang status sosial                                          |
|                | D13  | Informasi tata cara pemanfaatan transaksi                                        |

| Dimensi   | Kode | Atribut Pelayanan                                                                               |
|-----------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | D14  | Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami                                                  |
|           | D15  | Lokasi bank yang strategis                                                                      |
|           | D16  | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                |
| Assurance | D17  | Garansi keamanan transaksi terjamin                                                             |
|           | D18  | Pegawai selalu ada ditempat pelayanan ( <i>standby</i> )                                        |
|           | D19  | Jam Kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan                                               |
|           | D20  | Pegawai bersikap ramah dan sopan                                                                |
|           | D21  | Pegawai menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19                                       |
|           | D22  | Pegawai menguasai bidang yang dikerjakan                                                        |
|           | D23  | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 |
|           | D24  | Komunikasi saat pelayanan berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen                  |

| Dimensi               | Kode | Atribut Pelayanan                                                                                                            |
|-----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Reliability</i>    | D25  | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                                                           |
|                       | D26  | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                                                      |
|                       | D27  | Keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen                                                                   |
|                       | D28  | Terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 |
|                       | D29  | Pegawai lengkap menggunakan masker, <i>handscoon</i> dan <i>face shield</i> ketika memberikan pelayanan pada konsumen        |
|                       | D30  | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                                                 |
| <i>Responsiveness</i> | D31  | Pegawai sigap dalam melayani konsumen yang ada                                                                               |
|                       | D32  | Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik                                                                        |
|                       | D33  | pegawai tanggap terhadap keluhan konsumen                                                                                    |
|                       | D34  | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap                                        |

| Dimensi | Kode | Atribut Pelayanan |
|---------|------|-------------------|
|         |      | konsumen          |

### 4.3 Pengolahan Data

#### 4.3.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan pengujian awal (*pra-survey*) yaitu teknik uji validitas untuk mengetahui butir-butir (atribut) kuesioner dapat dikatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari r tabel (nilai > r tabel). pada penelitian ini kuesioner disebarkan kepada 30 responden (awal) (n=30) dan dengan derajat kebebasan (db) =  $n-2 = 30-2 = 28$ , yang dihasilkan nilai r tabel pada tingkat sig. 5% adalah 0,3610 (*two-tailed*)

Contoh perhitungan :

1. Menentukan Hipotesis

H0 = Skor atribut dan faktor berkorelasi dengan positif (*valid*)

H1 = Skor atribut dan faktor berkorelasi negatif (*non-valid*)

2. Menentukan nilai r tabel

Untuk harga r tabel dengan taraf signifikansi sebesar 5% (*two-tailed*) dan derajat kebebasan (db) =  $n-2 = 30-2 = 28$ , sehingga r tabel didapatkan 0,3610

3. Mencari r hasil

Diketahui :

$$N = 30$$

$$\sum X = 132$$

$$\sum X^2 = 590$$

$$\sum Y = 4392$$

$$\sum Y^2 = 647668$$

$$\sum XY = 19469$$

Perhitungan korelasi momen tangkar( $r_{xy}$ ) adalah seperti berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(19469) - (132 \cdot 4392)}{\sqrt{[30(590) - (132)^2][30(647668) - (4392)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{4326}{(16,61325) \cdot (374,6679)}$$

$$r_{xy} = 0,67$$

#### 4. Pengambilan keputusan

Dasar mengambil keputusan :

Jika  $r_{\text{hasil}} \geq r_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak

berdasarkan hasil perhitungan didapatkan  $r_{\text{hasil}}$  (0,67) lebih besar sama dengan  $r_{\text{tabel}}$  (0,3610), maka  $H_0$  diterima sehingga butir pertama pada kuesioner tingkat kepentingan dapat dikatakan *valid*.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dari seluruh atribut kuesioner servqual yang ada maka dapat dilihat hasilnya pada tabel 4.3 dibawah ini :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Servqual

| Dimensi          | Kode | Tingkat Kepentingan |        |       | Tingkat Harapan |        |       | Tingkat Kinerja |        |       |
|------------------|------|---------------------|--------|-------|-----------------|--------|-------|-----------------|--------|-------|
|                  |      | r hit               | r tab  | hasil | r hit           | r tab  | hasil | r hit           | r tab  | hasil |
| <i>Tangibles</i> | D1   | 0,671               | 0,3610 | valid | 0,508           | 0,3610 | valid | 0,362           | 0,3610 | valid |
|                  | D2   | 0,689               | 0,3610 | valid | 0,454           | 0,3610 | valid | 0,494           | 0,3610 | valid |
|                  | D3   | 0,505               | 0,3610 | valid | 0,474           | 0,3610 | valid | 0,508           | 0,3610 | valid |
|                  | D4   | 0,487               | 0,3610 | valid | 0,425           | 0,3610 | valid | 0,616           | 0,3610 | valid |
|                  | D5   | 0,584               | 0,3610 | valid | 0,369           | 0,3610 | valid | 0,468           | 0,3610 | valid |

| Dimensi            | Kode | Tingkat Kepentingan |        |       | Tingkat Harapan |        |       | Tingkat Kinerja |        |       |
|--------------------|------|---------------------|--------|-------|-----------------|--------|-------|-----------------|--------|-------|
|                    |      | r hit               | r tab  | hasil | r hit           | r tab  | hasil | r hit           | r tab  | hasil |
|                    | D6   | 0,615               | 0,3610 | valid | 0,540           | 0,3610 | valid | 0,514           | 0,3610 | valid |
|                    | D7   | 0,717               | 0,3610 | valid | 0,653           | 0,3610 | valid | 0,549           | 0,3610 | valid |
|                    | D8   | 0,613               | 0,3610 | valid | 0,683           | 0,3610 | valid | 0,605           | 0,3610 | valid |
|                    | D9   | 0,632               | 0,3610 | valid | 0,492           | 0,3610 | valid | 0,616           | 0,3610 | valid |
|                    | D10  | 0,562               | 0,3610 | valid | 0,506           | 0,3610 | valid | 0,559           | 0,3610 | valid |
|                    | D11  | 0,600               | 0,3610 | valid | 0,725           | 0,3610 | valid | 0,568           | 0,3610 | valid |
| <i>Empathy</i>     | D12  | 0,368               | 0,3610 | valid | 0,713           | 0,3610 | valid | 0,575           | 0,3610 | valid |
|                    | D13  | 0,530               | 0,3610 | valid | 0,538           | 0,3610 | valid | 0,528           | 0,3610 | valid |
|                    | D14  | 0,727               | 0,3610 | valid | 0,501           | 0,3610 | valid | 0,648           | 0,3610 | valid |
|                    | D15  | 0,525               | 0,3610 | valid | 0,593           | 0,3610 | valid | 0,709           | 0,3610 | valid |
|                    | D16  | 0,645               | 0,3610 | valid | 0,601           | 0,3610 | valid | 0,644           | 0,3610 | valid |
| <i>Assurance</i>   | D17  | 0,452               | 0,3610 | valid | 0,737           | 0,3610 | valid | 0,490           | 0,3610 | valid |
|                    | D18  | 0,676               | 0,3610 | valid | 0,577           | 0,3610 | valid | 0,468           | 0,3610 | valid |
|                    | D19  | 0,362               | 0,3610 | valid | 0,529           | 0,3610 | valid | 0,514           | 0,3610 | valid |
|                    | D20  | 0,737               | 0,3610 | valid | 0,520           | 0,3610 | valid | 0,625           | 0,3610 | valid |
|                    | D21  | 0,539               | 0,3610 | valid | 0,576           | 0,3610 | valid | 0,647           | 0,3610 | valid |
|                    | D22  | 0,508               | 0,3610 | valid | 0,588           | 0,3610 | valid | 0,424           | 0,3610 | valid |
|                    | D23  | 0,576               | 0,3610 | valid | 0,388           | 0,3610 | valid | 0,526           | 0,3610 | valid |
|                    | D24  | 0,543               | 0,3610 | valid | 0,471           | 0,3610 | valid | 0,603           | 0,3610 | valid |
| <i>Reliability</i> | D25  | 0,437               | 0,3610 | valid | 0,448           | 0,3610 | valid | 0,702           | 0,3610 | valid |
|                    | D26  | 0,500               | 0,3610 | valid | 0,569           | 0,3610 | valid | 0,552           | 0,3610 | valid |

| Dimensi               | Kode | Tingkat Kepentingan |        |       | Tingkat Harapan |        |       | Tingkat Kinerja |        |       |
|-----------------------|------|---------------------|--------|-------|-----------------|--------|-------|-----------------|--------|-------|
|                       |      | r hit               | r tab  | hasil | r hit           | r tab  | hasil | r hit           | r tab  | hasil |
|                       | D27  | 0,511               | 0,3610 | valid | 0,461           | 0,3610 | valid | 0,502           | 0,3610 | valid |
|                       | D28  | 0,630               | 0,3610 | valid | 0,433           | 0,3610 | valid | 0,469           | 0,3610 | valid |
|                       | D29  | 0,631               | 0,3610 | valid | 0,511           | 0,3610 | valid | 0,627           | 0,3610 | valid |
|                       | D30  | 0,561               | 0,3610 | valid | 0,662           | 0,3610 | valid | 0,650           | 0,3610 | valid |
|                       | D31  | 0,600               | 0,3610 | valid | 0,388           | 0,3610 | valid | 0,653           | 0,3610 | valid |
| <i>Responsiveness</i> | D32  | 0,555               | 0,3610 | valid | 0,604           | 0,3610 | valid | 0,603           | 0,3610 | valid |
|                       | D33  | 0,599               | 0,3610 | valid | 0,508           | 0,3610 | valid | 0,369           | 0,3610 | valid |
|                       | D34  | 0,666               | 0,3610 | valid | 0,471           | 0,3610 | valid | 0,756           | 0,3610 | valid |
|                       |      |                     |        |       |                 |        |       |                 |        |       |

Sedangkan untuk hasil perhitungan uji validitas kuesioner kano dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini :

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kano

| Dimensi          | Kode | Tingkat <i>functional</i> |        |       | Tingkat <i>Dysfunctional</i> |        |       |
|------------------|------|---------------------------|--------|-------|------------------------------|--------|-------|
|                  |      | r hit                     | r tab  | hasil | r hit                        | r tab  | hasil |
| <i>Tangibles</i> | D1   | 0,426                     | 0,3610 | valid | 0,482                        | 0,3610 | valid |
|                  | D2   | 0,551                     | 0,3610 | valid | 0,612                        | 0,3610 | valid |
|                  | D3   | 0,412                     | 0,3610 | valid | 0,490                        | 0,3610 | valid |
|                  | D4   | 0,392                     | 0,3610 | valid | 0,451                        | 0,3610 | valid |
|                  | D5   | 0,487                     | 0,3610 | valid | 0,403                        | 0,3610 | valid |
|                  | D6   | 0,387                     | 0,3610 | valid | 0,490                        | 0,3610 | valid |
|                  | D7   | 0,513                     | 0,3610 | valid | 0,576                        | 0,3610 | valid |

| Dimensi            | Kode | Tingkat <i>functional</i> |        |       | Tingkat <i>Dysfunctional</i> |        |       |
|--------------------|------|---------------------------|--------|-------|------------------------------|--------|-------|
|                    |      | r hit                     | r tab  | hasil | r hit                        | r tab  | hasil |
|                    | D8   | 0,493                     | 0,3610 | valid | 0,562                        | 0,3610 | valid |
|                    | D9   | 0,378                     | 0,3610 | valid | 0,532                        | 0,3610 | valid |
|                    | D10  | 0,495                     | 0,3610 | valid | 0,420                        | 0,3610 | valid |
|                    | D11  | 0,416                     | 0,3610 | valid | 0,410                        | 0,3610 | valid |
|                    |      |                           |        |       |                              |        |       |
| <i>Empathy</i>     | D12  | 0,431                     | 0,3610 | valid | 0,445                        | 0,3610 | valid |
|                    | D13  | 0,396                     | 0,3610 | valid | 0,416                        | 0,3610 | valid |
|                    | D14  | 0,521                     | 0,3610 | valid | 0,599                        | 0,3610 | valid |
|                    | D15  | 0,511                     | 0,3610 | valid | 0,615                        | 0,3610 | valid |
|                    | D16  | 0,605                     | 0,3610 | valid | 0,635                        | 0,3610 | valid |
| <i>Assurance</i>   | D17  | 0,461                     | 0,3610 | valid | 0,458                        | 0,3610 | valid |
|                    | D18  | 0,423                     | 0,3610 | valid | 0,530                        | 0,3610 | valid |
|                    | D19  | 0,419                     | 0,3610 | valid | 0,371                        | 0,3610 | valid |
|                    | D20  | 0,672                     | 0,3610 | valid | 0,747                        | 0,3610 | valid |
|                    | D21  | 0,377                     | 0,3610 | valid | 0,379                        | 0,3610 | valid |
|                    | D22  | 0,541                     | 0,3610 | valid | 0,484                        | 0,3610 | valid |
|                    | D23  | 0,422                     | 0,3610 | valid | 0,502                        | 0,3610 | valid |
|                    | D24  | 0,371                     | 0,3610 | valid | 0,474                        | 0,3610 | valid |
| <i>Reliability</i> | D25  | 0,412                     | 0,3610 | valid | 0,475                        | 0,3610 | valid |
|                    | D26  | 0,550                     | 0,3610 | valid | 0,443                        | 0,3610 | valid |
|                    | D27  | 0,635                     | 0,3610 | valid | 0,457                        | 0,3610 | valid |
|                    | D28  | 0,396                     | 0,3610 | valid | 0,465                        | 0,3610 | valid |

| Dimensi               | Kode | Tingkat <i>functional</i> |        |       | Tingkat <i>Dysfunctional</i> |        |       |
|-----------------------|------|---------------------------|--------|-------|------------------------------|--------|-------|
|                       |      | r hit                     | r tab  | hasil | r hit                        | r tab  | hasil |
| <i>Responsiveness</i> | D29  | 0,408                     | 0,3610 | valid | 0,553                        | 0,3610 | valid |
|                       | D30  | 0,516                     | 0,3610 | valid | 0,449                        | 0,3610 | valid |
|                       | D31  | 0,423                     | 0,3610 | valid | 0,511                        | 0,3610 | valid |
|                       | D32  | 0,518                     | 0,3610 | valid | 0,526                        | 0,3610 | valid |
|                       | D33  | 0,473                     | 0,3610 | valid | 0,386                        | 0,3610 | valid |
|                       | D34  | 0,530                     | 0,3610 | valid | 0,642                        | 0,3610 | valid |

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap semua variabel setiap kuesioner diketahui sudah valid, maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas dengan nilai interpretasi kekuatan hubungan (korelasi) antar variabel penelitian dijelaskan pada tabel 4.5 seperti berikut :

Tabel 4.5 Tingkat Hubungan antar Variabel

| Interval Koefisien Korelasi (r) | Tingkat Hubungan   |
|---------------------------------|--------------------|
| 0,00                            | Tidak ada korelasi |
| 0,00-0,199                      | Sangat rendah      |
| 0,20-0,399                      | Rendah             |
| 0,40-0,599                      | Sedang             |
| 0,600-0,799                     | Kuat               |
| 0,80-0,999                      | Sangat Kuat        |
| 1,00                            | Korelasi Sempurna  |

Contoh perhitungan :

1. Menentukan Hipotesis

H0 = Butir kuesioner dapat dikatakan reliabel

H1 = Butir kuesioner **tidak** dapat dikatakan reliabel

2. Menentukan nilai r tabel

Untuk harga r tabel dengan taraf signifikansi sebesar 5% (*two-tailed*) dan derajat kebebasan (db) =  $n-2 = 30-2 = 28$ , sehingga r tabel didapatkan 0,3610

3. Mencari r hasil

Diketahui :

$$m = 34$$

$\sum \alpha_j^2$  = Varian dari atribut pertanyaan 1 kuesioner tingkat kinerja = 12,4478

$$\alpha_t^2 = \text{Varian total} = 155,9733$$

$$\alpha = \frac{m}{(m-1)} \left[ 1 - \frac{\sum \alpha_j^2}{\alpha_t^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{34}{(34-1)} \left[ 1 - \frac{12,4478}{155,9733} \right]$$

$$\alpha = (1,0303) \cdot (0,92001)$$

$$\alpha = 0,9478$$

4. Pengambilan keputusan

Dasar mengambil keputusan :

Jika r hasil  $\geq$  r tabel, maka H0 diterima

Jika r hasil  $\leq$  r tabel, maka H0 ditolak

berdasarkan hasil perhitungan didapatkan r hasil (0,9478) lebih besar sama dengan r tabel (0,3610) ,maka H0 diterima sehingga **butir pertama pada kuesioner tingkat kepentingan** dapat dikatakan *reliabel* serta pada kategori tingkat hubungan termasuk dalam kategori *Sangat Kuat* (0,80-0,999).

Sehingga berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas terhadap kuesioner Servqual dan model kano dapat lihat pada tabel 4.6 dan tabel 4.7 dibawah ini :

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Servqual

|                     | <i>Crobach's Alpha</i> | <i>N of items</i> |
|---------------------|------------------------|-------------------|
| Tingkat Kepentingan | 0,948                  | 34                |
| Tingkat Harapan     | 0,938                  | 34                |
| Tingkat Kinerja     | 0,945                  | 34                |

Table 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kano

|                      | <i>Crobach's Alpha</i> | <i>N of items</i> |
|----------------------|------------------------|-------------------|
| <i>Functional</i>    | 0,916                  | 34                |
| <i>Disfunctional</i> | 0,926                  | 34                |

#### 4.3.3 Penentuan *Gap Score* dengan Metode Servqual

Penentuan *gap score* dilakukan untuk mengetahui selisih antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (tingkat kinerja) dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pihak penerima pelayanan (tingkat harapan). Berikut ini merupakan tabel 4.8 yang menentukan skala pengukuran dari setiap nilai atribut yang ada :

Tabel 4.8 Skala Pengukuran

| Nilai | Skala Kepentingan | Skala Harapan     | Skala Kinerja |
|-------|-------------------|-------------------|---------------|
| 5     | Sangat Penting    | Sangat Diharapkan | Sangat Baik   |
| 4     | Penting           | Diharapkan        | Baik          |
| 3     | Cukup Penting     | Cukup Diharapkan  | Cukup Baik    |

| Nilai | Skala Kepentingan    | Skala Harapan           | Skala Kinerja     |
|-------|----------------------|-------------------------|-------------------|
| 2     | Tidak Penting        | Tidak Diharapkan        | Tidak Baik        |
| 1     | Sangat Tidak Penting | Sangat Tidak Diharapkan | Sangat Tidak Baik |

Penentuan nilai *gap score* dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata yang didapatkan dari 100 responden pada data kuesioner (tingkat kinerja, tingkat kepentingan dan tingkat harapan) dengan cara seperti berikut :

$\bar{x}$  = Rata-rata nilai atribut

$X_i$  = Data yang diperoleh dari kuesioner

$n$  = jumlah responden

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^{100} x_i}{n}$$

Contoh perhitungan pada butir pertama dalam **tingkat kinerja** terhadap “bentuk desain gedung modern” sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{Total\ butir - 1}{100}$$

$$\bar{x} = \frac{286}{100}$$

$$\bar{x} = 2,86$$

Perhitungan pada butir pertama dalam **tingkat harapan** terhadap bentuk “desain gedung modern” sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{Total\ butir - 1}{100}$$

$$\bar{x} = \frac{278}{100}$$

$$\bar{x} = 2,78$$

Perhitungan pada butir pertama dalam **tingkat kepentingan** terhadap bentuk “desain gedung modern” sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{Total\ butir - 1}{100}$$

$$\bar{x} = \frac{273}{100}$$

$$\bar{x} = 2,73$$

Sehingga perhitungan untuk *gap score* dari tingkat kinerja dan tingkat harapan menggunakan rumus seperti dibawah ini :

$$g = P - E$$

*Keterangan*

$g$  = *service quality* (kualitas pelayanan)

$P$  = *perceived service* (pelayanan yang dirasakan/kinerja)

$E$  = *expected service* (pelayanan yang diharapkan)

Contoh perhitungan untuk menentukan nilai *gap score* dari tingkat kinerja dan tingkat harapan pada butir pertama adalah sebagai berikut :

Diketahui,

$P = 2,86$  (*butir-1 tingkat kinerja*)

$E = 2,78$  (*butir-1 tingkat harapan*)

$$g = P - E$$

$$g = 2,86 - 2,78$$

$$g = 0,08$$

Berdasarkan rangkuman hasil perhitungan *gap score* dari semua atribut pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini :

Tabel 4.9 *Gap Score* Kualitas Pelayanan

| No | Atribut Pelayanan          | Kepentingan | Kinerja | Harapan | Gap Score |
|----|----------------------------|-------------|---------|---------|-----------|
| D1 | Desain gedung modern       | 2,73        | 2,86    | 2,78    | 0,08      |
| D2 | Cat gedung bagus           | 2,69        | 2,73    | 2,75    | -0,02     |
| D3 | Gerbang masuk/keluar lebar | 2,68        | 2,89    | 2,83    | 0,06      |
| D4 | Area parkir luas dan aman  | 2,81        | 2,93    | 2,83    | 0,1       |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                      | Kepentingan | Kinerja | Harapan | Gap Score |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|---------|-----------|
| D5  | Kamar mandi bersih dan nyaman                                                          | 2,74        | 2,83    | 2,73    | 0,1       |
| D6  | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19            | 3,06        | 2,98    | 3,18    | -0,2      |
| D7  | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19          | 2,87        | 2,91    | 2,96    | -0,05     |
| D8  | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19            | 2,8         | 2,8     | 2,84    | -0,04     |
| D9  | Jarak tempat duduk sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                       | 2,78        | 2,97    | 2,85    | 0,12      |
| D10 | Penampilan pegawai rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19       | 2,68        | 2,88    | 2,75    | 0,13      |
| D11 | Alur prosedur pelayanan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                  | 3,19        | 3,29    | 3,2     | 0,09      |
| D12 | Pelayanan tanpa memandang status sosial                                                | 2,88        | 2,94    | 2,91    | 0,03      |
| D13 | Informasi tata cara pemanfaatan transaksi                                              | 2,8         | 3,01    | 2,97    | 0,04      |
| D14 | Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami                                         | 2,84        | 2,96    | 2,88    | 0,08      |
| D15 | Lokasi bank yang strategis                                                             | 3,05        | 3,22    | 3,14    | 0,08      |
| D16 | Terdapat sarana kritik dan saran                                                       | 2,68        | 2,7     | 2,73    | -0,03     |
| D17 | Garansi keamanan transaksi terjamin                                                    | 3,06        | 3,19    | 3,14    | 0,05      |
| D18 | Pegawai selalu ada ditempat pelayanan ( <i>standby</i> )                               | 2,86        | 2,93    | 2,91    | 0,02      |
| D19 | Jam Kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan                                      | 2,93        | 3,01    | 2,93    | 0,08      |
| D20 | Pegawai bersikap ramah dan sopan                                                       | 3,04        | 3,25    | 3,15    | 0,1       |
| D21 | Pegawai menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19                              | 2,99        | 3,05    | 3,01    | 0,04      |
| D22 | Pegawai menguasai bidang yang dikerjakan                                               | 2,81        | 2,95    | 2,87    | 0,08      |
| D23 | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan | 3,05        | 3,21    | 3,25    | -0,04     |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                                                            | Kepentingan | Kinerja | Harapan | Gap Score |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|---------|-----------|
|     | Covid-19                                                                                                                     |             |         |         |           |
| D24 | Komunikasi saat pelayanan berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen                                               | 2,88        | 2,96    | 2,91    | 0,05      |
| D25 | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                                                           | 3,01        | 3,17    | 3,2     | -0,03     |
| D26 | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                                                      | 3,07        | 3,21    | 3,33    | -0,12     |
| D27 | Keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen                                                                   | 2,89        | 3,2     | 3,12    | 0,08      |
| D28 | Terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 2,96        | 3,25    | 3,1     | 0,15      |
| D29 | Pegawai lengkap menggunakan masker, <i>handscoon</i> dan <i>face shield</i> ketika memberikan pelayanan pada konsumen        | 3,02        | 3,39    | 3,19    | 0,2       |
| D30 | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                                                 | 2,71        | 2,78    | 2,81    | -0,03     |
| D31 | Pegawai sigap dalam melayani konsumen yang ada                                                                               | 2,79        | 2,86    | 2,82    | 0,04      |
| D32 | Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik                                                                        | 2,84        | 2,92    | 2,85    | 0,07      |
| D33 | pegawai tanggap terhadap keluhan konsumen                                                                                    | 2,8         | 2,87    | 2,83    | 0,04      |
| D34 | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen                               | 2,97        | 3,04    | 3,08    | -0,04     |

#### 4.3.4 Penentuan *Customer Satisfaction Score*

*Customer Satisfaction Score* atau nilai kepuasan konsumen digunakan untuk menentukan penilaian suatu atribut pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen. Untuk menghitung nilai kepuasan konsumen digunakan rumus sebagai berikut :

$$CSS = (P - E) \times \text{Tingkat Kepentingan}$$

$$CSS = q \times \text{Tingkat Kepentingan}$$

Sehingga contoh perhitungan untuk menentukan nilai kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Score*) pada butir pertama “Desain gedung yang modern” adalah seperti berikut :

Diketahui,

$$q = 0,08 \text{ (gap score butir-1)}$$

$$\text{Tingkat kepentingan} = 2,73 \text{ (average butir-1)}$$

Jadi,

$$CSS = q \times \text{Tingkat Kepentingan}$$

$$CSS = 0,08 \times 2,73$$

$$CSS = 0,2184$$

Oleh karena itu didapatkan nilai CSS (*Customer Satisfaction score*) pada atribut pelayanan seperti di tabel 4.10 dibawah ini :

Tabel 4.10 *Customer Satisfaction Score*

| No | Atribut Pelayanan                                                             | Kepentingan | Gap Score | CSS     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|---------|
| D1 | Desain gedung modern                                                          | 2,73        | 0,08      | 0,2184  |
| D2 | Cat gedung bagus                                                              | 2,69        | -0,02     | -0,0538 |
| D3 | Gerbang masuk/keluar lebar                                                    | 2,68        | 0,06      | 0,1608  |
| D4 | Area parkir luas dan aman                                                     | 2,81        | 0,1       | 0,281   |
| D5 | Kamar mandi bersih dan nyaman                                                 | 2,74        | 0,1       | 0,274   |
| D6 | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19   | 3,06        | -0,2      | -0,612  |
| D7 | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 2,87        | -0,05     | -0,1435 |
| D8 | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol                                 | 2,8         | -0,04     | -0,112  |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                               | Kepentingan | Gap Score | CSS     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|---------|
|     | kesehatan pencegahan Covid-19                                                                   |             |           |         |
| D9  | Jarak tempat duduk sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                                | 2,78        | 0,12      | 0,3336  |
| D10 | Penampilan pegawai rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                | 2,68        | 0,13      | 0,3484  |
| D11 | Alur prosedur pelayanan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                           | 3,19        | 0,09      | 0,2871  |
| D12 | Pelayanan tanpa memandang status sosial                                                         | 2,88        | 0,03      | 0,0864  |
| D13 | Informasi tata cara pemanfaatan transaksi                                                       | 2,8         | 0,04      | 0,112   |
| D14 | Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami                                                  | 2,84        | 0,08      | 0,2272  |
| D15 | Lokasi bank yang strategis                                                                      | 3,05        | 0,08      | 0,244   |
| D16 | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                | 2,68        | -0,03     | -0,0804 |
| D17 | Garansi keamanan transaksi terjamin                                                             | 3,06        | 0,05      | 0,153   |
| D18 | Pegawai selalu ada ditempat pelayanan ( <i>standby</i> )                                        | 2,86        | 0,02      | 0,0572  |
| D19 | Jam Kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan                                               | 2,93        | 0,08      | 0,2344  |
| D20 | Pegawai bersikap ramah dan sopan                                                                | 3,04        | 0,1       | 0,304   |
| D21 | Pegawai menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19                                       | 2,99        | 0,04      | 0,1196  |
| D22 | Pegawai menguasai bidang yang dikerjakan                                                        | 2,81        | 0,08      | 0,2248  |
| D23 | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 3,05        | -0,04     | -0,122  |
| D24 | Komunikasi saat pelayanan berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen                  | 2,88        | 0,05      | 0,144   |
| D25 | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                              | 3,01        | -0,03     | -0,0903 |
| D26 | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target                                               | 3,07        | -0,12     | -0,3684 |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                                                            | Kepentingan | Gap Score | CSS     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|---------|
|     | waktu yang ditetapkan                                                                                                        |             |           |         |
| D27 | Keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen                                                                   | 2,89        | 0,08      | 0,2312  |
| D28 | Terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 2,96        | 0,15      | 0,444   |
| D29 | Pegawai lengkap menggunakan masker, <i>handscoon</i> dan <i>face shield</i> ketika memberikan pelayanan pada konsumen        | 3,02        | 0,2       | 0,604   |
| D30 | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                                                 | 2,71        | -0,03     | -0,0813 |
| D31 | Pegawai sigap dalam melayani konsumen yang ada                                                                               | 2,79        | 0,04      | 0,1116  |
| D32 | Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik                                                                        | 2,84        | 0,07      | 0,1988  |
| D33 | pegawai tanggap terhadap keluhan konsumen                                                                                    | 2,8         | 0,04      | 0,112   |
| D34 | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen                               | 2,97        | -0,04     | -0,1188 |

#### 4.3.5 Klasifikasi Atribut dengan Model Kano

Pada langkah klasifikasi atribut dengan metode kano dilakukan beberapa langkah yaitu dengan menentukan kategori atribut sesuai dengan tabel tabulasi kano kemudian menghitung jumlah masing-masing kategori pada setiap atribut yang ada. Serta pada saat menganalisa setiap atribut pelayanan kano dilakukan analisa pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut (Ho et al., 2013) :

Jika  $(O + A + M) > (I + R + Q)$  maka kategori yang dipilih adalah nilai atau jumlah paling max dari (O, A, M).

Jika  $(O + A + M) < (I + R + Q)$  maka kategori yang dipilih adalah nilai atau jumlah paling max dari (I, R, Q).

Contoh perhitungan pada butir pertama dalam kuesioner kano yaitu ebgai berikut :

Diketahui,

$$\begin{array}{ll} A = 16 & I = 0 \\ O = 33 & R = 0 \\ M = 41 & Q = 10 \end{array}$$

Jadi,

$$(O + A + M) > (I + R + Q)$$

$$(16 + 33 + 41) > (0 + 0 + 10)$$

$(90) > (10)$  maka kategori yang dipilih adalah nilai atau jumlah paling max dari (O, A, M) yaitu O dengan nilai 33.

Sehingga untuk pengkategorian yang dari seluruh atribut yang ada dapat dilihat pada tabel 4.11 dibawah ini :

Tabel 4.11 Kategori dengan Model Kano

| No | Atribut Pelayanan                                                             | A  | M  | O  | I | R | Q  | $\Sigma$ | Grade |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|---|----|----------|-------|
| D1 | Desain gedung modern                                                          | 16 | 33 | 41 | 0 | 0 | 10 | 100      | O     |
| D2 | Cat gedung bagus                                                              | 30 | 41 | 20 | 0 | 0 | 9  | 100      | M     |
| D3 | Gerbang masuk/keluar lebar                                                    | 37 | 29 | 22 | 0 | 0 | 12 | 100      | A     |
| D4 | Area parkir luas dan aman                                                     | 25 | 39 | 13 | 0 | 0 | 23 | 100      | M     |
| D5 | Kamar mandi bersih dan nyaman                                                 | 25 | 40 | 29 | 0 | 0 | 6  | 100      | M     |
| D6 | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19   | 22 | 30 | 36 | 1 | 0 | 11 | 100      | O     |
| D7 | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 29 | 26 | 37 | 0 | 0 | 8  | 100      | O     |
| D8 | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19   | 20 | 37 | 33 | 0 | 0 | 10 | 100      | M     |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                               | A  | M  | O  | I | R | Q  | $\Sigma$ | Grade |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|---|----|----------|-------|
| D9  | Jarak tempat duduk sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                                | 25 | 33 | 14 | 0 | 0 | 28 | 100      | M     |
| D10 | Penampilan pegawai rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                | 41 | 23 | 13 | 0 | 0 | 23 | 100      | A     |
| D11 | Alur prosedur pelayanan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                           | 19 | 34 | 42 | 0 | 0 | 5  | 100      | O     |
| D12 | Pelayanan tanpa memandang status sosial                                                         | 27 | 24 | 36 | 0 | 0 | 13 | 100      | O     |
| D13 | Informasi tata cara pemanfaatan transaksi                                                       | 22 | 27 | 35 | 0 | 0 | 16 | 100      | O     |
| D14 | Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami                                                  | 17 | 44 | 20 | 0 | 0 | 19 | 100      | M     |
| D15 | Lokasi bank yang strategis                                                                      | 36 | 21 | 29 | 0 | 0 | 14 | 100      | A     |
| D16 | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                | 22 | 27 | 42 | 0 | 0 | 9  | 100      | O     |
| D17 | Garansi keamanan transaksi terjamin                                                             | 22 | 21 | 42 | 0 | 0 | 15 | 100      | O     |
| D18 | Pegawai selalu ada ditempat pelayanan ( <i>standby</i> )                                        | 17 | 24 | 33 | 0 | 0 | 26 | 100      | O     |
| D19 | Jam Kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan                                               | 31 | 18 | 38 | 0 | 0 | 13 | 100      | O     |
| D20 | Pegawai bersikap ramah dan sopan                                                                | 43 | 19 | 25 | 0 | 0 | 13 | 100      | A     |
| D21 | Pegawai menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19                                       | 18 | 36 | 29 | 0 | 0 | 17 | 100      | M     |
| D22 | Pegawai menguasai bidang yang dikerjakan                                                        | 29 | 22 | 39 | 0 | 0 | 10 | 100      | O     |
| D23 | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 21 | 24 | 37 | 0 | 0 | 18 | 100      | O     |
| D24 | Komunikasi saat pelayanan berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen                  | 19 | 39 | 31 | 0 | 0 | 11 | 100      | M     |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                                                            | A  | M  | O  | I | R | Q  | $\Sigma$ | Grade |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|---|----|----------|-------|
| D25 | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                                                           | 19 | 36 | 28 | 0 | 0 | 17 | 100      | M     |
| D26 | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                                                      | 25 | 42 | 24 | 0 | 0 | 9  | 100      | M     |
| D27 | Keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen                                                                   | 25 | 47 | 19 | 0 | 0 | 9  | 100      | M     |
| D28 | Terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 28 | 29 | 27 | 1 | 0 | 15 | 100      | M     |
| D29 | Pegawai lengkap menggunakan masker, <i>handscoon</i> dan <i>face shield</i> ketika memberikan pelayanan pada konsumen        | 16 | 42 | 29 | 0 | 0 | 13 | 100      | M     |
| D30 | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                                                 | 21 | 40 | 31 | 0 | 0 | 16 | 108      | M     |
| D31 | Pegawai sigap dalam melayani konsumen yang ada                                                                               | 25 | 17 | 46 | 0 | 0 | 12 | 100      | O     |
| D32 | Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik                                                                        | 17 | 46 | 27 | 0 | 0 | 10 | 100      | M     |
| D33 | pegawai tanggap terhadap keluhan konsumen                                                                                    | 38 | 25 | 23 | 0 | 0 | 14 | 100      | A     |
| D34 | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen                               | 18 | 27 | 44 | 0 | 0 | 11 | 100      | O     |

#### 4.3.6 Integrasi Metode Servqual dan Model Kano

Integrasi *Service Quality* dan Model Kano dilakukan untuk membantu spesifikasi dan klasifikasi setiap atribut supaya dapat dilakukan pengambilan keputusan yang terbaik. Seperti pada *Service Quality* dapat menjelaskan kinerja dari atribut dari *gap score* yang ada dan pada Model

Kano dapat membandingkan dan mengukur ulang terhadap asumsi linier dari *Service Quality* sehingga dapat meminimalisir dan menutupi kelemahan tersebut. Dan hasil dari integrasi dari *Service Quality* dengan Model Kano di gambarkan pada tabel 4.12 seperti berikut :

Tabel 4.12 Integrasi *Service Quality* dengan Model Kano

| No  | Atribut Pelayanan                                                                | Gap Score | Grade | Result |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------|
| D1  | Desain gedung modern                                                             | 0,08      | O     |        |
| D2  | Cat gedung bagus                                                                 | -0,02     | M     |        |
| D3  | Gerbang masuk/keluar lebar                                                       | 0,06      | A     |        |
| D4  | Area parkir luas dan aman                                                        | 0,1       | M     |        |
| D5  | Kamar mandi bersih dan nyaman                                                    | 0,1       | M     |        |
| D6  | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19      | -0,2      | O     |        |
| D7  | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19    | -0,05     | O     |        |
| D8  | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19      | -0,04     | M     |        |
| D9  | Jarak tempat duduk sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                 | 0,12      | M     |        |
| D10 | Penampilan pegawai rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 0,13      | A     |        |
| D11 | Alur prosedur pelayanan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19            | 0,09      | O     |        |
| D12 | Pelayanan tanpa memandang status sosial                                          | 0,03      | O     |        |
| D13 | Informasi tata cara pemanfaatan transaksi                                        | 0,04      | O     |        |
| D14 | Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami                                   | 0,08      | M     |        |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                                                            | Gap Score | Grade | Result |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------|
| D15 | Lokasi bank yang strategis                                                                                                   | 0,08      | A     |        |
| D16 | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                                             | -0,03     | O     |        |
| D17 | Garansi keamanan transaksi terjamin                                                                                          | 0,05      | O     |        |
| D18 | Pegawai selalu ada ditempat pelayanan (standby)                                                                              | 0,02      | O     |        |
| D19 | Jam Kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan                                                                            | 0,08      | O     |        |
| D20 | Pegawai bersikap ramah dan sopan                                                                                             | 0,1       | A     |        |
| D21 | Pegawai menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19                                                                    | 0,04      | M     |        |
| D22 | Pegawai menguasai bidang yang dikerjakan                                                                                     | 0,08      | O     |        |
| D23 | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                              | -0,04     | O     |        |
| D24 | Komunikasi saat pelayanan berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen                                               | 0,05      | M     |        |
| D25 | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                                                           | -0,03     | M     |        |
| D26 | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                                                      | -0,12     | M     |        |
| D27 | Keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen                                                                   | 0,08      | M     |        |
| D28 | Terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 0,15      | M     |        |
| D29 | Pegawai lengkap menggunakan masker,                                                                                          | 0,2       | M     |        |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                              | Gap Score | Grade | Result |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------|
|     | <i>handscoon</i> dan <i>face shield</i> ketika memberikan pelayanan pada konsumen              |           |       |        |
| D30 | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                   | -0,03     | M     |        |
| D31 | Pegawai sigap dalam melayani konsumen yang ada                                                 | 0,04      | O     |        |
| D32 | Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik                                          | 0,07      | M     |        |
| D33 | pegawai tanggap terhadap keluhan konsumen                                                      | 0,04      | A     |        |
| D34 | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen | -0,04     | O     |        |

*Keterangan :*

- Pada kolom atribut berwarna hijau berarti *tidak perlu dilakukan perbaikan* pada tingkat lanjut hanya perlu dipertahankan terlebih dahulu. Sedangkan pada kolom atribut yang berwarna orange berarti *perlu dilakukan perbaikan* pada tingkat lanjut hanya perlu dipertahankan terlebih dahulu

#### 4.3.7 Penentuan Atribut Perbaikan dan *Importance Rating Value* dengan Model Kano

Dalam penyusunan *House of Quality* (HoQ) diperlukan atribut-atribut pelayanan dari hasil klasifikasi dengan metode *service quality* dan model Kano. Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan adalah atribut yang termasuk ke dalam kualitas lemah (*weak*) atau yang bernilai negatif (-)

yaitu kualitas kinerja lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan, sedangkan atribut yang termasuk ke dalam kualitas kuat (strength) atau yang bernilai positif (+) hanya perlu dipertahankan (Baki, et al., 2009). Sehingga berdasarkan hasil integrasi *service quality* dan model Kano didapatkan 10 atribut (*customer requirements*) yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu :

1. Cat gedung bagus
2. Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
3. Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
4. Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
5. Terdapat sarana kritik dan saran
6. Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
7. Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen
8. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan
9. Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada
10. Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen

Selanjutnya, penentuan *importance rating value* (IR) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan dari setiap atribut yang ada untuk menentukan tingkat prioritas dari setiap atribut tersebut. *Importance rating value* (IR) dapat dihitung dengan cara mengalikan *customer satisfaction score* (CSS) dengan nilai kategori *grade kano*. Sedangkan skor kano untuk masing-masing kategori adalah 4 (*attractive*), 2 (*one-dimensional*), dan 1 (*must be*). *Importance Rating value* dapat dihitung dengan rumus berikut (Jing-Hua et al., 2009) :

$$IR = CSS \times Kano\ Score$$

Contoh perhitungan *Importance Rating value* untuk atribut pertama “cat gedung bagus”, seperti berikut :

Diketahui,

$$CSS = -0,0538$$

$$Kano\ score = M = 1$$

**Sehingga,**

$$IR = CSS \times Kano\ Score$$

$$IR = -0,0538 \times 1$$

$$IR = -0,0538$$

Berdasarkan hasil perhitungan IR (*Important Rating*) dari setiap atribut pelayanan yang telah dikategorikan, dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini :

Tabel 4.13 Hasil IR Atribut Pelayanan

| No | Customer Requirement                                                          | Kano Kategori | Nilai Kano Kategori | CSS     | IR     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------|--------|
| 1  | Cat gedung bagus                                                              | M             | 1                   | -0,0538 | 0,0538 |
| 2  | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19   | O             | 2                   | -0,612  | 1,224  |
| 3  | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | O             | 2                   | -0,1435 | 0,287  |
| 4  | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19   | M             | 1                   | -0,112  | 0,112  |

| No | Customer Requirement                                                                            | Kano Kategori | Nilai Kano Kategori | CSS     | IR     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------|--------|
| 5  | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                | O             | 2                   | -0,0804 | 0,1608 |
| 6  | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | O             | 2                   | -0,122  | 0,244  |
| 7  | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                              | M             | 1                   | -0,0903 | 0,0903 |
| 8  | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                         | M             | 1                   | -0,3684 | 0,3684 |
| 9  | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                    | M             | 1                   | -0,0813 | 0,0813 |
| 10 | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen  | O             | 2                   | -0,1188 | 0,2376 |

#### 4.3.8 Penerjemahan *Customer Requirement* ke *Technical Requirement*

*Technical Requirement* merupakan hasil penerjemahan dari kebutuhan konsumen (*Customer Requirement*) yang digunakan penyedia jasa Bank BCA KCP Kaliurang untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap tingkat pelayanan yang telah diberikan. Pada bagian ini hasil dari *Technical Requirement* berdasarkan diskusi dengan pihak Bank BCA KCP Kaliurang yang disesuaikan dengan kemampuan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan tersebut, *Technical Requirement* dari

masing-masing kebutuhan konsumen dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini :

Tabel 4.14 *Technical Requirement*

| No | Customer Requirement                                                                            | Technical Requirement                              |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1  | Cat gedung bagus                                                                                | Pengecatan ulang gedung                            |
| 2  | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                     | Pembuatan tempat cuci tangan                       |
| 3  | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                   | Alat pengukur suhu tubuh diganti                   |
| 4  | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                     | Penambahan tempat duduk yang sesuai                |
| 5  | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                | Pemberian fasilitas kotak saran dan kritik lengkap |
| 6  | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | Penerapan kebijakan antrian yang sesuai            |
| 7  | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                              | Pelatihan terhadap bidang yang sesuai              |
| 8  | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                         | Pemberian waktu pelayanan yang optimal             |
| 9  | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                    | Penyediaan papan informasi pelayanan               |

| No | Customer Requirement                                                                           | Technical Requirement       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 10 | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen | Briefing protokol kesehatan |

#### 4.3.9 Hubungan antara *Customer Requirement* dengan *Technical Requirement*

Hubungan antara *Customer Requirement* dengan *Technical Requirement* dilakukan sehingga diketahui apakah kebutuhan konsumen (*Customer Requirement*) memiliki hubungan yang kuat, sedang atau lemah dengan karakteristik teknisnya (*Technical Requirement*). Hubungan kuat ialah jika suatu karakteristik teknis tertentu merupakan interpretasi langsung dari kebutuhan konsumen. Sedangkan hubungan sedang dan lemah ialah jika karakteristik teknis bukan merupakan interpretasi langsung dari kebutuhan konsumen. Keeratan suatu hubungan dapat ditunjukkan dengan bobot seperti pada tabel 4.15 dibawah ini (Muthia et al., 2013) :

Tabel 4.15 Hubungan Keeratan

| <i>Relationship</i> | <i>Value</i> | <i>Symbol</i> |
|---------------------|--------------|---------------|
| Kuat                | 9            | $\Theta$      |
| Sedang              | 3            | O             |
| Lemah               | 1            | $\Delta$      |
| Tidak berhubungan   | 0            |               |

Sehingga pola untuk hubungan antara *Customer Requirement* dengan *Technical Requirement* dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini :

|                               |                 |                     | Column #                                                                                                                                       | 1                       | 2                            | 3                                | 4                       | 5                                    | 6                           | 7                        | 8                                 | 9                          | 10                          |
|-------------------------------|-----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
|                               |                 |                     | Direction of Improvement:<br>Minimize (▼), Maximize (▲), or Target (x)                                                                         |                         |                              |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
| Max Relationship Value in Row | Relative Weight | Weight / Importance | Quality Characteristics<br>(a.k.a. "Functional Requirements" or "Hows")<br><br>Demanded Quality<br>(a.k.a. "Customer Requirements" or "Whats") | Pengecatan ulang gedung | Re-Design tempat cuci tangan | penggantian alat ukur suhu tubuh | Penambahan tempat duduk | Pemberian fasilitas saran dan kritik | Penerapan kebijakan antrian | Pelatihan bidang pegawai | Penerapan waktu pelayanan optimal | Penyediaan papan informasi | Briefing protokol kesehatan |
| 9                             | 1,3             | 0,1                 | Cat gedung                                                                                                                                     | ○                       |                              |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
| 9                             | 42,3            | 1,2                 | Tempat cuci tangan sesuai proses                                                                                                               |                         | ○                            |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
| 9                             | 10,1            | 0,3                 | Pengecekan suhu tubuh sesuai proses                                                                                                            |                         |                              | ○                                |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            | ○                           |
| 9                             | 4,0             | 0,1                 | Ruang tunggu diluar sesuai proses                                                                                                              |                         |                              |                                  | ○                       |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
| 9                             | 5,7             | 0,2                 | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                                                               |                         |                              |                                  |                         | ○                                    |                             |                          |                                   | ▲                          |                             |
| 9                             | 8,6             | 0,2                 | Jumlah maks antrian sesuai proses                                                                                                              |                         |                              |                                  |                         |                                      | ○                           |                          | ▲                                 |                            | ○                           |
| 9                             | 3,2             | 0,1                 | Pelayanan cepat dan sesuai keinginan konsumen                                                                                                  |                         |                              |                                  |                         |                                      |                             | ○                        |                                   |                            |                             |
| 9                             | 13,0            | 0,4                 | waktu penyelesaian sesuai target waktu yang ada                                                                                                |                         |                              |                                  |                         |                                      |                             | ▲                        | ○                                 |                            |                             |
| 9                             | 2,9             | 0,1                 | fasilitas yang ada sesuai dengan informasi                                                                                                     |                         |                              |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   | ○                          |                             |
| 9                             | 8,4             | 0,2                 | penerapan proses pegawai cepat tanggap                                                                                                         |                         |                              |                                  |                         |                                      |                             | ▲                        |                                   |                            | ○                           |

Gambar 4.2 Relationship CR dan TR

#### 4.3.10 Penentuan *Technical Requirement Value*

Nilai kebutuhan teknik atau *Technical Requirement Value* merupakan proses tahapan untuk mengetahui informasi tingkat prioritas dari kegiatan mana yang perlu dilaksanakan terlebih dahulu. Nilai kebutuhan Teknik kolom didapat dari perkalian dan penjumlahan importance rating dengan nilai matrik hubungan kebutuhan konsumen dan karakteristik teknis. Untuk mengetahui nilai bobot kolom dapat menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$K_t = \sum_{t=1}^n B_{ti} \times H_i$$

Keterangan :

$K_t$  = Nilai kebutuhan teknik (absolut)

$B_{ti}$  = Bobot kepentingan keinginan konsumen

$H_i$  = Nilai hubungan untuk (nilai pada tabel 4.3.13)

Contoh perhitungan nilai kebutuhan teknik pada keinginan konsumen mengenai “tempat cuci tangan sesuai protokol kesehatan”:

$$K_t = \sum_{t=1}^n B_{tix} H_i$$

$$K_t = (42,3 \times 9)$$

$$K_t = 380,9$$

Berdasarkan contoh perhitungan diatas maka hasil perhitungan untuk seluruh atribut dapat lihat pada gambar 4.3 dibawah ini :

|       |                               |                 |                     |                                                                                                                                                                 | Column #                                                               | 1                       | 2                             | 3                                | 4                       | 5                                    | 6                           | 7                        | 8                                 | 9                          | 10                          |
|-------|-------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
|       |                               |                 |                     |                                                                                                                                                                 | Direction of Improvement:<br>Minimize (▼), Maximize (▲), or Target (x) |                         |                               |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
| Row # | Max Relationship Value in Row | Relative Weight | Weight / Importance | <div>Demanded Quality<br/>(a.k.a. "Customer Requirements" or "Whats")</div> <div>Quality Characteristics<br/>(a.k.a. "Functional Requirements" or "Hows")</div> |                                                                        | Pengecatan ulang gedung | Re- Design tempat cuci tangan | penggantian alat ukur suhu tubuh | Penambahan tempat duduk | Pemberian fasilitas saran dan kritik | Penerapan kebijakan antrian | Pelatihan bidang pegawai | Penerapan waktu pelayanan optimal | Penyediaan papan informasi | Briefing protokol kesehatan |
| 1     | 9                             | 1,9             | 0,1                 | Cat gedung                                                                                                                                                      |                                                                        | ⊖                       |                               |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
| 2     | 9                             | 42,3            | 1,2                 | Tempat cuci tangan sesuai proses                                                                                                                                |                                                                        |                         | ⊖                             |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
| 3     | 9                             | 10,1            | 0,3                 | Pengecekan suhu tubuh sesuai proses                                                                                                                             |                                                                        |                         |                               | ⊖                                |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            | ⊖                           |
| 4     | 9                             | 4,0             | 0,1                 | Ruang tunggu diluar sesuai proses                                                                                                                               |                                                                        |                         |                               |                                  | ⊖                       |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
| 5     | 9                             | 5,7             | 0,2                 | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                                                                                |                                                                        |                         |                               |                                  |                         | ⊖                                    |                             |                          |                                   | ▲                          |                             |
| 6     | 9                             | 8,6             | 0,2                 | Jumlah maks antrian sesuai proses                                                                                                                               |                                                                        |                         |                               |                                  |                         |                                      | ⊖                           |                          | ▲                                 |                            | ⊖                           |
| 7     | 9                             | 3,2             | 0,1                 | Pelayanan cepat dan sesuai keinginan konsumen                                                                                                                   |                                                                        |                         |                               |                                  |                         |                                      |                             | ⊖                        |                                   |                            |                             |
| 8     | 9                             | 13,0            | 0,4                 | waktu penyelesaian sesau target waktu yang ada                                                                                                                  |                                                                        |                         |                               |                                  |                         |                                      |                             | ▲                        | ⊖                                 |                            |                             |
| 9     | 9                             | 2,9             | 0,1                 | fasilitas yang ada sesuai dengan informasi                                                                                                                      |                                                                        |                         |                               |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   | ⊖                          |                             |
| 10    | 9                             | 8,4             | 0,2                 | penerapan proses pegawai cepat tanggap                                                                                                                          |                                                                        |                         |                               |                                  |                         |                                      |                             | ▲                        |                                   |                            | ⊖                           |
|       |                               |                 |                     |                                                                                                                                                                 | Target or Limit Value                                                  |                         |                               |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
|       |                               |                 |                     |                                                                                                                                                                 | Difficulty<br>(0=Easy to Accomplish, 10=Extremely Difficult)           |                         | ●                             |                                  |                         |                                      |                             |                          |                                   |                            |                             |
|       |                               |                 |                     |                                                                                                                                                                 | Max Relationship Value in Column                                       | 9                       | 9                             | 9                                | 9                       | 9                                    | 9                           | 9                        | 9                                 | 9                          | 9                           |
|       |                               |                 |                     |                                                                                                                                                                 | Weight / Importance                                                    | 17,1                    | 380,9                         | 91,1                             | 35,6                    | 51,0                                 | 77,5                        | 50,0                     | 125,6                             | 31,5                       | 131,6                       |
|       |                               |                 |                     |                                                                                                                                                                 | Relative Weight                                                        | 1,7                     | 38,4                          | 9,2                              | 3,6                     | 5,1                                  | 7,8                         | 5,0                      | 12,7                              | 3,2                        | 13,3                        |

Gambar 4.3 Nilai Kebutuhan Teknik

Sehingga berdasarkan hasil perhitungan diatas didapatkan urutan nilai prioritas kebutuhan teknik seperti pada tabel 4.16 berikut ini :

Tabel 4.16 Nilai prioritas kebutuhan teknik

| No | Kebutuhan Teknik                                   | Nilai kepentingan (absolut) | Urutan Prioritas |
|----|----------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 1  | Pengecatan ulang gedung                            | 17,1                        | 10               |
| 2  | Pembuatan tempat cuci tangan                       | 380,9                       | 1                |
| 3  | Alat pengukur suhu tubuh diganti                   | 91,1                        | 4                |
| 4  | Penambahan tempat duduk yang sesuai                | 35,6                        | 8                |
| 5  | Pemberian fasilitas kotak saran dan kritik lengkap | 51,0                        | 6                |
| 6  | Penerapan kebijakan antrian yang sesuai            | 77,5                        | 5                |
| 7  | Pelatihan terhadap bidang yang sesuai              | 50,0                        | 7                |
| 8  | Pemberian waktu pelayanan yang optimal             | 125,6                       | 3                |
| 9  | Penyediaan papan informasi pelayanan               | 31,5                        | 9                |
| 10 | <i>Briefing</i> protokol kesehatan                 | 131,6                       | 2                |

#### 4.3.11 Penentuan *Technical Requirement Relationship*

Matrik korelasi adalah sebuah tabel berbentuk segitiga yang digunakan untuk menunjukkan hubungan antar satu karakteristik teknis dengan karakteristik teknis yang lainnya (Tony Wijaya, 2011). Sehingga dapat diketahui tingkat hubungan antara karakteristik tersebut. Simbol yang digunakan untuk menunjukkan hubungan antara karakteristik teknis memiliki nilai seperti pada tabel 4.17 dibawah ini :



#### 4.3.12 Result House Of Quality

*House of Quality* merupakan hasil dari perhitungan dan perbandingan dari kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknik yang dilakukan untuk mengetahui tingkat prioritas dari kegiatan teknik yang harus terlebih dahulu dilakukan, dengan hasil pada gambar 4.5 di bawah ini :

|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Mochammad Ahdian Novana Setyawan                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17522231                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Analisis Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan Bank BCA ke |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Gambar 4.5 house of quality

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Analisis Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji instrumen data yang digunakan untuk mengetahui seberapa cermat instrumen pengukuran yang digunakan dalam mengukur sebuah variabel. Metode yang digunakan adalah pearson correlation, yang mana apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dianggap valid (Priyatno, 2014). Sehingga Uji validitas dapat dideskripsikan sebagai teknik korelasi untuk mengetahui butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner valid atau dapat dikatakan memenuhi syarat untuk digunakan sebagai pertanyaan pada kuesioner. Dan pada uji validitas ini dilakukan sebelum penelitian (*pra-survey*) dengan indikator bahwa nilai korelasi ( $r$  hitung) setiap pertanyaan harus lebih besar dari  $r$  tabel ( $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ ) sehingga dapat dikatakan suatu pertanyaan sudah memenuhi syarat (mudah dimengerti responden) untuk digunakan dalam kuesioner penelitian. Pra-survey dilakukan dengan menggunakan 3 kuesioner *service quality* (tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat kinerja) dan 2 kuesioner Model Kano (*Functional* dan *Dysfunctional*). Kuesioner disebarikan kepada 30 responden ( $n=30$ ) dengan 34 pertanyaan pada setiap kuesioner tersebut. Sehingga didapatkan nilai  $r$  tabel 0,3610 dengan tingkat sig. 5% dan derajat kebebasan ( $db$ ) =  $n-2 = 30-2 = 28$ . Berdasarkan hasil pada tabel 4.3 dan 4.4 dengan menggunakan perhitungan manual dan *software* SPSS diketahui bahwa seluruh atribut pertanyaan memiliki  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ . Dimana seperti yang dijelaskan Sugiyono (2016) bahwa indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung hasilnya lebih besar dari  $r$  tabel dan pada hasil perhitungan diatas dapat dinyatakan butir-butir pertanyaan *valid* (memenuhi syarat) atau dapat dikatakan bahwa  $H_0$  diterima dengan pernyataan bahwa Skor atribut dan faktor berkorelasi dengan positif. Uji

validitas dilakukan hanya sekali karena seluruh data telah *valid* pada pengujian pertama.

## 5.2 Analisis Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen dan pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan *dependability*, sehingga bila digunakan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama (Husaini, 2003). Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, uji reliabilitas dilakukan terhadap setiap butir-butir kuesioner yang telah valid menggunakan perhitungan manual dan *software* SPSS dengan mengidentifikasi nilai *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* mendekati 1 dapat dikatakan bahwa nilai yang diperoleh semakin kuat (konsisten) seperti tingkatan pada tabel 4.5 sehingga dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi. Pada hasil kuesioner tingkat kepentingan, tingkat harapan, tingkat kinerja, kano *functional* dan kano *dysfunctional* dengan 34 pertanyaan secara berurutan didapatkan hasil 0,948 , 0,938 , 0,945 , 0,916 dan 0,926. Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai Alpha Cronbach  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur (Putri, 2015) .Sehingga pada hasil perhitungan uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan *reliabel* atau  $H_0$  diterima dengan menunjukan bahwa seluruh butir pertanyaan saat ditanyakan kepada responden dalam waktu berbeda tidak memiliki rata-rata jawaban responden yang menyimpang (konsisten).

## 5.3 Analisis Gap Score dengan Metode Servqual

*Gap Score* menggunakan Metode *Service Quality* adalah tahapan untuk mengetahui selisih antara pelayanan yang dirasakan konsumen dari penyedia jasa (tingkat kinerja) dengan pelayanan yang diharapkan konsumen dari penyedia jasa (tingkat harapan). Sehingga dapat ditentukan apakah pelayanan tersebut telah memuaskan secara personal konsumen atau belum memenuhi kepuasan konsumen. *Gap Score* didapatkan dari

hasil pengurangan antara rata-rata tingkat kinerja dengan rata-rata tingkat harapan yang diklasifikasikan, jika nilai *gap score* atribut memiliki nilai positif (+) maka dapat dinyatakan bahwa atribut tersebut termasuk dalam kategori “*strength*” yang artinya pelayanan yang diterima konsumen lebih besar dari pada harapan konsumen. Namun sebaliknya jika nilai *gap score* atribut memiliki nilai negatif (-) maka dapat dinyatakan bahwa atribut tersebut termasuk dalam kategori “*weak*” yang artinya pelayanan yang diterima konsumen lebih kecil dari pada harapan konsumen (Irawan, 2002).

Dalam hasil perhitungan *gap score* kepuasan konsumen pada pelayanan yang diberikan Bank BCA KCP Kaliurang dapat di lihat pada tabel 4.9, dimana didapatkan 24 atribut memiliki nilai positif (+) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima konsumen lebih besar dari pada harapan konsumen (memuaskan konsumen). Namun terdapat 10 atribut yang memiliki nilai negatif (-) yang berarti bahwa pelayanan yang diterima konsumen lebih kecil dari pada harapan konsumen (belum memuaskan konsumen).

#### 5.4 Analisis Customer Satisfaction Score

Metode *Customer Satisfaction Score* (CSS) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut (Parasuraman et al., 1988). Nilai kepuasan konsumen atau dapat dikatakan sebagai *Customer Satisfaction Score* (CSS), yang didapatkan dari hasil perhitungan nilai *gap score* yang dikalikan dengan nilai rata-rata setiap atribut pertanyaan kuesioner tingkat kepentingan. Sehingga didapatkan klasifikasi atribut-atribut pertanyaan yang lebih tepat untuk ditentukan sebagai atribut yang lemah atau kuat dengan Metode *Service Quality* (servqual). Serta pada tabel 4.3.4.1 dengan hasil perhitungan yang ada didapatkan 24 atribut bernilai positif (+) atau “*strength*” dan 10 atribut yang bernilai negatif (-) atau “*weak*”.

### 5.5 Analisis Atribut dengan Model Kano

Menurut Kano (1984) dalam Wijaya (2018) “Model kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Dalam penjelasan model kano dapat diartikan sebagai tahapan klasifikasi setiap atribut pertanyaan kuesioner kano *functional* dan atribut pertanyaan kuesioner kano *dysfunctional* dengan cara menghitung jumlah masing-masing kategori pada setiap atribut yang ada untuk menentukan seberapa besar pengaruh masing-masing atribut dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pada perhitungan yang telah dilakukan didapatkan pernyataan sebagai berikut :

(a) Pada kategori *Attractive* (A) didapatkan 5 atribut pertanyaan yaitu :

- 1) Gerbang masuk/keluar lebar
- 2) Penampilan pegawai rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
- 3) Lokasi bank yang strategis
- 4) Pegawai bersikap ramah dan sopan
- 5) pegawai tanggap terhadap keluhan konsumen

Atribut pertanyaan yang termasuk dalam kategori *attractive* adalah atribut pertanyaan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan jika dilaksanakan oleh pihak penyedia jasa. Sehingga oleh karena itu pihak penyedia jasa harus memberikan perhatian lebih kepada atribut tersebut untuk dilakukannya *continuous improvement* supaya tujuan untuk memenuhi kepuasan konsumen tercapai dengan baik.

(b) Pada kategori *One Dimensional* (O) didapatkan 14 atribut pertanyaan yaitu :

- 1) Desain gedung modern
- 2) Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19

- 3) Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
- 4) Alur prosedur pelayanan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
- 5) Pelayanan tanpa memandang status sosial
- 6) Informasi tata cara pemanfaatan transaksi
- 7) Terdapat sarana kritik dan saran
- 8) Garansi keamanan transaksi terjamin
- 9) Pegawai selalu ada ditempat pelayanan (standby)
- 10) Jam Kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan
- 11) Pegawai menguasai bidang yang dikerjakan
- 12) Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
- 13) Pegawai sigap dalam melayani konsumen yang ada
- 14) Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen

Atribut pertanyaan yang termasuk dalam kategori *one dimensional* atau dapat disebut juga *performance needs* merupakan kategori tingkat kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang *linier* dengan kinerja atribut, oleh karena itu semakin tinggi kinerja atribut maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Maka dari itu, pihak penyedia jasa harus memperhatikan atribut ini jika tidak menginginkan penurunan kepuasan konsumen terhadap tingkat pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen.

(c) Pada kategori *Must Be* (M) didapatkan 15 atribut pertanyaan yaitu :

- 1) Cat gedung bagus
- 2) Area parkir luas dan aman
- 3) Kamar mandi bersih dan nyaman
- 4) Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19

- 5) Jarak tempat duduk sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19
- 6) Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami
- 7) Pegawai menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19
- 8) Komunikasi saat pelayanan berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen
- 9) Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen
- 10) Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan
- 11) Keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen
- 12) Terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19
- 13) Pegawai lengkap menggunakan masker, handscoon dan face shield ketika memberikan pelayanan pada konsumen
- 14) Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada
- 15) Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik

Atribut pertanyaan yang ada pada kategori *must be* atau dapat disebut *basic needs* yang dapat diartikan apabila kinerja atribut terkait rendah, pelanggan akan merasa tidak puas. Namun, meskipun kinerja atribut ini tinggi, kepuasan pelanggan tidak akan jauh melebihi netral. Sehingga kategori ini tetap dipertahankan namun hanya sebatas apa yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga tidak ada sumber daya yang terbuang sia-sia untuk meningkatkan atribut yang ada pada kategori *must be* ini.

## 5.6 Analisis Integrasi metode Servqual dan model Kano

Metode *service quality* merupakan tahapan untuk menentukan kepuasan konsumen terhadap barang/jasa yang telah diterima/dirasakan konsumen dengan penentuan secara kualitatif dan linier terhadap perspektif konsumen berdasarkan 3 aspek yaitu tingkat kinerja, tingkat kepentingan dan tingkat harapan. Meskipun sudah mendapatkan fokus atribut yang

akan dilakukan untuk perbaikan selanjutnya dengan metode *service quality* ini, pada dasarnya asumsi dari metode ini tidak selalu tepat sasaran karena tidak semua atribut pelayanan yang ditingkatkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen (penilaian subyektif). Sedangkan untuk model kano sendiri merupakan metode penentuan hubungan antara kualitas kinerja dan kepuasan konsumen tidak selalu linier karena pada model kano dapat mengkategorikan setiap atribut berdasarkan kategori yang ada yaitu *attractive*, *one dimensional*, *must be*, *indifference* dan *reverse*. Serta dari setiap kategori memiliki dampak dan integritas yang berbeda.

Sehingga untuk integrasi antara metode *service quality* dengan model kano dapat melengkapi masing-masing kelemahan yaitu seperti pada metode *service quality* memiliki kelemahan pada aspek penilaian setiap atribut yang subyektif, dilengkapi oleh model kano dengan cara pengkategorian atribut untuk mengetahui seberapa berpengaruh atribut tersebut. Sedangkan untuk model kano yang memiliki kelemahan pada aspek *voice of customer* disini lain metode *service quality* melengkapi dengan cara menunjukkan atribut mana yang menjadi kekuatan dan atribut mana yang menjadi kelemahan dengan melihat *gap score*.

Berdasarkan hasil integrasi Metode Servqual dengan Model Kano didapatkan untuk atribut dengan nilai *gap score* positif (+) pada kategori *attractive (A)* terdapat 5 atribut , untuk kategori *one dimensional (O)* terdapat 9 atribut dan pada kategori *must be (M)* terdapat 10 atribut. Atribut dalam kategori A,O dan M dengan nilai *gap score* positif (+) merupakan kekuatan sehingga atribut-atribut tersebut hanya perlu dipertahankan untuk menjaga kualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen dan tidak membuang sumber daya secara sia-sia.

Sedangkan untuk atribut dengan nilai *gap score* negatif (-) pada kategori *one dimensional (O)* terdapat 5 atribut yang artinya atribut tersebut perlu adanya perbaikan kualitas untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar meningkat. Dan untuk kategori *must be (M)* terdapat 5 atribut yang menunjukkan bahwa atribut tersebut harus diperbaiki, minimal memenuhi harapan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan

konsumen secara signifikan serta pada kategori *attractive (A)* tidak terdapat atribut yang sesuai sehingga tidak ada perbaikan pada kategori ini.

### 5.7 Analisis *House Of Quality*

Bagian terpenting dalam QFD adalah membangun *House Of Quality* (HOQ). HOQ berfungsi sebagai matriks perencanaan produk yang terdiri dari kebutuhan pelanggan, kebutuhan teknis, dan analisis kompetitor. Singkatnya, HOQ memberikan informasi tentang penetapan target dan prioritas perbaikan (Hartono et al., 2013). *House Of Quality* pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Bank BCA KCP Kaliurang yang dispesifikasikan pada *technical requirement*. Dengan penentuan tingkat bobot tertinggi perlu dilakukannya perbaikan dan untuk bobot terendah perlu dilakukannya pertahanan pada kualitas tersebut.

Integrasi antara metode *service quality* dan model kano yang telah mengkategorikan setiap atribut yang dibutuhkan untuk perbaikan kualitas pelayanan. Selanjutnya dikombinasikan dengan metode QFD dimana pada proses ini dilakukannya spesifikasi atribut dengan menggunakan tingkat hubungan (*relationship*) pada setiap aspek yang ada untuk mengetahui urutan perbaikan dari setiap atribut yang ada. Berikut merupakan hasil urutan perbaikan sebelum dan sesudah integrasi pada tabel 5.1 dan tabel

5.2 :

Tabel 5.1 Sesudah Integrasi

| No | Kebutuhan Teknik                 | Nilai kepentingan (absolut) | Urutan Prioritas |
|----|----------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 1  | Pengecatan ulang gedung          | 17,1                        | 10               |
| 2  | Pembuatan tempat cuci tangan     | 380,9                       | 1                |
| 3  | Alat pengukur suhu tubuh diganti | 91,1                        | 4                |

| No | Kebutuhan Teknik                                   | Nilai kepentingan (absolut) | Urutan Prioritas |
|----|----------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 4  | Penambahan tempat duduk yang sesuai                | 35,6                        | 8                |
| 5  | Pemberian fasilitas kotak saran dan kritik lengkap | 51,0                        | 6                |
| 6  | Penerapan kebijakan antrian yang sesuai            | 77,5                        | 5                |
| 7  | Pelatihan terhadap bidang yang sesuai              | 50,0                        | 7                |
| 8  | Pemberian waktu pelayanan yang optimal             | 125,6                       | 3                |
| 9  | Penyediaan papan informasi pelayanan               | 31,5                        | 9                |
| 10 | <i>Briefing</i> protokol kesehatan                 | 131,6                       | 2                |

Tabel 5.2 Sebelum Integrasi

| No | <i>Customer Requirement</i>                                                   | IR     | Prioritas |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|
| 1  | Cat gedung bagus                                                              | 0,0538 | 10        |
| 2  | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19   | 1,224  | 1         |
| 3  | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 0,287  | 3         |
| 4  | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19   | 0,112  | 7         |
| 5  | Terdapat sarana kritik dan saran                                              | 0,1608 | 6         |
| 6  | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol             | 0,244  | 4         |

| No | Customer Requirement                                                                           | IR     | Prioritas |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|
|    | kesehatan pencegahan Covid-19                                                                  |        |           |
| 7  | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                             | 0,0903 | 8         |
| 8  | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                        | 0,3684 | 2         |
| 9  | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                   | 0,0813 | 9         |
| 10 | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen | 0,2376 | 5         |

### 5.8 Perbaikan Atribut

Dalam perbaikan atribut yang disesuaikan dengan urutan perbaikan berdasarkan nilai kepentingannya adalah sebagai berikut :

#### 1) Pembuatan tempat cuci tangan

Menurut KMK No. HK.01.07-MENKES-382-2020 tentang protokol kesehatan, tempat cuci tangan merupakan fasilitas umum yang harus ada pada setiap area publik sehingga dapat meminimalisir penyebaran covid-19 dengan cara membersihkan tangan dengan bersih. Pada penelitian ini, aspek mengenai tempat cuci tangan yang dilakukan di bank BCA KCP kaliurang perlu adanya perbaikan dikarenakan tempat cuci tangan yang memiliki ukuran tinggi yang tidak ideal dengan konsumen yang datang, masih terdapat kemungkinan droplet virus pada kran dan sabun cuci tangan dan penempatan atau tata letak tempat cuci tangan yang jauh dari pintu masuk gedung.

Sehingga untuk perbaikan pada aspek pembuatan atau *re-design* tempat cuci tangan pada penelitian ini yang mendapatkan nilai terbesar yaitu 380,1 karena banyak konsumen yang menginginkan perbaikan mengenai tempat cuci tangan tersebut untuk memenuhi

kepuasan konsumen. Beberapa langkah perbaikan untuk *re-design* tempat cuci tangan adalah sebagai berikut :

- a) Pengukuran ulang untuk tempat cuci tangan dewasa dan anak-anak menggunakan metode antropometri sehingga didapatkan ukuran yang ideal.
- b) Menggunakan metode *push by foot* untuk menyalakan air dan menggunakan sabun sehingga meminimalisir droplet virus covid-19
- c) Memberikan *tissue* pengering setelah mencuci tangan
- d) Meletakkan alat dan tempat cuci tangan dekat dengan pintu masuk yang teduh supaya konsumen mudah menemukan tempat cuci tangan tersebut

## 2) Briefing Protokol Kesehatan

Menurut Liong (2013) Mengatakan bahwa Briefing adalah suatu pengarahan atau proses membahas yang ada di depan ataupun sesuatu yang belum terjadi. Briefing harus diberikan setiap saat kepada para karyawan dan bawahan untuk mensosialisasikan aturan-aturan yang telah di buat.

Pada penelitian mengenai kualitas pelayanan pada bank BCA KCP Kaliurang ini didapatkan nilai sebesar 131,6 untuk aspek *briefing* protokol kesehatan dengan metode *house of quality*. Sehingga *briefing* protokol kesehatan sangat penting untuk dilakukan perbaikan dan pengembangan supaya membantu menerapkan protokol kesehatan pencegahan covid-19 secara keseluruhan serta meningkatkan kenyamanan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan bank BCA KCP Kaliurang, yaitu dengan cara seperti berikut :

- a) Mengecek alat pencegahan covid-19 pada pegawai yaitu masker, *face shield*, *handscoon* dan *hand sanitizer*.
- b) Memberikan pengarahan untuk menyemprotkan desinfektan pada dalam dan luar gedung sebelum pelayanan dibuka.

- c) Mengingatkan untuk selalu menjaga jarak antar pegawai dan konsumen untuk pencegahan covid-19
- d) Melakukan pengarahan sikap kepada pegawai jika konsumen melanggar atau melakukan larangan-larang yang ada di pusat pelayanan
- e) Melakukan evaluasi kerja terhadap semua divisi kerja di bank BCA KCP Kaliurang untuk meminimalisir kesalahan terjadi ataupun terulang.
- f) Melakukan pengawasan terhadap seluruh tingkat kedisiplinan pegawai dan konsumen.

### 3) Pemberian waktu pelayanan yang optimal

Pada penelitian yang dilakukan di bank BCA KCP Kaliurang untuk atribut waktu pelayanan didapatkan nilai sebesar 125,6 pada perhitungan *house of quality* dengan demikian dapat diartikan untuk perbaikan pada atribut waktu pelayanan sangat penting untuk dikembangkan. Kotler dan Keller (2006) mengungkapkan “kunci utama untuk mempertahankan konsumen adalah kepuasan konsumen”, sehingga untuk hal ini waktu pelayanan yang diinginkan konsumen seharusnya terpenuhi untuk mencapai kepuasan konsumen yang diharapkan pihak pemberi jasa.

Terdapat beberapa jenis perbaikan yang dilakukan untuk atribut ini yaitu :

- a) Memberikan garansi kepada konsumen terhadap pelayanan yang melebihi standar operasional pegawai yang dapat berupa barang (payung, piring atau gelas dan aksesoris lainnya yang setara)
- b) Penambahan *teller* pada waktu sibuk untuk meminimalisir penambahan waktu pelayanan dari standar operasional pegawai
- c) Memberikan alat penghitung waktu pelayanan untuk mengingatkan pegawai lama waktu yang telah digunakan untuk melayani konsumen tersebut.

#### 4) Alat pengukur suhu tubuh diganti

Masyarakat atau konsumen perlu membatasi kontak langsung seperti berjabat tangan, dan menjaga jarak aman minimal 1,5 meter ketika berinteraksi, terlebih jika orang tersebut sedang sakit atau dengan suhu tubuh diatas  $37,7^{\circ}\text{C}$  dianggap beresiko tinggi terpapar virus Corona (SPRIPIM POLRI, 2020). Sementara itu thermogun yang umumnya ada di masyarakat sekarang memungkinkan pengecekan suhu secara non-kontak namun karena jarak baca yang terbatas, umumnya maksimum 10 cm mengakibatkan masih rentan terhadap terpaparnya virus ini (Khadafi et al, 2020). Sehingga pengecekan suhu saat ini masih dilakukan dengan cara konvensional, yakni seorang petugas harus melakukan pengecekan suhu tubuh kepada setiap orang yang keluar masuk ke suatu lokasi. Dimana dapat disimpulkan bahwa cara tersebut kurang efektif.

Oleh karena itu untuk pelayanan pengecekan suhu tubuh di bank BCA KCP Kaliurang melalui analisis *house of quality* didapatkan nilai 91,1 yang artinya perlu dilakukannya pengembangan terhadap sapek tersebut untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan bank BCA KCP kaliurang. Sehingga disarankan menggunakan AMG 8833 IR Thermal camera, alat ini merupakan salah satu jenis sensor non kontak yang dapat digunakan untuk mendeteksi suhu dengan prinsip memanfaatkan pancaran inframerah dari suatu benda. Sensor ini menghasilkan suhu sebanyak 64 area suhu yang merupakan 64 pixel dari resolusi 8x8 pixel. Sensor ini dapat mendeteksi dengan range  $0^{\circ}\text{C}\sim 80^{\circ}\text{C}$   $+32^{\circ}\text{F} \sim +176^{\circ}\text{F}$ . Jarak maksimum yang dapat dideteksi sensor ini adalah 7 meter.

#### 5) Penerapan kebijakan antrian yang sesuai

Menurut Bronson (1996), proses antrian (*queueing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam

suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut.

Pada penelitian yang dilakukan di bank BCA KCP kaliurang untuk aspek kebijakan antrian pada pelayanan bank BCA pada masa pandemi covid-19 mendapatkan nilai sebesar 77,5 yang artinya aspek ini perlu adanya perbaikan seperti sebelumnya pihak bank BCA KCP kaliurang yang membuka 4 teller dan 5 *customer service* aktif saja pada saat pandemic karena meminimalisir tingkat kerumunan di gedung tersebut. Sehingga perbaikan yang diberikan terhadap aspek kebijakan antrian ini adalah dengan cara membangun ruang tunggu luar dengan kursi dimana atap menggunakan tenda supaya meminimalisir kerumunan di dalam gedung tersebut dan udara bebas masih ada serta dengan jarak yang telah ditetapkan pemerintah yaitu 1 meter antar konsumen. Kemudian perbaikan selanjutnya adalah seperti yang telah dikemukakan pada penelitian Nurdiansyah (2010) dimana penurunan waktu yang dihabiskan konsumen dapat menurun dengan cara menambahkan *teller* pada hari-hari sibuk dengan intensitas yang terjadwal. Untuk bank BCA KCP Kaliurang sendiri setidaknya membuka 5 *teller* dan 5 *customer service* pada waktu sibuk untuk meminimalisir antrian yang tinggi dimana, konsumen yang masuk di gedung hanya diperbolehkan sebanyak 20 orang saja.

#### 6) Pemberian fasilitas saran dan kritik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kritik adalah kecaman atau tanggapan, kadang-kadang disertai uraian dan pertimbangan baik buruk terhadap suatu hasil karya, pendapat, dan sebagainya. Sedangkan saran adalah sebuah solusi yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Saran harus bersifat membangun, mendidik, dan secara objektif.

Pada penelitian ini untuk aspek fasilitas saran dan kritik berdasarkan analisis *house of quality* didapatkan nilai 51,0 sehingga

perlu dilakukannya perbaikan. Pada aspek pemenuhan fasilitas saran dan kritik pada masa pandemi covid-19 saat ini diberikan fasilitas berupa saran dan kritik lewat website *bca.co.id* dan pada bank BCA lainnya dapat melalui akses *barcode* sehingga dapat meminimalisir interaksi antar orang lain dan benda serta membuat penyebaran virus covid-19 menurun.

7) Pelatihan terhadap bidang yang sesuai

Pelatihan terhadap bidang pegawai termasuk dalam atribut penelitian yang menghasilkan nilai kebutuhan teknik sebesar 50,0 , yang dimana perlu adanya perbaikan namun tidak sebagai atribut prioritas. Menurut Mangkunegara (2001) meningkatkan kualitas kerja, meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, dan juga meningkatkan produktivitas kerja. Sehingga untuk saran perbaikan yang perlu dilakukan adalah dengan mengembangkan buku pedoman karyawan supaya lebih meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada masa pandemic saat ini dan menjadwalkan waktu pelatihan kepada karyawan bank BCA KCP Kaliurang setiap bulan.

8) Penambahan tempat duduk yang sesuai

Dikarenakan adanya penyebaran virus covid-19 ini, tata letak tempat duduk atau kursi diatur sesuai dengan peraturan pemerintah dimana harus memiliki jarak 1 meter untuk setiap tempat duduk yang ada untuk meminimalisir penyebaran covid-19. Pada penelitian di bank BCA KCP kaliurang ini dengan aspek penambahan tempat duduk menggunakan metode *house of quality* didapatkan nilai sebesar 35,6 yang berarti perlu adanya perbaikan walaupun bukan menjadi prioritas. Pada tata letak tempat duduk di bank BCA KCP kaliurang untuk bagian dalam ruangan hanya terdapat sekitar 5 tempat duduk untuk antrian *teller* dan 4 sofa untuk antrian *customer service* alhasil terdapat konsumen yang harus mengantri dengan berdiri dan berdasarkan hal tersebut diperlukan penambahan kursi sebanyak 10 untuk memfasilitasi konsumen yang ada di dalam. Serta untuk ruang

tunggu luar perlu diberikan kursi sebanyak 15 dengan jarak antar kursi sejauh 1 meter.

#### 9) Penyediaan informasi pelayanan

Menurut Nasution, yang dikutip oleh Ahmad Khusaini dalam bukunya (2016), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta menyediakan pengiriman untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pada hal ini aspek penyediaan informasi pelayanan kepada konsumen di bank BCA KCP kaliurang yang mendapatkan nilai kebutuhan teknik sebesar 31,5 perlu dilakukan perbaikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar konsumen dapat mengetahui informasi-informasi terbaru dari bank BCA KCP kaliurang. Perbaikan yang perlu dilakukan untuk memenuhi penyediaan informasi pelayanan adalah mengoptimalkan *web site* bank BCA KCP kaliurang, membuat informasi alur pelayanan secara rinci yang terpampang jelas untuk dibaca dan diamati konsumen dari setiap pelayanan yang ada, membuat papan informasi dan meletakkannya di tempat yang mudah dilihat konsumen dan membuat desain informasi yang menarik.

#### 10) Pengecatan ulang gedung

Warna dapat berpengaruh terhadap kemampuan mata untuk melihat objek dan memberikan pengaruh yang lain terhadap kenyamanan manusia, seperti :warna kuning memberikan kesan luas dan leluasa, warna hijau atau biru memberikan kesan sejuk, aman, dan menyegarkan, warna terang memberikan kesan leluasa dan lain-lain (Wignjosoebroto, 1995).

Penentuan warna dinding untuk bank BCA KCP kaliurang hendaknya disesuaikan dengan keadaan tempat tersebut yang memerlukan suasana tenang, nyaman dan bersih. Pemilihan warna di bank BCA KCP Kaliurang yang dominan dengan warna putih yang

dapat memancarkan cahaya ke seluruh ruangan serta membuat kesan bersih dari segala jenis kotoran seperti halnya virus covid-19 pada gedung bank BCA KCP Kaliurang tersebut. Kemudian dipadukan dengan warna biru dimana menekankan identitas bank BCA KCP kaliurang itu sendiri.

Pengecatan ulang pada gedung bank BCA KCP kaliurang mendapatkan nilai kebutuhan teknik absolut sebesar 17,1. Dimana untuk kegiatan tersebut tidak menjadi prioritas utama untuk dikerjakan. Namun, untuk waktu sekarang pihak bank BCA KCP kaliurang setidaknya perlu melakukan pengecatan ulang untuk gedung tersebut karena jika dilihat dari luar dan dalam pun gedung tersebut sudah mengalami perpudaran warna sehingga membuat kesan kenyamanan konsumen sedikit menurun dalam menikmati hal tersebut. Setidaknya perlu adanya pengecatan ulang setiap 2 tahun sekali agar tingkat nyaman dari pegawai dan konsumen selalu terjaga yang sebelumnya hanya dilakukan 4 tahun sekali.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis didapatkan kesimpulan, seperti berikut :

1. Jenis atribut kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan di Bank BCA KCP Kaliurang berdasarkan hasil klasifikasi adalah sebagai berikut :
  - 1) Pembuatan tempat cuci tangan
  - 2) Briefing protokol Kesehatan
  - 3) Pemberian waktu pelayanan yang optimal
  - 4) Alat pengukur suhu tubuh diganti
  - 5) Penerapan kebijakan antrian yang sesuai
  - 6) Pemberian fasilitas saran dan kritik lengkap
  - 7) Pelatihan terhadap bidang yang sesuai
  - 8) Penambahan tempat duduk yang sesuai
  - 9) Penyediaan papan informasi pelayanan
  - 10) Pengecatan ulang gedung
2. Menentukan rancangan usulan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Bank BCA KCP Kaliurang kepada konsumen adalah pada aspek eksternal (fasilitas) yang perlu diperbaharui untuk meminimalisir penyebaran covid-19 seperti tempat cuci tangan, Alat pengukur suhu tubuh konsumen, pembuatan kotak saran dengan *barcode* dan desain papan informasi yang informatif. Serta pada aspek internal yang perlu dilakukan perbaikan adalah pada keahlian setiap bidang, manajemen waktu perusahaan dan penerapan protokol kesehatan yang harus selalu diterapkan.

## 6.2 Saran

Dari penelitian ini didapatkan rekomendasi atau saran untuk pihak penyedia jasa sebagai berikut :

1. Pihak Penyedia Jasa (Bank BCA KCP Kaliurang)
  - a) Pihak penyedia jasa (Bank BCA KCP kaliurang sebaiknya melakukan perbaikan kualitas berdasarkan urutan prioritas dari beberapa usulan perbaikan berdasarkan hasil *House Of Quality*
  - b) Memberikan fasilitas tempat (fisik) yang kompatibel dengan konsumen, maka pihak Bank BCA KCP Kaliurang melakukan pengecekan berkala terhadap fasilitas fisik yang ada di tempat
  - c) Diharapkan pihak penyedia jasa membuat divisi pengembangan yang lebih fokus kepada pengukuran kepuasan konsumen agar meningkatkan *awareness* (kepekaan) terhadap kebutuhan konsumen
2. Penelitian Selanjutnya  
 Saran yang diberikan pada penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut :
  - a) Peneliti sebaiknya membandingkan kualitas pelayanan dengan competitor (pesaing) lainnya
  - b) Peneliti sebaiknya melakukan observasi ke bagian digitalisasi
  - c) Dalam pengambilan keputusan untuk rekomendasi dilakukan bersama pihak divisi yang sesuai

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12- 37.
- Agus Purwanto, dkk, “Studi Eksplorasi Dampak Pandemi COVID 19 terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar”, (Indonesia: Universitas Pelita Harapan, 2020), hal. 5
- Afifuddin. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ariani, F., Trisnasari, E., Aprilinda, Y., & Affandi, F. N. (2018). Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Laboratorium Komputer. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, 8(2), 56-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.36448/jmsit.v8i2.1112>
- Baki, B., Basfirinci, C. S., Cilingir, Z., & Murat AR, I. (2009). An application of integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for logistics services: A case study from Turkey. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), pp. 106-126.
- Bank Indonesia. 1998. *UU RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Jakarta. (Direktur Direktorat Hukum Bank Indonesia, 65)
- Berger C. Blauth R. Boger D. et al., 1993, "Kano methods for understanding customer-defined quality", *Hinshitsu: Journal of the Japanese Society for Quality Control*.
- Bronson, Richard. 1996. Teori dan Soal – Soal Operations Research. Seri Buku Shaum's. Jakarta: Erlangga.
- Cohen, Lou. (1995). *Quality function deployment : How to make QFD work of you*. New York.
- Deliana, D., Noer, R. M & Agusthia, M. 2021. HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASA COVID-19. *INITIUM MEDICA JOURNAL*. 1(1):1-8.

- Dharmawan, Angga dan Febriana Wuryaningrum, (2015). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayan Jasa Dengan Metode Servqual Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cab. Dinoyo Surabaya, Program Studi S1 Manajemen Unair, 174.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fitriani, N., I. 2020. Tinjauan Pustaka COVID-19: Virologi, Patogenesis, dan Manifestasi Klinis. *Jurnal Medika Malahayati*. 4(3): 194-201
- Fitzsimmons, A. James., Fitzsimmons, J. Mona and Bordoloi, K. Sanjeev. (2014). *Service Management*, Eighth Edition. New York: The McGraw-Hill.
- Gennaro, F., Pizzol, D., Marotta, C., Antunes, M., Racalbuto, V., Veronese, N., Simth, L. 2020. Coronavirus Diseases (COVID-19) Current Status and Future Perspective : A Narrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 17(2690): 1-11
- Greenberg. Paul. 2010. *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*. (4th edition). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Gupta, P., & Srivastava, R. K. (2012). Integrating SERVQUAL and Kano model into QFD for customer satisfaction of the hotel service industry. *MIT International Journal of Mechanical Engineering*, 2(1), pp. 45-54.
- Hairunisa, N., Amalia, H. 2020. Review: Penyakit Virus Corona Baru 2019 (COVID-19). *Jurnal Biomedika dan Kesehatan*. 3(2): 90-100
- Hartono, M., Chuan, T. K., & Peacock, J. B. (2013). Applying kansei engineering, the Kano model and QFD to services. *International Journal Services, Economics and Management*, 5(3), pp. 256-274.
- Ho, L.-H., Peng, T.-F., Feng, S.-Y., & Yen, T.-M. (2013). Integration of Kano's model and SERVQUAL for enhancing standard hotel customer satisfaction. *African Journal of Business Management*, 7(23), pp. 2257- 2265.
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao ,J., Zan,g Li., Fan, G., etc. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The Lancet*

- Hurriyati, Ratih (2005), Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung
- Husaini, Usman, dkk. 2003. Pengantar Statistika. Jakarta : Bumi Aksara
- Hussaien A. S. A. A, Sivathmajasarma. J, Abeysekara A. M. K, Hansani H. L. U, S. Thelijjagoda, & W. D. N. Madhavika. 2020. *Service Quality and Customer Satisfaction in Banking Sector during COVID-19 – An Empirical Analysis of Sri Lanka*. Global Journals. 20(11): 23-29
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Jing-Hua, L., Lei, X., & Xiu-Lan, W. (2009). New service development using GAP-based QFD: a mobile telecommunication case. *International Journal of Services Technology & Management*, 12(2), pp. 146-174
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2021. Kritik, Saran. <https://kbbi.web.id/kritik>, saran diakses tanggal 31 desember 2021
- Kano, N., K. Seraku, F. Takahashi, & S. Tsuji., (1984). Attractive quality and must-be quality. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48.
- Khusaini Ahmad, 2016. Analisis Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta, Tugas akhir, Jurusan Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta
- Kosasih, N Veronica., Sari, Yenny & Hadiyat, M. Arbi. 2016. Upaya Perbaikan Kualitas Layanan dengan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL, model Kano dan QFD di Restoran Kapulaga Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 5(1).
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing management (12th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, 2004, *Marketing Management*, Terjemahan, Benjamin Molan, Edisi Milenium PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

- Kowalska, M. (2018). Implementation of QFD method in quality analysis of confectionery products. Springer link. *Journal of Intelligent Manufacturing* 29, 439–447.
- Kurnia, I., Fithri, P., Raja, V., Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(2). 151 – 162.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan (studi pada bengkel AHASS 0002- Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), Hal. 37-45.
- Lestari, R., Wardah, S., Ihwan, K., Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *JISI : Jurnal Integrasi Sistem Industri* 7(1), 57-63.
- Liong, Freddy. 2013. *Morning Briefing At Work*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Perusahaan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkuprawira, S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Penerbit Ghalia Indonesia Jakarta.
- Muthia, D., Arto P, S., & Ginting, R. (2013). Integrasi metode kano dengan quality function deployment untuk meningkatkan mutu pelayanan hotel. *Jurnal Teknik Industri FT USU*, 3(4), hal. 29-34.
- Muthia, D., Arto P, S., & Ginting, R. (2013). Integrasi metode kano dengan quality function deployment untuk meningkatkan mutu pelayanan hotel. *Jurnal Teknik Industri FT USU*, 3(4), hal. 29-34.
- Nurdiansyah, M. 2010. *Analisis Pelayanan Dengan Metode Antrian Pada BNI 46 Cabang Undip Semarang*. Skripsi Tidak Di Publikasikan. STIE Widya Manggala.
- Prameswara, D. A., Mustafid, & Prahutama, A. (2014). Metode servqual-six sigma untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Gaussian*, 3(4), hal. 625 - 634.

- Pratiwi, D. D. (2021). *Integrating Servqual-Kano-QFD For Social Insurance Service Quality Improvement In Surabaya*. *Journal of Theory & applied Management*, 14(1), 50 – 68.
- Pratondo, K & Zaid. 2021. *Customer Loyalty During Pandemic: Understanding Loyalty Through the Lens of Online Ride Hailing Service Quality*. *International Journal of Social Science and Business*. 5(1):69-75
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Purwanti, Astri Ayu dan Silvia S. Sitompul (2017). “Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru Berdasarkan Perspektif Mahasiswa”. “Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos”. Volume 6, Nomor 2, Halaman 93-100. Pekanbaru
- Putri, F. P. (2015). *Pengaruh Pengetahuan Auditor, Pengalaman Auditor, Kompleksitas Tugas, Locus Of Control, Dan Tekanan Ketaatan Terhadap Audit Judgment*
- Ra’fat, T. B., Rahmiati, & Thabrani, G. (2021). *E-commerce service quality: integrating e-servqual and Kano model*. *Operations Management and Information System Studies*, 1(1), 10-19.
- Restuputri, D. P., Tri Ratna Indriani, T. R & Masudin, I. 2021. *The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the COVID-19 pandemic*. *Cogent Business & Management*. 8:1
- Rohman, S & Abdul, F. W. 2020. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG NINJA XPRESS DI MASA PANDEMI COVID-19*. *Jurnal Logistik Indonesia*. 5(1):73-85.
- Rumiyati & Syafarudin, A. 2021. *Pengaruh kualitas pelayanan, bauran pemasaran, terhadap kepuasan nasabah bank era covid-19*. *Insight Management Journal*. 1(2) : 32-42.
- S.Khadafi, Sulistyowati, A. Pakarbudi, A.Sodik. (2020). *Kegiatan ABDIMAS Jurusan Sistem Informasi ITATS pada Era Pandemi COVID-19 bagi Warga*

- RT. 2 RW. 3 Asem Payung Kecamatan Sukolilo Surabaya. Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan.515–522.
- Satria, S. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual. *Jurnal Kilat*, 8(1), 52-64. DOI: <https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425>
- Snedecor & Cochran (2015). *Statistical Methods*. USA: Iowa State University Press.
- Sofyan, A. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Logistik dengan Metode Quality Function Deployment Pada PT Duta Sarana Perkasa. *Scientific Journal of Industrial Engineering*, 2(1), 39 – 45.
- SPRIPIIM POLRI. (2020). Kumpulan Peraturan dan Pedoman Penanganan Virus Corona Disease (COVID19).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syduzzaman, Rahman, M., Islam, M., Habib, A., & Ahmed, S. (2014). Implementing total quality management approach in garment industry. *European Scientific Journal*, 10(34), pp. 341-358.
- Tan, K.C. and Pawitra, T.A. (2001), Integrating servqual and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality*, 11(6), 418-430.
- Tjiptono, F. & Gregorius, C. (2011). *Service, quality & satisfaction*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: PT. Index.
- Utami, E. (2015). Pendekatan model kano pada quality function deployment (QFD) untuk perbaikan kualitas kegiatan belajar mengajar. *Jurnal JITI*, 14 (2), hal. 187-195.

- Vaziri, J. dan Beheshtinia, M. A. 2016. A holistic fuzzy approach to create competitive advantage via quality management in services industry (case study: life-insurance services). *Management Decision*, 54(8): 2035–2062.
- Wignjosoebroto, Sritomo. (1995), *Ergonomi, Studi Gerak dan Waktu*. Jakarta: PT. Candimas Metropole.
- Wijaya, Tony. (2018), *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Indeks
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Quality Function Deployment* (QFD). *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43 – 50.
- Wiryawan, I. (2015). Penerapan integrasi kano, kansei dan servqual ke dalam QFD untuk meningkatkan kualitas layanan di BCA KCP Wlingi, Blitar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 4(1), hal. 1-19.
- Yatim Riyanto, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : Penerbit SIC.
- Yunus, N. R., & Rezki, A. (2020). Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Coronavirus Covid-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(3), 227- 238.
- Zhaoa, S., Linc, Q., Rand, J., Musae, S.S., Yang, G., Wangh, W., Loue, Y., Gaoi, D., Yang, L., Hee, D., Wang, M.G. 2020. *Preliminary estimation of the basic reproduction number of novel coronavirus (2019-nCoV) in China, from 2019 to 2020: A data-driven analysis in the early phase of the outbreak*. *International Journal of Infectious Diseases*. 92: 214-217
- Zohir, A., Parwati, C. I., & Susetyo, J. (2017). Integrasi Metode Servqual, QFD Dan Kano Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro. *Jurnal REKAVASI*, 5(1), 10 – 17.

## LAMPIRAN

### 1-KUESIONER PENELITIAN



#### KUESIONER PENELITIAN



#### KEPUASAN CUSTOMERS BANK BCA KCP KALIURANG

Jalan Kaliurang Km. 6,4 No. 2 Sleman, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Sdr(i) Responden

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Perkenalkan Saya Mochammad Ahdian Novana Setyawan (1752231) Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Indonesia sedang penelitian guna memenuhi Tugas Akhir/Skripsi saya, mengenai kualitas pelayanan Bank BCA kcp Kaliurang di masa pandemi Covid-19 dengan Integrasi Metode Servqual, Kano dan *Quality Function Deployment*. Dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner yang terlampir. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

#### Petunjuk Pengisian :

Isilah setiap pertanyaan yang ada !

#### Data Responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : .....
3. Umur : .....
4. Pekerjaan : .....
5. Berapa kali bertransaksi di Bank BCA kcp Kaliurang .....

## SERVICE QUALITY QUESTIONNAIRE

Pilihlah salah satu jawaban dari 3 atribut nilai dan berilah tanda lingkaran (O) pada jawaban yang

Anda pilih !

| No  | Atribut Pelayanan                                                                | Tingkat Kinerja |   |   |   |   | Tingkat Harapan |   |   |   |   | Tingkat Kepentingan |   |   |   |   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|---|---|-----------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| D1  | Desain gedung modern                                                             | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D2  | Cat gedung bagus                                                                 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D3  | Gerbang masuk/keluar lebar                                                       | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D4  | Area parkir luas dan aman                                                        | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D5  | Kamar mandi bersih dan nyaman                                                    | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D6  | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19      | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D7  | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19    | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D8  | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19      | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D9  | Jarak tempat duduk sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D10 | Penampilan pegawai rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D11 | Alur prosedur pelayanan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19            | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D12 | Pelayanan tanpa memandang status sosial                                          | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D13 | Informasi tata cara pemanfaatan transaksi                                        | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D14 | Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami                                   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D15 | Lokasi bank yang strategis                                                       | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D16 | Terdapat sarana kritik dan saran                                                 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D17 | Garansi keamanan transaksi terjamin                                              | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D18 | Pegawai selalu ada ditempat pelayanan ( <i>standby</i> )                         | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D19 | Jam Kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan                                | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D20 | Pegawai bersikap ramah dan sopan                                                 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D21 | Pegawai menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19                        | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D22 | Pegawai menguasai bidang yang dikerjakan                                         | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |

| No  | Atribut Pelayanan                                                                                                            | Tingkat Kinerja |   |   |   |   | Tingkat Harapan |   |   |   |   | Tingkat Kepentingan |   |   |   |   |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|---|---|-----------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| D23 | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                              | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D24 | Komunikasi saat pelayanan berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen                                               | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D25 | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                                                           | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D26 | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                                                      | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D27 | Keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen                                                                   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D28 | Terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D29 | Pegawai lengkap menggunakan masker, <i>handscoon</i> dan <i>face shield</i> ketika memberikan pelayanan pada konsumen        | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D30 | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                                                 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D31 | Pegawai sigap dalam melayani konsumen yang ada                                                                               | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D32 | Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik                                                                        | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D33 | pegawai tanggap terhadap keluhan konsumen                                                                                    | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D34 | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen                               | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |

## MODEL KANO QUESTIONNAIRE

Berikanlah tanda (✓) pada salah satu jawaban yang Anda pilih !

| No  |   | Atribut Pertanyaan Pelayanan                                                                  | Suka | Mengharapkan | Netral | Toleransi | Tidak Suka |
|-----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------|-----------|------------|
| D1  | F | Desain gedung modern                                                                          |      |              |        |           |            |
|     | D | Desain gedung <b>tidak</b> modern                                                             |      |              |        |           |            |
| D2  | F | Cat gedung bagus                                                                              |      |              |        |           |            |
|     | D | Cat gedung <b>tidak</b> bagus                                                                 |      |              |        |           |            |
| D3  | F | Gerbang masuk/keluar lebar                                                                    |      |              |        |           |            |
|     | D | Gerbang masuk/keluar <b>tidak</b> lebar                                                       |      |              |        |           |            |
| D4  | F | Area parkir luas dan aman                                                                     |      |              |        |           |            |
|     | D | Area parkir <b>tidak</b> luas dan aman                                                        |      |              |        |           |            |
| D5  | F | Kamar mandi bersih dan nyaman                                                                 |      |              |        |           |            |
|     | D | Kamar mandi <b>tidak</b> bersih dan nyaman                                                    |      |              |        |           |            |
| D6  | F | Tempat cuci tangan bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                   |      |              |        |           |            |
|     | D | Tempat cuci tangan <b>tidak</b> bersih dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19      |      |              |        |           |            |
| D7  | F | Pengecekan suhu tubuh pelanggan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                 |      |              |        |           |            |
|     | D | Pengecekan suhu tubuh pelanggan <b>tidak</b> sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19    |      |              |        |           |            |
| D8  | F | Ruang tunggu (luar) teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                   |      |              |        |           |            |
|     | D | Ruang tunggu (luar) <b>tidak</b> teduh dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19      |      |              |        |           |            |
| D9  | F | Jarak tempat duduk sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                              |      |              |        |           |            |
|     | D | Jarak tempat duduk <b>tidak</b> sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                 |      |              |        |           |            |
| D10 | F | Penampilan pegawai rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19              |      |              |        |           |            |
|     | D | Penampilan pegawai <b>tidak</b> rapi, sopan dan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 |      |              |        |           |            |
| D11 | F | Alur prosedur pelayanan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19                         |      |              |        |           |            |
|     | D | Alur prosedur pelayanan <b>tidak</b> sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19            |      |              |        |           |            |
| D12 | F | Pelayanan tanpa memandang status sosial                                                       |      |              |        |           |            |

| No  | Atribut Pertanyaan Pelayanan |                                                                                                              | Suka | Mengharapkan | Netral | Toleransi | Tidak Suka |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------|-----------|------------|
|     | D                            | Pelayanan memandang status sosial                                                                            |      |              |        |           |            |
| D13 | F                            | Informasi tata cara pemanfaatan transaksi                                                                    |      |              |        |           |            |
|     | D                            | <b>Tidak ada</b> Informasi tata cara pemanfaatan transaksi                                                   |      |              |        |           |            |
| D14 | F                            | Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami                                                               |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> menggunakan bahasa yang mudah dipahami                                                  |      |              |        |           |            |
| D15 | F                            | Lokasi bank yang strategis                                                                                   |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Lokasi bank <b>tidak</b> strategis                                                                           |      |              |        |           |            |
| D16 | F                            | Terdapat sarana kritik dan saran                                                                             |      |              |        |           |            |
|     | D                            | <b>Tidak</b> terdapat sarana kritik dan saran                                                                |      |              |        |           |            |
| D17 | F                            | Garansi keamanan transaksi terjamin                                                                          |      |              |        |           |            |
|     | D                            | <b>Tidak ada</b> garansi keamanan transaksi terjamin                                                         |      |              |        |           |            |
| D18 | F                            | Pegawai selalu ada ditempat pelayanan ( <i>standby</i> )                                                     |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> selalu ada ditempat pelayanan ( <i>standby</i> )                                        |      |              |        |           |            |
| D19 | F                            | Jam Kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan                                                            |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Jam Kerja pelayanan <b>tidak</b> sesuai dengan yang ditetapkan                                               |      |              |        |           |            |
| D20 | F                            | Pegawai bersikap ramah dan sopan                                                                             |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> bersikap ramah dan sopan                                                                |      |              |        |           |            |
| D21 | F                            | Pegawai menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19                                                    |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19                                       |      |              |        |           |            |
| D22 | F                            | Pegawai menguasai bidang yang dikerjakan                                                                     |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> menguasai bidang yang dikerjakan                                                        |      |              |        |           |            |
| D23 | F                            | Jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19              |      |              |        |           |            |
|     | D                            | <b>Tidak</b> jumlah maksimal antrian konsumen di dalam ruangan sesuai protokol kesehatan pencegahan Covid-19 |      |              |        |           |            |
| D24 | F                            | Komunikasi saat pelayanan berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen                               |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Komunikasi saat pelayanan <b>tidak</b> berjalan lancar, jelas dan mudah dimengerti konsumen                  |      |              |        |           |            |
| D25 | F                            | Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                                           |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pelayanan yang diberikan <b>tidak</b> cepat dan tepat dengan keinginan konsumen                              |      |              |        |           |            |

| No  | Atribut Pertanyaan Pelayanan |                                                                                                                                           | Suka | Mengharapkan | Netral | Toleransi | Tidak Suka |
|-----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------|-----------|------------|
| D26 | F                            | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                                                                   |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Waktu penyelesaian pelayanan <b>tidak</b> sesuai dengan target waktu yang ditetapkan                                                      |      |              |        |           |            |
| D27 | F                            | Keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen                                                                                |      |              |        |           |            |
|     | D                            | <b>Tidak ada</b> keakuratan pegawai dalam menginput data transaksi konsumen                                                               |      |              |        |           |            |
| D28 | F                            | Terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19              |      |              |        |           |            |
|     | D                            | <b>Tidak</b> terdapat pembatas antara pegawai dan konsumen saat memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 |      |              |        |           |            |
| D29 | F                            | Pegawai lengkap menggunakan masker, <i>handscoon</i> dan <i>face shield</i> ketika memberikan pelayanan pada konsumen                     |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> lengkap menggunakan masker, <i>handscoon</i> dan <i>face shield</i> ketika memberikan pelayanan pada konsumen        |      |              |        |           |            |
| D30 | F                            | Kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                                                              |      |              |        |           |            |
|     | D                            | <b>Tidak ada</b> kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan informasi yang ada                                                             |      |              |        |           |            |
| D31 | F                            | Pegawai sigap dalam melayani konsumen yang ada                                                                                            |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> sigap dalam melayani konsumen yang ada                                                                               |      |              |        |           |            |
| D32 | F                            | Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik                                                                                     |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik                                                                        |      |              |        |           |            |
| D33 | F                            | Pegawai tanggap terhadap keluhan konsumen                                                                                                 |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> tanggap terhadap keluhan konsumen                                                                                    |      |              |        |           |            |
| D34 | F                            | Pegawai cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen                                            |      |              |        |           |            |
|     | D                            | Pegawai <b>tidak</b> cepat tanggap dalam penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 terhadap konsumen                               |      |              |        |           |            |

## 2- Data Rekapitulasi Uji ValRel Kuesioner *Service Quality* Kepentingan

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 1  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  |   |
| 2  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |   |
| 3  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  |   |
| 5  | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |   |
| 6  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |   |
| 7  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |   |
| 8  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3 |
| 9  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |   |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  |   |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |   |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |   |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |   |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  |   |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |   |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  |   |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |   |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |   |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |   |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  |   |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  |   |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 28 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  |   |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 |

### 3- Data Rekapitulasi Uji ValRel Kuesioner *Service Quality Harapan*

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 2  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 4  | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 6  | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  |
| 7  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 8  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 9  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 17 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  |
| 26 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 28 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  |
| 29 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |

#### 4- Data Rekapitulasi Uji ValRel Kuesioner *Service Quality Kinerja*

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 2  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 3  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 6  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 8  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 9  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 26 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 28 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  |

### 5- Data Rekapitulasi Uji ValRel Kuesioner Kano *Functional*

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  |    |
| 2  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  |    |
| 3  | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |    |
| 4  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  |    |
| 5  | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  |    |
| 6  | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  |
| 7  | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  |    |
| 8  | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  |    |
| 9  | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  |    |
| 10 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  |    |
| 11 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  |
| 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 14 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  |
| 16 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  |
| 18 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  |
| 19 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  |    |
| 21 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  |
| 22 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  |
| 23 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 24 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  |
| 26 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  |
| 28 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  |
| 29 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 30 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  |

### 6- Data Rekapitulasi Uji ValRel Kuesioner Kano *Disfunctional*

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 2  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 3  | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 4  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 5  | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 6  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 7  | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 8  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 9  | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  |
| 15 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 25 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 27 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 28 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  |

### 7- Data Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  |
| 2  | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  |
| 3  | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 5  | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  |
| 4  | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  |
| 5  | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  |
| 6  | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  |
| 7  | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  |
| 8  | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  |
| 9  | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 5  | 2  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  |
| 11 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  |
| 12 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  |
| 13 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 5  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  |
| 15 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  |
| 16 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  |
| 18 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  |
| 19 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4  | 2  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 22 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  |
| 23 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  |
| 24 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  |
| 25 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  |
| 26 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 27 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  |

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

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 56 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  |
| 57 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3  | 4  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  |
| 58 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  |
| 59 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  |
| 60 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  |
| 61 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 2  |
| 62 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  |
| 63 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 2  |
| 64 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  |
| 66 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 67 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  |
| 68 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 69 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 4  |
| 70 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 2  | 2  | 4  |
| 71 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  |
| 72 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  |
| 73 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 74 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 2  |
| 75 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 76 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  |
| 77 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 2  | 5  |
| 78 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  |
| 80 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  |
| 81 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  |
| 82 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3  | 4  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  |
| 83 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  |

|     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 84  | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  |
| 85  | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  |
| 86  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  |
| 87  | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  |
| 88  | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 4  |
| 90  | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  |
| 91  | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2  | 5  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  |
| 92  | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 2  |
| 93  | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 2  |
| 94  | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  |
| 95  | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  |
| 96  | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  |
| 97  | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 2  |
| 98  | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  |
| 99  | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 100 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  |

### 8- Data Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan

|    |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  |  | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  |
| 2  |  | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 5  |
| 3  |  | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  |
| 4  |  | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 2  |
| 5  |  | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  |
| 6  |  | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  |
| 7  |  | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 8  |  | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 5  | 2  | 5  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  |
| 9  |  | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  |
| 10 |  | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  |
| 11 |  | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  |
| 12 |  | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 3  |
| 13 |  | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  |
| 14 |  | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 15 |  | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 4  |
| 16 |  | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  |
| 17 |  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  | 5  |
| 18 |  | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  |
| 19 |  | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 20 |  | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  |
| 21 |  | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  |
| 22 |  | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3  |
| 23 |  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  |
| 24 |  | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  |
| 25 |  | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 26 |  | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  |
| 27 |  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 28 |  | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  |
| 29 |  | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  |
| 30 |  | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 2  | 2  |
| 31 |  | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 32 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  |
| 33 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  |
| 35 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  |
| 36 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 3  |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 2  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  |
| 38 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  |
| 39 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  |
| 40 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5  | 3  | 3  | 2  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  |
| 41 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 42 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 43 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4  | 2  | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  |
| 45 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  |
| 46 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  |
| 48 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2  | 4  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5  |
| 50 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 2  |
| 51 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  |
| 52 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  |
| 54 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  |
| 55 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  |
| 56 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  |
| 57 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 58 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 2  | 2  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  | 2  | 5  | 5  | 3  |
| 59 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  |
| 61 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  |    |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 5  |
| 63 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 64 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  |
| 65 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  |
| 66 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  |
| 68 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 2  |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  |
| 70 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 2  | 5  | 3  | 2  |
| 72 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5  | 2  | 5  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  |
| 73 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  |
| 74 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  |
| 75 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  |
| 76 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  |
| 77 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  |
| 78 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5  | 2  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 4  |
| 80 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 2  |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  |
| 82 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  |
| 83 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  |
| 84 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  |
| 85 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  |
| 86 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  |
| 87 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  |
| 88 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 89 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 90 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  |
| 92 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  |
| 93 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 94 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 95 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 96 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  |
| 97 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  |
| 98 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 2  | 5  |
| 99 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  |
| 10 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  |



### 9- Data Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kinerja

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  |
| 2  | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4  | 3  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  |
| 3  | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4  | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  |
| 5  | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  |
| 6  | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 2  |
| 7  | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  |
| 8  | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  |
| 9  | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  |
| 10 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  |
| 12 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 13 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 4  |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 5  | 5  |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 17 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4  | 5  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 18 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 5  |
| 19 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  |
| 20 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 21 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  |
| 22 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  |
| 23 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  |
| 25 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  |
| 26 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5  |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 3  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  |
| 31 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4  | 5  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 32 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  |
| 33 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  |
| 34 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  |
| 36 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  |
| 37 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 5  |
| 38 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  |
| 41 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  |
| 42 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  |
| 44 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  |
| 47 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  |
| 48 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  |
| 49 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  |
| 50 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  |
| 51 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2  | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  |
| 53 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  |
| 54 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 2  | 4  |
| 55 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 4  | 5  |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 3  | 3  |
| 58 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4  | 2  | 5  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 2  |
| 61 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 62 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 5  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  |
| 63 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 64 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  |
| 66 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 2  | 2  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  |
| 67 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  |
| 68 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  |
| 69 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 2  | 4  |
| 70 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  |
| 71 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  |
| 72 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 2  | 4  |
| 73 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 75 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 76 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 77 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  | 5  | 3  |
| 78 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 79 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5  | 5  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  |
| 80 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  |
| 81 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  |
| 82 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 2  | 5  |
| 83 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  |
| 84 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  |
| 85 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  |
| 86 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 87 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  |
| 88 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 3  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  |
| 89 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 2  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  |
| 90 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 91 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  |
| 92 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  |
| 93 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  |
| 95 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 4  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 96 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 97 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  |
| 98 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 5  | 2  |
| 99 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 5  | 3  |
| 10 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 2  | 4  |



### 10- Data Rekapitulasi Kuesioner *Functional*

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5  | 1  | 4  | 4  | 5  | 1  | 5  | 1  | 4  | 1  | 2  | 2  | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 1  | 2  | 5  | 4  | 5  | 1  | 1  | 3  |
| 2  | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3  | 5  | 4  | 1  | 5  | 4  | 2  | 1  | 1  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 2  | 4  | 5  | 1  | 5  | 3  | 4  |
| 3  | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 3  | 1  | 3  | 5  | 5  | 1  | 4  | 1  | 1  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  |
| 4  | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5  | 1  | 2  | 3  | 5  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 5  | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  |
| 6  | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2  | 1  | 3  | 5  | 4  | 1  | 4  | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 4  |
| 7  | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2  | 1  | 5  | 2  | 5  | 1  | 5  | 4  | 4  | 1  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 1  | 2  | 3  | 5  | 1  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  |
| 8  | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2  | 1  | 1  | 2  | 5  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 1  | 3  | 2  | 5  | 1  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  |
| 9  | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2  | 2  | 5  | 3  | 1  | 2  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 2  | 1  | 4  | 2  | 2  | 1  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 10 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 1  |
| 11 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2  | 4  | 1  | 4  | 3  | 4  | 1  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 1  | 1  | 5  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 5  | 2  | 3  | 4  | 4  |
| 12 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 1  |
| 13 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 1  | 1  | 4  | 1  | 5  | 1  |
| 14 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  |
| 15 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2  | 3  | 4  | 2  | 1  | 1  | 4  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  |
| 16 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  | 5  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 3  | 1  | 5  | 3  | 4  | 1  | 3  | 2  | 4  | 3  | 1  | 1  |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3  | 5  | 3  | 1  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 1  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 5  | 4  | 3  | 2  |
| 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  | 2  | 2  | 5  | 4  | 1  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 5  |
| 19 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1  | 5  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 1  | 3  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 21 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 5  | 3  | 1  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  |
| 22 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 1  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  |
| 23 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 2  | 1  | 4  | 3  | 2  | 2  | 1  | 4  |
| 24 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 5  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 4  | 4  | 5  | 3  | 1  | 3  | 5  | 2  | 5  |
| 25 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 3  |
| 26 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  | 1  | 2  | 4  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 1  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 27 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4  | 2  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 1  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 1  | 5  | 2  | 3  | 1  | 2  |
| 28 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3  | 5  | 1  | 1  | 2  | 4  | 2  | 4  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 5  | 1  | 1  | 5  | 5  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3  | 2  |
| 29 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 1  | 2  | 1  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 3  |
| 30 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 1  | 4  | 4  | 1  | 2  | 5  | 3  | 4  | 1  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 1  |
| 31 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2  | 4  | 3  | 3  | 1  | 1  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 1  | 1  | 4  | 5  | 4  | 4  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 32 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2  | 3  | 5  | 1  | 2  | 3  | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 3  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 1  | 2  | 3  | 1  |
| 33 | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1  | 4  | 2  | 5  | 2  | 1  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 1  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 1  |
| 34 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4  | 4  | 2  | 1  | 4  | 5  | 1  | 3  | 2  | 4  | 5  | 2  | 1  | 1  | 3  | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 2  |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1  | 2  | 5  | 1  | 2  | 1  | 5  | 1  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 1  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  |
| 36 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 5  | 1  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  |
| 37 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1  | 3  | 5  | 1  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 4  | 5  | 2  | 5  |
| 38 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4  | 5  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 1  | 3  | 3  |
| 39 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 4  | 1  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 1  |
| 40 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 4  |
| 41 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 1  | 3  | 1  | 2  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 1  | 4  | 1  | 4  | 5  | 4  | 3  | 1  |
| 42 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 1  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 43 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 5  | 1  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 2  | 4  | 1  | 3  |
| 44 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 1  | 2  | 5  | 1  | 4  | 2  | 4  | 5  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  | 4  | 1  | 1  | 2  | 2  | 4  | 2  |
| 45 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5  | 5  | 2  | 1  | 5  | 5  | 5  | 2  | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 1  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  |
| 46 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3  | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 1  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  |
| 47 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 1  | 2  | 1  | 1  |
| 48 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 1  | 5  | 4  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 1  | 1  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 49 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5  | 1  | 1  | 2  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  |
| 50 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 5  | 1  | 4  | 1  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2  | 5  | 3  | 4  | 1  | 1  | 3  | 4  | 1  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 2  |
| 52 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1  | 2  | 4  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 1  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 1  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 1  | 2  | 5  | 5  | 5  | 1  | 4  | 2  | 1  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 1  | 5  | 3  | 2  | 4  |
| 54 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3  | 5  | 1  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  |
| 55 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2  | 1  | 1  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5  | 2  | 3  | 1  | 4  | 3  | 2  | 1  | 4  | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  |
| 56 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3  | 5  | 3  | 2  | 1  | 4  | 1  | 2  | 3  | 2  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  |
| 57 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 1  | 3  | 5  | 1  | 3  | 1  | 4  |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1  | 5  | 5  | 5  | 2  | 1  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 1  | 2  | 2  | 4  | 3  | 1  | 3  | 1  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  |
| 59 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2  | 3  | 1  | 4  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  |
| 60 | 5 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 1  | 1  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  |
| 61 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 2  | 5  | 1  | 5  | 1  | 4  | 2  |
| 62 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1  | 5  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 1  |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 4  | 1  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  | 1  | 4  | 1  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 1  | 4  | 4  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 64 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 4 | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 5  | 5  | 1  | 2  | 3  | 1  | 5  | 4  | 5  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  |
| 65 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5  | 1  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 2  |
| 66 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 1  | 3  | 3  | 5  | 1  | 3  | 5  | 3  | 1  | 2  | 3  | 5  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  |
| 67 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 5  | 1  |
| 68 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 1  |
| 69 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 5  | 2  | 3  | 1  | 4  |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3  | 5  | 1  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 1  | 4  | 1  | 2  | 5  | 3  |
| 71 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5  | 3  | 4  | 1  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 1  | 4  | 4  | 5  | 1  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 2  | 2  |
| 72 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3  | 4  | 5  | 1  | 5  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 1  | 5  | 1  | 4  | 1  | 5  | 1  | 4  | 1  | 1  |
| 73 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 5  | 1  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 1  | 3  | 5  | 3  |
| 74 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 1  | 1  | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 2  | 1  |
| 75 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3  | 1  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 1  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 3  |
| 76 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 1  | 4  | 5  | 2  | 1  | 5  | 4  | 5  | 5  | 1  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 5  | 1  | 3  | 5  | 2  |
| 77 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1  | 4  | 3  | 1  | 5  | 4  | 5  | 1  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  |
| 78 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 1  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 1  | 5  | 4  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 1  | 5  | 2  |
| 79 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  |
| 80 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 1  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  |
| 81 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 1  | 5  | 2  | 5  | 1  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  |
| 82 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1  | 2  | 1  | 5  | 5  | 2  | 5  | 1  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  |
| 83 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 5  | 5  | 3  | 1  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 1  | 1  | 5  |
| 84 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2  | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 1  | 2  | 2  | 5  | 4  |
| 85 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2  | 1  | 2  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 4  | 1  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 1  |
| 86 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2  | 5  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 4  | 5  | 1  | 3  | 3  | 5  | 2  | 1  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 1  | 5  | 1  | 5  |
| 87 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  |
| 88 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2  | 1  | 4  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  |
| 89 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5  | 5  | 2  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 4  | 1  | 1  | 3  | 3  | 5  | 2  | 1  | 2  | 5  | 5  | 5  |
| 90 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 1  | 1  | 5  | 4  | 2  | 4  | 5  | 3  | 1  | 3  |
| 91 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2  | 2  | 4  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 1  | 4  | 5  | 5  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 92 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5  | 1  | 4  | 5  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 4  | 1  | 4  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  |
| 93 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 1  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 1  | 2  | 5  | 1  | 5  | 4  |
| 94 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3  | 2  | 3  | 1  | 4  | 1  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  | 4  | 4  | 1  | 3  | 1  | 4  | 5  | 4  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  |
| 95 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2  | 5  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 5  | 2  | 1  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 1  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 96 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5  | 1  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 5  | 4  |
| 97 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3  | 5  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  |
| 98 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2  | 1  | 1  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 5  | 4  | 1  | 3  | 4  | 1  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  |
| 99 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 5  | 3  | 1  | 4  | 2  |
| 10 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2  | 2  | 4  | 1  | 5  | 1  | 2  | 4  | 1  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 1  | 2  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  |



### 11- Data Rekapitulasi Kuesioner Kano *Disfunctional*

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5  | 3  | 5  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 1  | 4  | 2  | 1  | 1  | 5  | 2  | 3  | 4  |
| 2  | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 1  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 4  | 1  |
| 3  | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3  | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 2  | 4  | 1  | 2  | 1  | 1  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  | 3  | 1  | 2  | 5  | 4  | 1  |
| 4  | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4  | 2  | 1  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  |
| 5  | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5  | 2  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 1  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 1  | 5  | 3  | 4  |
| 6  | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1  | 4  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 1  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  |
| 7  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 5  | 3  | 4  | 1  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  |
| 8  | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 1  |
| 9  | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1  | 4  | 5  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  |
| 10 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 2  | 3  | 4  | 1  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 1  | 3  | 3  | 5  |
| 11 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 1  | 2  |
| 12 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 4  | 1  | 3  | 5  | 1  | 4  | 5  | 5  | 1  | 4  | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  |
| 13 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 3  | 1  |
| 14 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 1  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 3  |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3  | 5  | 4  | 3  | 1  | 5  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  | 4  | 1  | 2  | 3  |
| 16 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1  | 4  | 5  | 4  | 2  | 1  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 1  | 5  | 4  | 1  | 1  | 3  |
| 17 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  |
| 18 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1  | 3  | 4  | 3  | 4  | 1  | 2  | 3  | 1  | 5  | 4  | 1  | 1  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 1  | 4  | 1  | 5  | 2  | 5  | 3  |
| 19 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1  | 4  | 5  | 4  | 1  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  |
| 20 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3  | 4  | 2  | 5  | 1  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 4  | 3  |
| 21 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 1  | 5  | 2  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  |
| 22 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 1  | 2  | 5  | 1  | 5  | 2  | 1  | 5  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 5  | 2  |
| 23 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1  | 1  | 3  | 5  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  |
| 24 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  |
| 25 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 5  | 3  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5  | 5  | 2  | 2  |
| 26 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5  | 5  | 1  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 2  | 5  | 1  | 5  | 4  | 3  | 3  | 2  |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3  | 1  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2  | 4  | 3  | 5  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 2  | 2  | 5  | 5  |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 1  | 2  | 1  | 5  | 1  | 1  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 4  |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4  | 1  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 1  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  |
| 30 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1  | 5  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 2  | 5  | 1  | 4  | 5  | 4  |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2  | 5  | 1  | 4  | 4  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 32 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 5  | 1  | 3  | 1  | 2  | 4  | 2  | 3  | 5  | 3  | 4  | 1  | 1  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 3  |
| 33 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3  | 4  | 1  | 1  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3  |
| 34 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 1  | 1  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  |
| 35 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 5  | 1  | 4  | 2  | 2  | 3  | 1  | 5  | 5  | 2  | 1  | 5  | 5  | 4  | 1  | 3  | 4  | 2  | 5  |
| 36 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4  | 1  | 1  | 4  | 2  | 1  | 4  | 5  | 1  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 1  |
| 37 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2  | 5  | 4  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 1  | 3  | 4  | 1  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  |
| 38 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 1  | 1  | 3  | 4  |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  | 1  | 2  | 4  | 2  |
| 40 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5  | 2  | 4  | 3  | 1  | 5  | 1  | 5  | 1  | 2  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 1  | 1  | 4  | 1  | 2  |
| 41 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5  | 5  | 1  | 4  | 4  | 5  | 5  | 1  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 1  | 3  | 4  | 5  |
| 42 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4  | 1  | 4  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  |
| 43 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 1  | 2  | 1  | 4  | 3  |
| 44 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1  | 2  | 1  | 2  | 5  | 1  | 5  | 1  | 2  | 3  | 5  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3  | 4  |
| 45 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2  | 4  | 2  | 1  | 4  | 1  | 4  | 2  | 5  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 4  | 4  | 5  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 5  | 3  |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3  | 1  | 2  | 3  | 1  | 4  | 4  | 3  | 1  | 1  | 2  | 5  | 3  |
| 47 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3  | 3  | 5  | 1  | 2  | 1  | 2  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 1  | 5  | 4  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  |
| 48 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4  | 5  | 1  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3  | 1  | 4  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 5  | 5  | 3  | 2  | 4  | 1  | 4  | 1  | 3  | 1  |
| 49 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1  | 1  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  |
| 50 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3  | 5  | 1  | 5  | 4  | 1  | 2  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  | 4  | 1  | 3  | 5  | 1  | 2  | 2  | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 1  |
| 51 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  | 4  | 3  | 3  | 5  |
| 52 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 1  | 4  | 2  | 5  | 1  | 1  | 5  | 2  | 3  | 3  |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 1  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 1  | 5  | 3  | 2  | 5  | 2  |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3  | 1  | 3  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 1  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 1  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5  |
| 55 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2  | 1  | 2  | 3  | 5  | 1  | 4  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 56 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 3  | 5  | 2  | 5  | 1  | 2  | 4  | 2  | 5  | 1  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 4  |
| 57 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2  | 1  | 1  | 4  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 1  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  |    |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 1  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4  |
| 59 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3  | 5  | 3  | 2  | 1  | 1  | 5  | 1  | 4  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  |
| 60 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 2  | 5  | 4  | 2  | 5  | 3  | 1  | 3  | 1  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 1  | 2  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5  | 3  | 1  | 4  | 4  | 5  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  |
| 62 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1  | 2  | 1  | 5  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 4  | 5  | 2  | 5  | 3  | 1  | 5  | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  | 5  | 1  | 2  | 3  |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3  | 1  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 1  | 3  | 5  | 3  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 64 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2  | 4  | 4  | 1  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 1  | 4  | 4  | 5  | 5  | 1  | 4  | 2  | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  |
| 65 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 1  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 1  | 2  | 5  | 2  |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1  | 4  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 4  | 4  | 5  | 3  |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 1  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 1  | 1  | 1  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 4  |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2  | 5  | 5  | 4  | 2  | 1  | 1  | 4  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 3  | 5  | 2  | 1  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 5  | 5  |
| 69 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4  | 4  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 5  | 2  | 1  | 2  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  |
| 70 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4  | 2  | 3  | 1  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 2  | 2  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 1  |
| 71 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1  | 3  | 5  | 1  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 1  | 1  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  |
| 73 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 4  | 4  | 5  | 5  | 1  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  |
| 74 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2  | 5  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 1  | 4  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 5  | 5  | 1  |
| 75 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 1  |
| 76 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 1  | 1  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  |
| 77 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 1  | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  | 1  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 1  | 3  | 5  | 1  |
| 78 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1  | 2  | 3  | 5  | 1  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2  | 4  | 5  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 1  | 3  | 4  |
| 79 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2  | 5  | 4  | 3  | 1  | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  |
| 80 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 5  | 4  | 2  | 1  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 1  | 1  | 2  |
| 81 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 1  | 3  |
| 82 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 1  | 4  | 5  | 2  | 1  | 5  | 3  | 2  | 1  | 1  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  |
| 83 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 1  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  | 5  | 3  | 4  | 1  | 2  | 1  | 1  | 4  | 5  | 2  | 1  |
| 84 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1  | 1  | 2  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3  | 4  | 1  | 2  |
| 85 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 1  | 3  | 4  | 1  | 5  | 1  | 4  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  |
| 86 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 4  | 1  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 2  |
| 87 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2  | 1  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 4  | 1  | 1  | 5  | 1  | 4  | 4  |
| 88 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2  | 2  | 3  | 1  | 4  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 5  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  | 4  | 3  | 1  | 1  | 4  | 3  | 4  | 5  |
| 89 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3  | 1  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 5  | 3  | 4  | 1  |
| 90 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 1  | 5  | 5  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  | 3  |
| 91 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 5  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 3  | 1  | 5  | 2  | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  |
| 92 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5  | 4  | 1  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3  | 1  | 1  | 2  | 5  | 5  | 2  | 1  | 5  | 1  | 1  | 5  | 4  | 2  | 4  |
| 93 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 1  | 4  | 5  | 5  | 1  | 1  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 1  | 3  | 2  |
| 94 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 1  | 5  | 4  | 3  | 1  | 1  | 4  |
| 95 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 5  | 5  | 2  | 1  | 2  | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  |

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 96 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3  | 1  | 5  | 4  | 1  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 97 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 1  | 5  | 1  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 5  |
| 98 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5  | 5  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  | 1  | 4  | 1  | 4  | 3  | 2  | 4  | 1  | 4  | 2  | 3  | 2  | 1  | 4  |
| 99 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5  | 2  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 5  | 1  | 1  | 2  | 5  | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 1  | 1  | 4  | 1  | 3  | 1  | 2  | 4  | 1  | 3  | 4  | 2  | 5  | 3  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  |



## 12- Tabel r

Tabel r untuk df = 1 - 50

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 1          | 0.9877                                   | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2          | 0.9000                                   | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3          | 0.8054                                   | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4          | 0.7293                                   | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5          | 0.6694                                   | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6          | 0.6215                                   | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7          | 0.5822                                   | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8          | 0.5494                                   | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9          | 0.5214                                   | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10         | 0.4973                                   | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11         | 0.4762                                   | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12         | 0.4575                                   | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13         | 0.4409                                   | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14         | 0.4259                                   | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15         | 0.4124                                   | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16         | 0.4000                                   | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17         | 0.3887                                   | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18         | 0.3783                                   | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19         | 0.3687                                   | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20         | 0.3598                                   | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21         | 0.3515                                   | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22         | 0.3438                                   | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23         | 0.3365                                   | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24         | 0.3297                                   | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25         | 0.3233                                   | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26         | 0.3172                                   | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27         | 0.3115                                   | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28         | 0.3061                                   | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29         | 0.3009                                   | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30         | 0.2960                                   | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31         | 0.2913                                   | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32         | 0.2869                                   | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |

### 13- Hasil SPSS VaRel Kueisoner Tingkat Kepentingan

#### Reliability Statistics

| Case Processing Summary                                       |                       |    |       |                  |                                              |            |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|----|-------|------------------|----------------------------------------------|------------|
|                                                               |                       | N  | %     | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| Cases                                                         | Valid                 | 30 | 100.0 |                  |                                              |            |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |                  |                                              |            |
|                                                               | Total                 | 30 | 100.0 |                  |                                              |            |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |    |       | .948             | .948                                         | 34         |

#### 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 |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 142.0000                   | 151.724                        | .671                             | .                            | .945                             |
| VAR00002 | 142.1667                   | 149.454                        | .689                             | .                            | .945                             |
| VAR00003 | 142.1667                   | 152.420                        | .505                             | .                            | .947                             |
| VAR00004 | 142.2667                   | 153.375                        | .487                             | .                            | .947                             |
| VAR00005 | 142.1000                   | 153.334                        | .584                             | .                            | .946                             |
| VAR00006 | 142.1000                   | 151.955                        | .615                             | .                            | .946                             |
| VAR00007 | 142.1333                   | 150.740                        | .717                             | .                            | .945                             |
| VAR00008 | 142.0333                   | 151.689                        | .613                             | .                            | .946                             |
| VAR00009 | 142.0333                   | 151.413                        | .632                             | .                            | .946                             |
| VAR00010 | 142.0000                   | 152.345                        | .562                             | .                            | .946                             |
| VAR00011 | 142.1000                   | 153.128                        | .600                             | .                            | .946                             |
| VAR00012 | 142.1333                   | 155.085                        | .368                             | .                            | .948                             |
| VAR00013 | 141.9333                   | 154.409                        | .530                             | .                            | .947                             |
| VAR00014 | 142.1667                   | 147.109                        | .727                             | .                            | .945                             |
| VAR00015 | 142.0667                   | 153.099                        | .525                             | .                            | .947                             |
| VAR00016 | 142.0000                   | 152.069                        | .645                             | .                            | .946                             |
| VAR00017 | 142.1000                   | 154.300                        | .452                             | .                            | .947                             |
| VAR00018 | 142.0667                   | 149.099                        | .676                             | .                            | .945                             |
| VAR00019 | 142.0667                   | 155.513                        | .362                             | .                            | .948                             |
| VAR00020 | 142.1000                   | 150.231                        | .737                             | .                            | .945                             |
| VAR00021 | 142.1333                   | 153.223                        | .539                             | .                            | .946                             |
| VAR00022 | 141.9667                   | 154.723                        | .508                             | .                            | .947                             |
| VAR00023 | 142.2000                   | 152.303                        | .576                             | .                            | .946                             |
| VAR00024 | 142.1667                   | 152.557                        | .543                             | .                            | .946                             |
| VAR00025 | 142.0333                   | 154.999                        | .437                             | .                            | .947                             |
| VAR00026 | 142.0667                   | 152.754                        | .500                             | .                            | .947                             |
| VAR00027 | 142.1333                   | 154.464                        | .511                             | .                            | .947                             |
| VAR00028 | 142.0667                   | 152.547                        | .630                             | .                            | .946                             |
| VAR00029 | 141.9667                   | 150.378                        | .631                             | .                            | .946                             |
| VAR00030 | 142.2667                   | 150.754                        | .561                             | .                            | .946                             |
| VAR00031 | 142.1333                   | 151.499                        | .600                             | .                            | .946                             |
| VAR00032 | 142.2667                   | 151.582                        | .555                             | .                            | .946                             |
| VAR00033 | 142.0000                   | 151.793                        | .599                             | .                            | .946                             |
| VAR00034 | 142.0667                   | 150.133                        | .666                             | .                            | .945                             |

## 14- Hasil SPSS VaRel Kueisoner Tingkat Harapan

### Reliability Statistics

| Case Processing Summary                                       |                       |    |       | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |      |      |    |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|----|-------|------------------|----------------------------------------------|------------|------|------|----|
|                                                               |                       | N  | %     |                  |                                              |            |      |      |    |
| Cases                                                         | Valid                 | 30 | 100.0 |                  |                                              |            |      |      |    |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |                  |                                              |            |      |      |    |
|                                                               | Total                 | 30 | 100.0 |                  |                                              |            |      |      |    |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |    |       |                  |                                              |            | .935 | .938 | 34 |

### 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 |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 140.5333                   | 145.016                        | .508                             | .                            | .934                             |
| VAR00002 | 140.3000                   | 147.459                        | .454                             | .                            | .934                             |
| VAR00003 | 140.6000                   | 146.041                        | .474                             | .                            | .934                             |
| VAR00004 | 140.5333                   | 147.016                        | .425                             | .                            | .935                             |
| VAR00005 | 140.4667                   | 147.637                        | .369                             | .                            | .935                             |
| VAR00006 | 140.6000                   | 143.076                        | .540                             | .                            | .934                             |
| VAR00007 | 140.5000                   | 143.845                        | .653                             | .                            | .932                             |
| VAR00008 | 140.3000                   | 145.114                        | .683                             | .                            | .932                             |
| VAR00009 | 140.4000                   | 146.524                        | .492                             | .                            | .934                             |
| VAR00010 | 140.3667                   | 146.171                        | .506                             | .                            | .934                             |
| VAR00011 | 140.3000                   | 144.562                        | .725                             | .                            | .932                             |
| VAR00012 | 140.4667                   | 142.671                        | .713                             | .                            | .932                             |
| VAR00013 | 140.4667                   | 145.430                        | .538                             | .                            | .933                             |
| VAR00014 | 140.5667                   | 146.668                        | .501                             | .                            | .934                             |
| VAR00015 | 140.4000                   | 146.731                        | .593                             | .                            | .933                             |
| VAR00016 | 140.4000                   | 145.697                        | .601                             | .                            | .933                             |
| VAR00017 | 140.4333                   | 144.047                        | .737                             | .                            | .932                             |
| VAR00018 | 140.3333                   | 145.747                        | .577                             | .                            | .933                             |
| VAR00019 | 140.4333                   | 146.875                        | .529                             | .                            | .934                             |
| VAR00020 | 140.2667                   | 148.064                        | .520                             | .                            | .934                             |
| VAR00021 | 140.5000                   | 145.845                        | .576                             | .                            | .933                             |
| VAR00022 | 140.4667                   | 145.430                        | .588                             | .                            | .933                             |
| VAR00023 | 140.3333                   | 149.126                        | .388                             | .                            | .935                             |
| VAR00024 | 140.3667                   | 146.723                        | .471                             | .                            | .934                             |
| VAR00025 | 140.4333                   | 148.737                        | .448                             | .                            | .934                             |
| VAR00026 | 140.3667                   | 146.861                        | .569                             | .                            | .933                             |
| VAR00027 | 140.7667                   | 145.909                        | .461                             | .                            | .934                             |
| VAR00028 | 140.6000                   | 146.179                        | .433                             | .                            | .935                             |
| VAR00029 | 140.5333                   | 144.947                        | .511                             | .                            | .934                             |
| VAR00030 | 140.5000                   | 142.879                        | .662                             | .                            | .932                             |
| VAR00031 | 140.4333                   | 148.254                        | .388                             | .                            | .935                             |
| VAR00032 | 140.2333                   | 147.013                        | .604                             | .                            | .933                             |
| VAR00033 | 140.5333                   | 145.637                        | .508                             | .                            | .934                             |
| VAR00034 | 140.3667                   | 146.723                        | .471                             | .                            | .934                             |

## 15- Hasil SPSS VaRel Kueisoner Tingkat Kinerja

| Case Processing Summary                                       |                       |    |       | Reliability Statistics |                                              |            |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|----|-------|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cases                                                         | N                     |    | %     | Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|                                                               | Valid                 | 30 | 100.0 |                        |                                              |            |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |                        |                                              |            |
| Total                                                         |                       | 30 | 100.0 |                        |                                              |            |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |    |       | .944                   | .945                                         | 34         |

| 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 |
| VAR00001              | 139.8333                   | 173.316                        | .362                             | .                            | .943                             |
| VAR00002              | 139.8667                   | 169.982                        | .494                             | .                            | .942                             |
| VAR00003              | 139.9333                   | 171.720                        | .508                             | .                            | .942                             |
| VAR00004              | 139.8667                   | 169.844                        | .616                             | .                            | .942                             |
| VAR00005              | 140.2667                   | 169.375                        | .468                             | .                            | .943                             |
| VAR00006              | 140.1000                   | 168.231                        | .514                             | .                            | .942                             |
| VAR00007              | 140.0333                   | 167.757                        | .549                             | .                            | .942                             |
| VAR00008              | 140.0000                   | 167.241                        | .605                             | .                            | .941                             |
| VAR00009              | 139.8667                   | 169.844                        | .616                             | .                            | .942                             |
| VAR00010              | 139.7667                   | 168.599                        | .559                             | .                            | .942                             |
| VAR00011              | 140.0667                   | 167.651                        | .568                             | .                            | .942                             |
| VAR00012              | 139.9333                   | 168.961                        | .575                             | .                            | .942                             |
| VAR00013              | 140.0667                   | 169.099                        | .528                             | .                            | .942                             |
| VAR00014              | 139.8000                   | 168.097                        | .648                             | .                            | .941                             |
| VAR00015              | 139.8667                   | 166.395                        | .709                             | .                            | .941                             |
| VAR00016              | 140.1000                   | 166.576                        | .644                             | .                            | .941                             |
| VAR00017              | 140.0333                   | 168.861                        | .490                             | .                            | .943                             |
| VAR00018              | 140.2667                   | 169.375                        | .468                             | .                            | .943                             |
| VAR00019              | 140.1000                   | 168.231                        | .514                             | .                            | .942                             |
| VAR00020              | 140.0000                   | 167.724                        | .625                             | .                            | .941                             |
| VAR00021              | 139.8000                   | 169.131                        | .647                             | .                            | .941                             |
| VAR00022              | 139.9000                   | 171.266                        | .424                             | .                            | .943                             |
| VAR00023              | 139.8667                   | 169.430                        | .526                             | .                            | .942                             |
| VAR00024              | 139.8000                   | 169.752                        | .603                             | .                            | .942                             |
| VAR00025              | 139.9667                   | 166.171                        | .702                             | .                            | .941                             |
| VAR00026              | 139.9667                   | 168.723                        | .552                             | .                            | .942                             |
| VAR00027              | 140.1000                   | 169.128                        | .502                             | .                            | .942                             |
| VAR00028              | 140.0333                   | 168.654                        | .469                             | .                            | .943                             |
| VAR00029              | 139.9667                   | 165.826                        | .627                             | .                            | .941                             |
| VAR00030              | 139.9000                   | 168.507                        | .650                             | .                            | .941                             |
| VAR00031              | 139.9333                   | 168.685                        | .653                             | .                            | .941                             |
| VAR00032              | 139.8333                   | 168.902                        | .603                             | .                            | .942                             |
| VAR00033              | 139.8667                   | 172.671                        | .369                             | .                            | .943                             |
| VAR00034              | 139.9000                   | 166.921                        | .756                             | .                            | .940                             |

## 16- Hasil SPSS VaRel Kueisoner *Functional*

### Reliability Statistics

| Case Processing Summary                                       |                       |       | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cases                                                         | Valid                 | N     |                  |                                              |            |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0     |                  |                                              |            |
|                                                               | Total                 | 30    |                  |                                              |            |
|                                                               |                       | 100.0 |                  |                                              |            |
|                                                               |                       | .0    |                  |                                              |            |
|                                                               |                       | 100.0 |                  |                                              |            |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |       | .913             | .916                                         | 34         |

### 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 |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 58.1000                    | 132.783                        | .426                             | .                            | .911                             |
| VAR00002 | 57.9667                    | 131.068                        | .551                             | .                            | .909                             |
| VAR00003 | 58.1667                    | 133.178                        | .412                             | .                            | .911                             |
| VAR00004 | 57.9000                    | 133.748                        | .392                             | .                            | .912                             |
| VAR00005 | 58.0333                    | 131.620                        | .487                             | .                            | .910                             |
| VAR00006 | 58.1333                    | 133.292                        | .387                             | .                            | .912                             |
| VAR00007 | 58.1000                    | 131.266                        | .513                             | .                            | .910                             |
| VAR00008 | 58.3000                    | 133.045                        | .493                             | .                            | .910                             |
| VAR00009 | 58.1667                    | 133.316                        | .378                             | .                            | .912                             |
| VAR00010 | 58.4333                    | 134.116                        | .495                             | .                            | .910                             |
| VAR00011 | 58.0000                    | 134.690                        | .416                             | .                            | .911                             |
| VAR00012 | 58.1333                    | 133.016                        | .431                             | .                            | .911                             |
| VAR00013 | 58.1667                    | 133.454                        | .396                             | .                            | .912                             |
| VAR00014 | 58.1667                    | 130.213                        | .521                             | .                            | .910                             |
| VAR00015 | 58.2333                    | 131.771                        | .511                             | .                            | .910                             |
| VAR00016 | 58.4000                    | 131.903                        | .605                             | .                            | .909                             |
| VAR00017 | 58.2333                    | 135.151                        | .461                             | .                            | .911                             |
| VAR00018 | 58.3667                    | 135.137                        | .423                             | .                            | .911                             |
| VAR00019 | 58.2333                    | 133.289                        | .419                             | .                            | .911                             |
| VAR00020 | 58.2000                    | 129.338                        | .672                             | .                            | .907                             |
| VAR00021 | 58.1000                    | 134.576                        | .377                             | .                            | .912                             |
| VAR00022 | 58.3000                    | 131.666                        | .541                             | .                            | .909                             |
| VAR00023 | 58.1667                    | 133.523                        | .422                             | .                            | .911                             |
| VAR00024 | 58.2667                    | 134.961                        | .371                             | .                            | .912                             |
| VAR00025 | 58.2667                    | 135.582                        | .412                             | .                            | .911                             |
| VAR00026 | 58.3333                    | 134.506                        | .550                             | .                            | .910                             |
| VAR00027 | 58.3000                    | 132.700                        | .635                             | .                            | .909                             |
| VAR00028 | 58.3333                    | 136.230                        | .396                             | .                            | .912                             |
| VAR00029 | 58.4000                    | 135.283                        | .408                             | .                            | .911                             |
| VAR00030 | 58.0667                    | 131.444                        | .516                             | .                            | .910                             |
| VAR00031 | 58.3000                    | 135.321                        | .423                             | .                            | .911                             |
| VAR00032 | 58.3333                    | 133.264                        | .518                             | .                            | .910                             |
| VAR00033 | 58.1333                    | 131.775                        | .473                             | .                            | .910                             |
| VAR00034 | 58.1667                    | 131.799                        | .530                             | .                            | .910                             |



## 17- Hasil SPSS VaRel Kueisoner *Disfunctional*

### Reliability Statistics

| Case Processing Summary                                       |                       |    |       | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|----|-------|------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cases                                                         | N                     |    | %     |                  |                                              |            |
|                                                               | Valid                 | 30 | 100.0 |                  |                                              |            |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |                  |                                              |            |
|                                                               | Total                 | 30 | 100.0 |                  |                                              |            |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |    |       | .925             | .926                                         | 34         |

### 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 |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 139.2000                   | 152.855                        | .482                             | .                            | .923                             |
| VAR00002 | 139.2667                   | 151.099                        | .612                             | .                            | .922                             |
| VAR00003 | 139.2000                   | 152.717                        | .490                             | .                            | .923                             |
| VAR00004 | 139.4333                   | 153.495                        | .451                             | .                            | .924                             |
| VAR00005 | 139.2667                   | 154.133                        | .403                             | .                            | .925                             |
| VAR00006 | 139.2000                   | 152.717                        | .490                             | .                            | .923                             |
| VAR00007 | 139.1667                   | 151.661                        | .576                             | .                            | .922                             |
| VAR00008 | 138.9667                   | 153.275                        | .562                             | .                            | .923                             |
| VAR00009 | 139.2000                   | 151.959                        | .532                             | .                            | .923                             |
| VAR00010 | 138.9667                   | 155.413                        | .420                             | .                            | .924                             |
| VAR00011 | 139.2667                   | 154.547                        | .410                             | .                            | .924                             |
| VAR00012 | 139.2000                   | 154.097                        | .445                             | .                            | .924                             |
| VAR00013 | 139.1333                   | 154.257                        | .416                             | .                            | .924                             |
| VAR00014 | 139.2667                   | 149.237                        | .599                             | .                            | .922                             |
| VAR00015 | 139.1667                   | 151.799                        | .615                             | .                            | .922                             |
| VAR00016 | 138.9667                   | 153.137                        | .635                             | .                            | .922                             |
| VAR00017 | 139.0667                   | 154.478                        | .458                             | .                            | .924                             |
| VAR00018 | 139.0333                   | 153.206                        | .530                             | .                            | .923                             |
| VAR00019 | 139.1333                   | 155.568                        | .371                             | .                            | .925                             |
| VAR00020 | 139.1667                   | 149.730                        | .747                             | .                            | .920                             |
| VAR00021 | 139.1667                   | 155.592                        | .379                             | .                            | .925                             |
| VAR00022 | 139.1000                   | 153.541                        | .484                             | .                            | .923                             |
| VAR00023 | 139.2000                   | 153.131                        | .502                             | .                            | .923                             |
| VAR00024 | 139.0333                   | 154.102                        | .474                             | .                            | .924                             |
| VAR00025 | 138.9667                   | 154.585                        | .475                             | .                            | .924                             |
| VAR00026 | 139.1000                   | 154.852                        | .443                             | .                            | .924                             |
| VAR00027 | 139.1000                   | 156.093                        | .457                             | .                            | .924                             |
| VAR00028 | 139.1000                   | 154.507                        | .465                             | .                            | .924                             |
| VAR00029 | 139.0000                   | 152.000                        | .553                             | .                            | .923                             |
| VAR00030 | 139.3000                   | 152.976                        | .449                             | .                            | .924                             |
| VAR00031 | 139.1667                   | 153.454                        | .511                             | .                            | .923                             |
| VAR00032 | 139.2667                   | 152.547                        | .526                             | .                            | .923                             |
| VAR00033 | 139.2000                   | 154.097                        | .386                             | .                            | .925                             |
| VAR00034 | 139.1333                   | 149.568                        | .642                             | .                            | .921                             |



## 18- Hasil House Of Quality (HoQ)

|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Mochammad Ahdian Novana Setyawan                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17522231                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Analisis Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan Bank BCA ke |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| </                                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 19- Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir

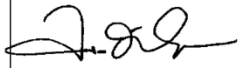
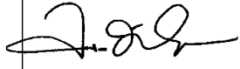
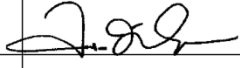
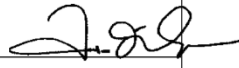
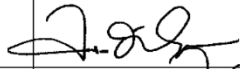
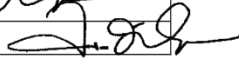


Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Teknologi Industri  
Jl. Kaliurang Km 14,5 Yogyakarta

### KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

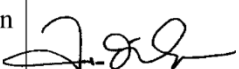
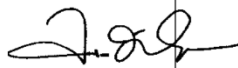
Berdasarkan Proses Pembimbingan dan Pemeriksaan Laporan Tugas Akhir

Nama : Mochammad Ahdian Novana Setyawan  
NIM : 17522231  
Pembimbing I : Amarria Dila Sari, S.T., M.Sc.  
Pembimbing II :  
Proposal Disetujui Tanggal : 02 Juli 2021  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan BANK BCA KCP Kaliurang  
Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* Dengan  
Penentuan *Importance Rating* Menggunakan Metode  
SERVQUAL Dan KANO

| No. | Tanggal                  | Keterangan                                         | Tanda Tangan Pembimbing                                                               |
|-----|--------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Rabu, 23 Juni 2021       | Konsultasi Outline TA                              |  |
| 2   | Jumat, 02 Juli 2021      | Konsultasi revisi Outline TA (bab I, II dan III)   |  |
| 3   | Sabtu, 24 Juli 2021      | Zoom meeting <i>review journal</i>                 |  |
| 4   | Jumat, 17 September 2021 | ACC Outline TA dan konsultasi kuesioner            |  |
| 5   | Sabtu, 30 Oktober 2021   | Konsultasi pengumpulan dan pengolahan data         |  |
| 6   | Kamis, 09 Desember 2021  | Konsultasi hasil pengolahan data dan analisis data |  |
| 7   | Selasa, 21 Desember 2021 | Konsultasi hasil akhir tugas akhir                 |  |



Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Teknologi Industri  
Jl. Kaliurang Km 14,5 Yogyakarta

| No. | Tanggal                | Keterangan                                                 | Tanda Tangan Pembimbing                                                             |
|-----|------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 8   | Rabu, 29 Desember 2021 | Konsultasi hasil revisi tugas akhir dan pengarahannya      |  |
| 9   | Senin, 03 Januari 2022 | Pemberian tanda tangan lembar pengesahan dan pengarahannya |  |
| 10  | Rabu, 05 Januari 2022  | Konsultasi dan pengarahannya berkas pendadaran             |  |

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Mahasiswa**

  
(Amarria Dila Sari, S.T., M.Sc)

  
(M Akdian Novana S)

*NB: Blanko Ini Sebagai Syarat Pendadaran  
Standar minimal bimbingan TA adalah 8x*



