

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

- a. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.
- b. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.
- c. Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.
- d. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen bersifat positif, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang berbanding lurus terhadap kepuasan konsumen, dengan demikian jika kualitas layanannya semakin baik, maka tingkat kepuasan konsumennya juga semakin tinggi sebaliknya demikian.
- e. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen bersifat positif, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang berbanding lurus terhadap loyalitas konsumen, dengan demikian jika kualitas layanannya semakin baik, maka tingkat loyalitas konsumennya juga semakin tinggi sebaliknya demikian.
- f. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen bersifat positif, sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang berbanding lurus terhadap loyalitas konsumen, dengan

demikian jika kepuasan konsumen semakin tinggi, maka tingkat loyalitas konsumennya juga semakin tinggi sebaliknya demikian.

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, serta kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Peningkatan kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen atau pengunjung menjadi hal penting karena dengan kepuasan yang tinggi, maka jumlah pengunjung akan cenderung bertambah dikarenakan ada minat untuk datang kembali.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui kualitas layanan. Semakin berkualitas kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Temuan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan materi penting bagi peneliti yang selanjutnya terutama untuk mengembangkan penelitiannya supaya kepuasan konsumen semakin ter jelaskan misalkan dengan menambahkan variabel lain selain kualitas layanan serta menambahkan variabel lain selain kepuasan untuk memperjelas terciptanya loyalitas konsumen.
- b. Bagi pihak pengelola Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta diharapkan untuk memperhatikan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas konsumen atau

pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Adapun peningkatan kualitas layanan misalnya dengan meningkatkan fasilitas hiburan karena fasilitas hiburan tersebut masih dipersepsikan lebih rendah daripada indikator lain dalam kualitas layanan.

5.3 Kelemahan penelitian

Penelitian ini memiliki kelemahan sehingga menjadi keterbatasan penelitian. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *nonprobability* dengan teknik *purposive sampling* sehingga tidak semua populasi terwakili.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS, (2014), "Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Nasional Desember 2013", http://www.bps.go.id/website/brs_ind/pariwisata_03feb14.pdf
- Daniel, Chingang Nde dan Berinyuy, Lukong Paul. 2010. Using the SERVQUAL Model to assess service quality and customer satisfaction; An Empirical Study of grocery stores in Umea. Master thesis. Umea School of Business.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, Hani T. 2011. *Manajemen Pemasaran; Analisis Perilaku konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Donald R. Cooper and Pamela S. Schindler. (2011), Business Research Methods, Mc Graw-Hill International Edition, Eleventh Edition
- Griffin, Jill, (2005), "Customer Loyalty" : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan : Kata Pengantar : Robert. T. Heres, alih bahasa, Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Erlangga
- Griffin, Jill, (2007), Customer Loyalty, Edisi Revisi dan Terbaru, Erlangga, Jakarta.
- <http://gembiralokazoo.com/page/sejarah.html> pada: 1 November 2015
- <http://suarakarya-online>. Di akses pada: 1 November 2015
- Hurriyati Ratih, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*; Bandung: ALFABETA.
- Kotler dan Keller, (2012).Marketing Management Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen). Jakarta: PT. Indeks.
- Sekaran, U., (2013), Research Methods for Business, A Skill-Building Approach, Sixth Edition.

Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta

Suharsimi Arikunto, (2008), “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”, Jakarta: Rineka Cipta

Sukwadi Ronald, dan Ching-Chow Yang. (2014). “Determining Service Improvement Priority in a Zoological Park”. Journal of Industrial Engineering and Management, JIEM, 2014-7(1): 1-20 – Online ISSN: 2014 0953 Print ISSN 2014-8423. <http://dx.doi.org/10.3926/JIEM.644>



KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN
TERHADAP KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA

Bagian I

Responden yang terhormat,

Saya, **Immanuel Indra Setiawan** adalah **Mahasiswa S2 Magister Manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta** yang sedang melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen dan Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini merupakan bagian dari tesis yang saya kerjakan. Demi tercapainya hasil yang diinginkan, mohon kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

I. Data Responden

Jawablah pertanyaan dan berilah tanda centang (✓) pada bagian yang sudah disediakan.

1. Jenis Kelamin: L / P
2. Apakah dalam 1 bulan terakhir ini anda pergi ke Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta? Ya/Tidak
3. Domisili:
☐ Yogyakarta ☐ Luar Yogyakarta
4. Usia:
☐ 15-20 Tahun ☐ 25-30 Tahun
☐ 20-25 Tahun ☐ Diatas 30 Tahun

Bagian II

Berdasarkan pengalaman Anda sebagai konsumen yang pernah atau sering pergi ke Gembira Loka Yogyakarta. Anda dimohon untuk mengungkapkan persepsi pada kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas anda terhadap Gembira Loka Yogyakarta. Anda bisa beri tanda check list (✓) atau silang (X) pada salah satu kolom yang sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju ,TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, SS = Sangat Setuju

No	Pertanyaan mengukur dimensi Kualitas Layanan	STS	TS	N	S	SS
1	Gembira Loka Yogyakarta memiliki keanekaragaman hewan yang komplit					
2	Aktivitas wisata yang diadakan di Gembira Loka Yogyakarta menarik					
3	Pusat informasi di Gembira Loka Yogyakarta lengkap					
4	Kebersihan di Gembira Loka Yogyakarta baik					
5	Saya merasa aman berada di Gembira Loka Yogyakarta					
6	Atraksi hewan di Gembira Loka Yogyakarta menarik					
7	Saya merasa nyaman berada di Gembira Loka Yogyakarta					
8	Tata letak di Gembira Loka Yogyakarta sudah baik					
9	Karyawan Gembira Loka Yogyakarta memberikan pelayanan yang ramah					
10	Fasilitas hiburan di Gembira Loka Yogyakarta memadai					
11	Karyawan Gembira Loka Yogyakarta memberikan pelayanan yang cepat					

No	Pertanyaan mengukur Kepuasan Konsumen	STS	TS	N	S	SS
12	Saya merasa senang dengan pelayanan di Gembira Loka Yogyakarta					
13	Saya merasa Gembira Loka Yogyakarta memberikan pengetahuan yang banyak					
14	Saya merasa harga tiket masuk ke Gembira Loka Yogyakarta terjangkau					
15	Saya merasa transportasi ke Gembira Loka Yogyakarta mudah					
16	Saya merasa puas Tempat makan di Gembira Loka Yogyakarta					
17	Saya merasa Gembira Loka Yogyakarta memiliki penerangan yang cukup					
18	Saya merasa rute perjalanan di Gembira Loka Yogyakarta sudah baik					
19	Saya merasa katalog di Gembira Loka Yogyakarta sudah lengkap					
20	Saya merasa mudah untuk parkir di Gembira Loka Yogyakarta					
21	Saya merasa akses ke Gembira Loka Yogyakarta cukup mudah					

No	Pertanyaan mengukur Loyalitas Konsumen	STS	TS	N	S	SS
22	Saya akan datang kembali ke Gembira Loka Yogyakarta					
23	Saya akan tetap memilih Gembira Loka Yogyakarta sebagai tempat wisata favorit					
24	Saya akan merekomendasikan orang untuk datang ke Gembira Loka Yogyakarta					

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	36.8200	24.008	.641	.836
Q2	36.9600	24.953	.566	.843
Q3	36.7700	25.203	.584	.842
Q4	37.0150	23.542	.644	.836
Q5	37.0650	25.136	.522	.846
Q6	37.0400	24.802	.566	.843
Q7	36.8300	25.760	.525	.846
Q8	36.7150	25.119	.530	.845
Q9	36.9150	25.978	.428	.853
Q10	37.3350	25.430	.473	.850
Q11	37.1350	25.364	.520	.846

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.6600	29.854	5.46385	11

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q12	32.8400	20.025	.444	.779
Q13	32.7300	20.309	.432	.780
Q14	32.5450	20.028	.434	.780
Q15	32.6300	20.516	.411	.783
Q16	32.9400	19.424	.421	.783
Q17	32.9100	19.349	.596	.762
Q18	32.4800	18.894	.532	.768
Q19	32.6500	19.656	.515	.771
Q20	32.4100	20.595	.385	.786
Q21	32.5200	19.366	.504	.772

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.2950	23.918	4.89056	10

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q22	7.4200	1.360	.436	.520
Q23	7.7300	1.052	.488	.435
Q24	7.7500	1.344	.378	.593

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.4500	2.369	1.53927	3

Frequencies

Statistics

	Jenis kelamin	Berkunjung	Domisili	Usia
N	Valid	200	200	200
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	69	34.5	34.5	34.5
	Perempuan	131	65.5	65.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Berkunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	200	100.0	100.0	100.0

Domisili

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Yogyakarta	136	68.0	68.0	68.0
	Luar Yogyakarta	64	32.0	32.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20 tahun	37	18.5	18.5	18.5
	20-25 tahun	74	37.0	37.0	55.5
	25-30 tahun	59	29.5	29.5	85.0
	diatas 30 tahun	30	15.0	15.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas _a layanan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.588 ^a	.345	.342	3.96686

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1643.864	1	1643.864	104.465	.000 ^a
	Residual	3115.731	198	15.736		
	Total	4759.595	199			

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.907	2.111		7.060	.000
	Kualitas layanan	.526	.051	.588	10.221	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas _a layanan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.599 ^a	.359	.356	1.23562

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.202	1	169.202	110.824	.000 ^a
	Residual	302.298	198	1.527		
	Total	471.500	199			

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.588	.658		6.977	.000
	Kualitas layanan	.169	.016	.599	10.527	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan _a konsumen	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.460 ^a	.212	.208	1.37001

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.870	1	99.870	53.210	.000 ^a
	Residual	371.630	198	1.877		
	Total	471.500	199			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.192	.727		8.515	.000
	Kepuasan konsumen	.145	.020	.460	7.294	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Summarize

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Jenis kelamin	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Berkunjung	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Domisili	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Usia	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q1	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q2	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q3	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q4	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q5	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q6	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q7	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q8	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q9	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q10	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q11	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Kualitas layanan	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q12	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q13	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q14	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q15	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q16	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q17	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q18	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q19	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q20	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q21	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Kepuasan konsumen	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q22	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q23	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Q24	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
Loyalitas konsumen	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%

Case Summaries

	Jenis kelamin	Berkunjung	Domisili	Usia	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
2	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00
3	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	3.00	5.00	2.00
4	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
5	1.00	1.00	2.00	1.00	4.00	2.00	5.00	4.00	5.00
6	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
7	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
8	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
9	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00
10	1.00	1.00	2.00	1.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00
11	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
12	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
13	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00
14	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
15	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
17	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
18	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	2.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00
21	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
22	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
23	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
24	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00
25	2.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00
26	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
27	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
28	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
29	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
30	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
31	2.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
32	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
33	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
34	2.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
35	1.00	1.00	2.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00
36	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
37	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00
38	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
39	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
40	2.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
41	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
42	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00
43	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
44	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
45	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
46	2.00	1.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
47	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
48	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
49	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
50	1.00	1.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
51	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
52	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
53	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
54	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00

Case Summaries

	Jenis kelamin	Berkunjung	Domisili	Usia	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
55	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
56	2.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
57	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
58	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
59	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
60	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
61	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
62	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00
63	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
64	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
65	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
66	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00
67	2.00	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00
68	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
69	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
70	2.00	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
71	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
72	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
73	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
74	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
75	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00
76	2.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
77	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
78	2.00	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00
79	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
80	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
81	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00
82	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
83	2.00	1.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
84	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
85	2.00	1.00	1.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
86	2.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
87	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
88	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
89	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
90	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
91	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
92	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
93	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00
94	1.00	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
95	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
96	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
97	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
98	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
99	2.00	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
100	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
101	2.00	1.00	1.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00
102	1.00	1.00	1.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00
103	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
104	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00
105	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
106	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00
107	1.00	1.00	1.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
108	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

Case Summaries

	Jenis kelamin	Berkunjung	Domisili	Usia	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
109	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
110	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
111	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
112	2.00	1.00	1.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
113	1.00	1.00	2.00	1.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00
114	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00
115	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
116	1.00	1.00	2.00	1.00	4.00	2.00	5.00	4.00	5.00
117	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
118	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
119	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
120	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
121	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
122	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
123	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
124	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00
125	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00
126	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
127	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
128	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00
129	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00
130	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
131	2.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
132	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00
133	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	3.00	5.00	2.00
134	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00
135	1.00	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
136	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00
137	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
138	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00
139	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.00
140	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
141	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
142	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
143	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
144	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
145	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
146	2.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
147	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
148	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
149	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
150	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
151	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
152	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
153	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
154	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
155	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
156	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
157	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
158	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00
159	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00
160	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
161	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
162	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00

Case Summaries

	Jenis kelamin	Berkunjung	Domisili	Usia	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
163	1.00	1.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
164	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
165	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
166	2.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00
167	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
168	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
169	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
170	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
171	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
172	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
173	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
174	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
175	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
176	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
177	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
178	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00
179	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
180	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
181	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
182	2.00	1.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
183	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00
184	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00
185	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
186	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	3.00	5.00	2.00
187	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
188	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00
189	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.00
190	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00
191	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00
192	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
193	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00
194	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
195	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00
196	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
197	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00
198	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00
199	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
200	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00

Case Summaries

	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Kualitas layanan	Q12	Q13	Q14
1	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	38.00	4.00	5.00	5.00
2	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	43.00	1.00	2.00	2.00
3	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	35.00	3.00	4.00	4.00
4	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	42.00	5.00	5.00	5.00
5	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	42.00	4.00	4.00	5.00
6	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	44.00	4.00	4.00	4.00
8	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	42.00	4.00	5.00	5.00
9	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	30.00	4.00	4.00	4.00
10	2.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	35.00	3.00	3.00	3.00
11	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	42.00	4.00	4.00	4.00
12	3.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	41.00	4.00	4.00	3.00
13	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	23.00	4.00	3.00	3.00
14	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	40.00	2.00	4.00	2.00
15	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	43.00	4.00	3.00	5.00
16	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	40.00	3.00	4.00	4.00
17	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	37.00	3.00	3.00	3.00
18	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	42.00	4.00	4.00	4.00
19	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	5.00	4.00	4.00
20	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	36.00	2.00	3.00	2.00
21	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	48.00	3.00	4.00	5.00
22	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	46.00	4.00	5.00	4.00
23	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	44.00	4.00	4.00	4.00
24	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	35.00	2.00	3.00	3.00
25	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	44.00	3.00	4.00	5.00
26	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	48.00	4.00	5.00	4.00
27	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	38.00	3.00	3.00	3.00
28	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	39.00	2.00	3.00	3.00
29	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	43.00	4.00	4.00	4.00
30	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	4.00	3.00
31	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	3.00	4.00	4.00
32	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	45.00	3.00	3.00	5.00
33	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	37.00	2.00	1.00	4.00
34	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	5.00	4.00	4.00
35	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	38.00	2.00	1.00	3.00
36	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	43.00	4.00	4.00	4.00
37	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	35.00	2.00	3.00	4.00
38	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	49.00	4.00	5.00	4.00
39	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	42.00	4.00	4.00	4.00
40	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	4.00	4.00	4.00
41	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	42.00	4.00	4.00	3.00
42	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	39.00	2.00	3.00	3.00
43	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	48.00	3.00	4.00	5.00
44	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	40.00	3.00	3.00	4.00
45	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	47.00	4.00	3.00	5.00
46	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	5.00	5.00	5.00
47	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	41.00	2.00	4.00	4.00
48	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	39.00	2.00	4.00	4.00
49	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	39.00	4.00	4.00	3.00
50	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	3.00	4.00	4.00
51	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	45.00	3.00	4.00	5.00
52	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	41.00	4.00	4.00	4.00
53	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	43.00	4.00	4.00	3.00
54	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	34.00	2.00	3.00	2.00

Case Summaries

	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Kualitas layanan	Q12	Q13	Q14
55	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	37.00	3.00	3.00	3.00
56	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	5.00	5.00	4.00
57	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	40.00	4.00	4.00	4.00
58	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	32.00	2.00	1.00	2.00
59	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	48.00	3.00	4.00	5.00
60	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	38.00	2.00	3.00	4.00
61	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	39.00	3.00	4.00	3.00
62	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	37.00	2.00	3.00	3.00
63	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	34.00	4.00	4.00	4.00
64	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	45.00	3.00	3.00	5.00
65	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00	3.00	4.00	4.00
66	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	43.00	3.00	4.00	3.00
67	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	44.00	5.00	5.00	4.00
68	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	38.00	4.00	3.00	3.00
69	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	40.00	4.00	3.00	3.00
70	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	47.00	4.00	3.00	3.00
71	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00	3.00	3.00	3.00
72	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	34.00	3.00	3.00	3.00
73	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	49.00	3.00	4.00	4.00
74	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	46.00	3.00	3.00	4.00
75	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	45.00	4.00	3.00	3.00
76	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	39.00	3.00	3.00	4.00
77	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	44.00	5.00	4.00	4.00
78	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	43.00	3.00	3.00	4.00
79	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	44.00	3.00	3.00	3.00
80	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	46.00	3.00	4.00	4.00
81	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	45.00	4.00	4.00	5.00
82	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	41.00	4.00	3.00	3.00
83	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	35.00	3.00	3.00	3.00
84	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	41.00	4.00	3.00	3.00
85	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	46.00	4.00	3.00	3.00
86	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	45.00	3.00	4.00	4.00
87	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	44.00	4.00	3.00	3.00
88	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	40.00	3.00	3.00	3.00
89	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	44.00	4.00	3.00	4.00
90	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	44.00	4.00	3.00	3.00
91	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	43.00	4.00	4.00	3.00
92	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	41.00	3.00	3.00	3.00
93	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	39.00	3.00	3.00	3.00
94	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	49.00	4.00	3.00	3.00
95	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	43.00	3.00	4.00	4.00
96	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	47.00	4.00	3.00	3.00
97	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	45.00	3.00	3.00	3.00
98	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	39.00	4.00	3.00	3.00
99	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	47.00	3.00	3.00	3.00
100	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	46.00	4.00	3.00	4.00
101	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	45.00	3.00	4.00	4.00
102	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	43.00	3.00	3.00	3.00
103	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	45.00	4.00	5.00	4.00
104	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	35.00	3.00	3.00	3.00
105	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	39.00	3.00	3.00	3.00
106	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	44.00	4.00	4.00	4.00
107	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	46.00	3.00	3.00	3.00
108	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	34.00	3.00	3.00	3.00

Case Summaries

	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Kualitas layanan	Q12	Q13	Q14
109	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	40.00	4.00	4.00	4.00
110	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	45.00	3.00	3.00	3.00
111	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	38.00	4.00	5.00	5.00
112	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	44.00	4.00	3.00	4.00
113	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	43.00	1.00	2.00	2.00
114	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.00	39.00	4.00	4.00	5.00
115	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	42.00	5.00	5.00	5.00
116	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	42.00	4.00	4.00	5.00
117	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	44.00	4.00	3.00	5.00
118	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47.00	4.00	4.00	4.00
119	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	51.00	4.00	4.00	4.00
120	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	44.00	4.00	4.00	4.00
121	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	25.00	3.00	3.00	4.00
122	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	42.00	4.00	5.00	5.00
123	4.00	3.00	3.00	5.00	2.00	4.00	37.00	4.00	4.00	5.00
124	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	38.00	2.00	2.00	2.00
125	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	37.00	4.00	4.00	3.00
126	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	42.00	4.00	4.00	4.00
127	3.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	41.00	4.00	4.00	3.00
128	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	23.00	4.00	3.00	3.00
129	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	25.00	4.00	4.00	4.00
130	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	38.00	4.00	5.00	5.00
131	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	41.00	4.00	4.00	5.00
132	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	43.00	1.00	2.00	2.00
133	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	35.00	3.00	4.00	4.00
134	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	25.00	4.00	4.00	4.00
135	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	44.00	4.00	3.00	4.00
136	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.00	39.00	4.00	4.00	5.00
137	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	42.00	4.00	3.00	4.00
138	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	24.00	4.00	4.00	3.00
139	5.00	2.00	3.00	3.00	4.00	5.00	40.00	4.00	4.00	5.00
140	4.00	3.00	3.00	5.00	2.00	4.00	37.00	4.00	4.00	5.00
141	4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	2.00	36.00	3.00	4.00	4.00
142	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	40.00	2.00	2.00	4.00
143	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	39.00	4.00	4.00	3.00
144	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	42.00	4.00	4.00	3.00
145	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	40.00	3.00	4.00	5.00
146	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	5.00	4.00	4.00
147	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	38.00	2.00	3.00	4.00
148	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	40.00	4.00	3.00	4.00
149	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	40.00	4.00	4.00	3.00
150	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00	3.00	1.00	3.00
151	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	41.00	4.00	3.00	5.00
152	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	38.00	3.00	4.00	3.00
153	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	40.00	2.00	3.00	3.00
154	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	43.00	4.00	4.00	5.00
155	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	41.00	4.00	4.00	5.00
156	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	44.00	4.00	3.00	5.00
157	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	25.00	3.00	3.00	4.00
158	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	38.00	2.00	2.00	2.00
159	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	37.00	4.00	4.00	3.00
160	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	36.00	2.00	2.00	2.00
161	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	3.00	4.00	4.00
162	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00	3.00	4.00	4.00

Case Summaries

	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Kualitas layanan	Q12	Q13	Q14
163	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	46.00	4.00	5.00	4.00
164	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	40.00	3.00	4.00	3.00
165	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	41.00	2.00	4.00	3.00
166	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	43.00	3.00	4.00	3.00
167	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	43.00	4.00	4.00	4.00
168	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	40.00	2.00	3.00	3.00
169	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	42.00	4.00	4.00	4.00
170	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	4.00	4.00
171	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	48.00	3.00	4.00	5.00
172	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	49.00	4.00	4.00	4.00
173	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	44.00	4.00	4.00	4.00
174	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	36.00	3.00	3.00	3.00
175	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	3.00	3.00
176	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	38.00	3.00	3.00	3.00
177	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	41.00	4.00	3.00	4.00
178	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	44.00	3.00	3.00	3.00
179	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	44.00	3.00	3.00	3.00
180	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	29.00	3.00	3.00	3.00
181	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	36.00	3.00	3.00	3.00
182	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	49.00	4.00	4.00	4.00
183	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	25.00	4.00	4.00	4.00
184	4.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	41.00	4.00	4.00	5.00
185	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	41.00	4.00	4.00	5.00
186	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	35.00	3.00	4.00	4.00
187	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	42.00	4.00	3.00	4.00
188	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	24.00	4.00	4.00	3.00
189	5.00	2.00	3.00	3.00	4.00	5.00	40.00	4.00	4.00	5.00
190	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	30.00	4.00	4.00	4.00
191	2.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	35.00	3.00	3.00	3.00
192	4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	2.00	36.00	3.00	4.00	4.00
193	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	49.00	4.00	4.00	4.00
194	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	40.00	2.00	2.00	4.00
195	4.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	41.00	4.00	4.00	5.00
196	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	44.00	4.00	3.00	4.00
197	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.00	39.00	4.00	4.00	5.00
198	4.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	41.00	4.00	4.00	5.00
199	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	51.00	4.00	4.00	4.00
200	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	49.00	4.00	4.00	4.00

Case Summaries

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Kepuasan konsumen	Q22	Q23
1	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	29.00	2.00	2.00
2	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	23.00	4.00	5.00
3	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	35.00	4.00	4.00
4	5.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	42.00	4.00	4.00
5	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	44.00	5.00	4.00
6	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	38.00	5.00	5.00
7	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	37.00	5.00	5.00
8	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	46.00	4.00	4.00
9	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	30.00	4.00	4.00
10	5.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	32.00	4.00	4.00
11	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	41.00	5.00	4.00
12	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	36.00	5.00	4.00
13	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	28.00	4.00	4.00
14	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	31.00	4.00	3.00
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	3.00
16	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	38.00	4.00	3.00
17	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	33.00	3.00	4.00
18	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	3.00
19	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	42.00	4.00	5.00
20	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	30.00	3.00	2.00
21	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	42.00	4.00	5.00
22	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	4.00
23	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	42.00	4.00	4.00
24	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	30.00	4.00	2.00
25	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	40.00	5.00	4.00
26	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	44.00	4.00	4.00
27	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	33.00	4.00	3.00
28	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	33.00	4.00	3.00
29	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	3.00
30	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	33.00	4.00	3.00
31	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	5.00
32	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	4.00
33	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	31.00	3.00	3.00
34	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	42.00	4.00	5.00
35	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	29.00	4.00	2.00
36	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	42.00	4.00	4.00
37	3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	32.00	4.00	2.00
38	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	45.00	4.00	4.00
39	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	4.00
40	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	42.00	4.00	4.00
41	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00	4.00	3.00
42	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	32.00	4.00	3.00
43	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	42.00	4.00	5.00
44	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	35.00	4.00	3.00
45	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	43.00	4.00	4.00
46	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	47.00	4.00	5.00
47	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	36.00	4.00	3.00
48	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	36.00	3.00	3.00
49	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	34.00	4.00	3.00
50	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	38.00	4.00	5.00
51	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	42.00	4.00	4.00
52	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	39.00	4.00	3.00
53	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00	4.00	3.00
54	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	26.00	3.00	3.00

Case Summaries

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Kepuasan konsumen	Q22	Q23
55	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	33.00	3.00	4.00
56	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	43.00	4.00	5.00
57	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	4.00
58	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	24.00	3.00	3.00
59	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	43.00	5.00	5.00
60	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	32.00	4.00	3.00
61	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	37.00	4.00	3.00
62	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	30.00	4.00	4.00
63	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	34.00	4.00	3.00
64	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	41.00	5.00	4.00
65	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	36.00	4.00	3.00
66	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	34.00	5.00	4.00
67	3.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	41.00	5.00	4.00
68	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	35.00	3.00	3.00
69	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	35.00	3.00	4.00
70	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	40.00	5.00	4.00
71	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	31.00	4.00	4.00
72	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	3.00	3.00
73	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	40.00	5.00	5.00
74	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	39.00	4.00	4.00
75	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	39.00	3.00	4.00
76	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	35.00	3.00	3.00
77	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	4.00
78	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	37.00	4.00	4.00
79	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	35.00	5.00	4.00
80	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	39.00	5.00	4.00
81	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	43.00	4.00	4.00
82	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	36.00	4.00	4.00
83	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	31.00	4.00	3.00
84	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	35.00	4.00	4.00
85	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	39.00	4.00	4.00
86	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	38.00	5.00	4.00
87	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	38.00	4.00	4.00
88	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	35.00	4.00	3.00
89	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	38.00	4.00	4.00
90	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	38.00	4.00	4.00
91	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	37.00	4.00	4.00
92	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	34.00	4.00	4.00
93	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	35.00	3.00	3.00
94	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	39.00	5.00	5.00
95	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	37.00	4.00	4.00
96	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	39.00	5.00	4.00
97	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	35.00	4.00	4.00
98	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	35.00	4.00	4.00
99	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	36.00	5.00	4.00
100	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	40.00	4.00	4.00
101	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	40.00	4.00	4.00
102	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	36.00	4.00	3.00
103	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	45.00	5.00	4.00
104	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	31.00	3.00	3.00
105	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00	3.00	3.00
106	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	40.00	4.00	4.00
107	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	41.00	5.00	4.00
108	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	4.00	3.00

Case Summaries

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Kepuasan konsumen	Q22	Q23
109	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	38.00	4.00	4.00
110	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	35.00	4.00	4.00
111	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	29.00	2.00	2.00
112	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	37.00	4.00	4.00
113	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	23.00	4.00	5.00
114	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	35.00	5.00	4.00
115	5.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	42.00	4.00	4.00
116	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	44.00	5.00	5.00
117	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	4.00
118	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	38.00	5.00	5.00
119	4.00	2.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00	35.00	5.00	5.00
120	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	37.00	5.00	5.00
121	4.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	27.00	4.00	3.00
122	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	46.00	4.00	4.00
123	5.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	39.00	3.00	3.00
124	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	32.00	4.00	3.00
125	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	35.00	4.00	3.00
126	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	41.00	5.00	4.00
127	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	36.00	5.00	4.00
128	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	28.00	4.00	4.00
129	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	37.00	4.00	4.00
130	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	29.00	2.00	2.00
131	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	42.00	4.00	4.00
132	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	23.00	5.00	4.00
133	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	35.00	4.00	4.00
134	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	37.00	4.00	4.00
135	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	37.00	4.00	4.00
136	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	35.00	5.00	4.00
137	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00	4.00	4.00
138	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	30.00	4.00	4.00
139	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	35.00	4.00	3.00
140	5.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	39.00	3.00	3.00
141	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	39.00	4.00	3.00
142	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	28.00	4.00	3.00
143	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	39.00	4.00	4.00
144	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	37.00	4.00	4.00
145	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	4.00
146	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	44.00	5.00	4.00
147	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	34.00	4.00	3.00
148	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00	4.00	4.00
149	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00	4.00	4.00
150	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	30.00	4.00	3.00
151	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	40.00	4.00	3.00
152	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	36.00	4.00	3.00
153	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	32.00	4.00	3.00
154	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	42.00	3.00	4.00
155	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	42.00	4.00	4.00
156	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	4.00
157	4.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	27.00	4.00	3.00
158	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	32.00	5.00	2.00
159	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	35.00	4.00	3.00
160	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	29.00	3.00	3.00
161	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	40.00	5.00	4.00
162	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	36.00	3.00	4.00

Case Summaries

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Kepuasan konsumen	Q22	Q23
163	3.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	4.00
164	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	35.00	4.00	3.00
165	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	36.00	4.00	3.00
166	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	34.00	5.00	4.00
167	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	3.00
168	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	33.00	4.00	3.00
169	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	3.00
170	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	37.00	4.00	3.00
171	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	42.00	4.00	5.00
172	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	47.00	4.00	4.00
173	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00	4.00	4.00
174	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	31.00	3.00	4.00
175	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	37.00	3.00	3.00
176	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	31.00	3.00	4.00
177	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	37.00	3.00	4.00
178	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	36.00	4.00	4.00
179	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	35.00	4.00	4.00
180	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	26.00	3.00	3.00
181	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	31.00	3.00	3.00
182	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	44.00	5.00	5.00
183	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	37.00	4.00	2.00
184	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	34.00	4.00	5.00
185	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	42.00	4.00	4.00
186	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	35.00	4.00	4.00
187	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00	4.00	4.00
188	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	30.00	4.00	4.00
189	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	35.00	4.00	3.00
190	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	30.00	4.00	4.00
191	5.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	32.00	4.00	4.00
192	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	39.00	4.00	3.00
193	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	31.00	5.00	5.00
194	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	28.00	4.00	2.00
195	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	34.00	4.00	5.00
196	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	37.00	4.00	4.00
197	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	35.00	5.00	3.00
198	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	34.00	4.00	5.00
199	4.00	2.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00	35.00	5.00	3.00
200	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	31.00	5.00	5.00

Case Summaries

	Q24	Loyalitas konsumen
1	2.00	6.00
2	4.00	13.00
3	3.00	11.00
4	4.00	12.00
5	5.00	14.00
6	5.00	15.00
7	5.00	15.00
8	4.00	12.00
9	3.00	11.00
10	4.00	12.00
11	4.00	13.00
12	3.00	12.00
13	3.00	11.00
14	4.00	11.00
15	4.00	11.00
16	4.00	11.00
17	3.00	10.00
18	4.00	11.00
19	4.00	13.00
20	4.00	9.00
21	5.00	14.00
22	5.00	13.00
23	4.00	12.00
24	4.00	10.00
25	4.00	13.00
26	4.00	12.00
27	4.00	11.00
28	4.00	11.00
29	4.00	11.00
30	4.00	11.00
31	4.00	13.00
32	4.00	12.00
33	4.00	10.00
34	4.00	13.00
35	4.00	10.00
36	4.00	12.00
37	4.00	10.00
38	4.00	12.00
39	4.00	12.00
40	5.00	13.00
41	4.00	11.00
42	4.00	11.00
43	5.00	14.00
44	4.00	11.00
45	4.00	12.00
46	4.00	13.00
47	4.00	11.00
48	4.00	10.00
49	4.00	11.00
50	4.00	13.00
51	4.00	12.00
52	4.00	11.00
53	4.00	11.00
54	4.00	10.00

Case Summaries

	Q24	Loyalitas konsumen
55	3.00	10.00
56	4.00	13.00
57	5.00	13.00
58	3.00	9.00
59	4.00	14.00
60	4.00	11.00
61	4.00	11.00
62	4.00	12.00
63	3.00	10.00
64	4.00	13.00
65	3.00	10.00
66	4.00	13.00
67	4.00	13.00
68	3.00	9.00
69	4.00	11.00
70	4.00	13.00
71	3.00	11.00
72	4.00	10.00
73	4.00	14.00
74	4.00	12.00
75	4.00	11.00
76	4.00	10.00
77	4.00	12.00
78	3.00	11.00
79	4.00	13.00
80	4.00	13.00
81	3.00	11.00
82	3.00	11.00
83	3.00	10.00
84	4.00	12.00
85	4.00	12.00
86	4.00	13.00
87	4.00	12.00
88	3.00	10.00
89	4.00	12.00
90	4.00	12.00
91	3.00	11.00
92	3.00	11.00
93	3.00	9.00
94	4.00	14.00
95	4.00	12.00
96	4.00	13.00
97	4.00	12.00
98	4.00	12.00
99	4.00	13.00
100	4.00	12.00
101	3.00	11.00
102	3.00	10.00
103	3.00	12.00
104	3.00	9.00
105	3.00	9.00
106	3.00	11.00
107	3.00	12.00
108	3.00	10.00

Case Summaries

	Q24	Loyalitas konsumen
109	3.00	11.00
110	4.00	12.00
111	2.00	6.00
112	4.00	12.00
113	4.00	13.00
114	3.00	12.00
115	4.00	12.00
116	4.00	14.00
117	4.00	12.00
118	5.00	15.00
119	3.00	13.00
120	5.00	15.00
121	2.00	9.00
122	4.00	12.00
123	3.00	9.00
124	2.00	9.00
125	4.00	11.00
126	4.00	13.00
127	3.00	12.00
128	3.00	11.00
129	2.00	10.00
130	2.00	6.00
131	4.00	12.00
132	4.00	13.00
133	3.00	11.00
134	2.00	10.00
135	4.00	12.00
136	3.00	12.00
137	4.00	12.00
138	4.00	12.00
139	3.00	10.00
140	3.00	9.00
141	3.00	10.00
142	2.00	9.00
143	3.00	11.00
144	4.00	12.00
145	3.00	11.00
146	4.00	13.00
147	3.00	10.00
148	3.00	11.00
149	3.00	11.00
150	3.00	10.00
151	3.00	10.00
152	4.00	11.00
153	4.00	11.00
154	4.00	11.00
155	4.00	12.00
156	4.00	12.00
157	2.00	9.00
158	2.00	9.00
159	4.00	11.00
160	4.00	10.00
161	4.00	13.00
162	3.00	10.00

Case Summaries

	Q24	Loyalitas konsumen
163	5.00	13.00
164	4.00	11.00
165	4.00	11.00
166	4.00	13.00
167	4.00	11.00
168	4.00	11.00
169	4.00	11.00
170	4.00	11.00
171	5.00	14.00
172	4.00	12.00
173	4.00	12.00
174	3.00	10.00
175	4.00	10.00
176	4.00	11.00
177	4.00	11.00
178	4.00	12.00
179	4.00	12.00
180	3.00	9.00
181	4.00	10.00
182	4.00	14.00
183	4.00	10.00
184	4.00	13.00
185	4.00	12.00
186	3.00	11.00
187	4.00	12.00
188	4.00	12.00
189	3.00	10.00
190	3.00	11.00
191	4.00	12.00
192	3.00	10.00
193	4.00	14.00
194	3.00	9.00
195	4.00	13.00
196	4.00	12.00
197	4.00	12.00
198	4.00	13.00
199	5.00	13.00
200	4.00	14.00

TABEL DISTRIBUSI r

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138

Sumber:

Singgih Santoso (2002:390).
 Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik;
 Jakarta: PT. Elex Media Komputindo