

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya merupakan mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Dalam rangka menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“Inovasi Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Publik” Studi Kasus pada PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta**. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner berikut.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta kepada setiap pelanggannya dengan cara membandingkan kualitas yang diterima oleh pelanggan dengan kualitas yang diharapkan oleh pelanggan sehingga dapat memberikan usulan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta kepada pelanggan.

Kuisisioner Penelitian ini saya susun sebagai bagian dari tahapan proses pengumpulan data yang digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Atas bantuan dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/I saya mengucapkan banyak terima kasih karena telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini dan sangat membantu dalam kelancaran penelitian ini.

Hormat saya,

Rendy Rakha Fahmi

KUISIONER TERBUKA

I. Data Responden

Nama :

Jenis Kelamin : (Laki-Laki/Perempuan) (lingkari salah satu)

Umur :

Pekerjaan :

1. Menurut anda, faktor-faktor **fasilitas fisik** apa yang sebaiknya dimiliki oleh PT.Telkom Indonesia Witel Yogyakarta yang sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- Gedung yang mewah
 - Peralatan yang lengkap & modern
- Lainnya :

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

2. Menurut anda, faktor-faktor apa yang menunjukkan **kemampuan** karyawan dan teknisi PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan sesuai dengan harapan anda?

Contoh:

- Ketepatan diagnosa permasalahan yang didapati konsumen konsumen
- Lainnya :

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

3. Menurut anda, faktor-faktor apa yang menunjukkan **Respon** karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta dalam membantu dan memberikan pelayanan terhadap konsumen yang sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan
Lainnya :

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

4. Menurut anda, faktor-faktor apa yang menunjukkan pengetahuan dan keterampilan karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta untuk **membangun kepercayaan** dan **menghilangkan keraguan** konsumen yang sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- Jaminan ketepatan perbaikan dari keluhan pelanggan

Lainnya :

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

5. Menurut anda, faktor-faktor apa yang menunjukkan **perhatian pribadi** yang diberikan PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta kepada konsumen yang sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- Perusahaan menghubungi konsumen untuk mengetahui kondisi setelah diperbaiki

Lainnya :

- _____
- _____
- _____
- _____

KUESIONER TERTUTUP 1

Saya merupakan mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Dalam rangka menyusun Tugas Akhir . Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner berikut. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Indonesia Kotabaru, Yogyakarta kepada setiap pelanggannya sehingga diharapkan akan memberikan usulan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan PT. Telkom Indonesia Kotabaru, Yogyakarta kepada pelanggan. Atas bantuan dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/I saya mengucapkan banyak terimakasih karena telah memberikan waktu untuk mengisi kuisisioner ini dan sangat membantu dalam kelancaran penelitian ini.

Hormat saya,

Rendy Rakha Fahmi

A. Bagian A (Kuisisioner tingkat kepuasan atribut)

I. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (X) pada kolom bobot sesuai dengan tingkat kepuasan atribut terhadap pelayanan yang diberikan PT.Telkom Indonesia Witel Yoryakarta. Adapun pembobotan adalah sebagai berikut:

- 1 = Sangat-sangat tidak puas
- 2 = Sangat tidak puas
- 3 = Tidak puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat puas
- 6 = Sangat-sangat puas

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
 Umur :

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut Layanan	Bobot					
		1	2	3	4	5	6
Tangible	Tempat parkir plaza yang memadai						
	Ruang tunggu yang nyaman						
	Tersedianya fasilitas pendukung dalam menunggu antrian (Majalah/koran, free wifi, TV, AC, Coffe break)						
	Penampilan karyawan yang rapi						
	Perilaku karyawan yang sopan						
	Prosedur administrasi yang memudahkan pelanggan						
	Jumlah counter pada plaza mencukupi						
	Kebersihan dari plaza Telkom witel yogyakarta terjaga						
	Kamar Mandi yang bersih dan wangi						
	Tersedia kantin untuk pelanggan plaza						
	Plaza Telkom berada di lokasi yang mudah dijangkau						
Assurance	Waktu pelayanan Cepat						
	Ketepatan Diagnosa terhadap keluhan						
	Melakukan perbaikan terhadap keluhan dengan cepat dan tepat						
	Solusi yang diberikan Customer Service Memuaskan						
	kredibilitas karyawan saat menangani pelanggan						
	Pembayaran sesuai dengan pelayanan yang didapatkan						
	Kemampuan karyawan pada produk knowledge						
	kesabaran karyawan dalam mendengarkan keluhan pelanggan						
	sebelum perbaikan karyawan memberikan segala informasi secara jujur, detail, lengkap dan jelas						
Responsiveness	selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat						
	Customer Service yang komunikatif						
	memberikan respon positif terhadap keluhan yang dihadapi pelanggan						
	security memberikan arahan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan						
	koordinasi antara teknisi dilapangan dengan bagian administrasi terjalin dengan baik						
Reliability	kemampuan komunikasi petugas customer service dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan						
	Informasi yang diberikan kepada pelanggan akurat dan update						

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut Layanan	Bobot					
		1	2	3	4	5	6
	pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan						
	kedisiplinan dalam jam kerja						
	kejelasan informasi yang diberikan oleh customer service kepada pelanggan						
	Melakukan check langsung kerumah pelanggan untuk melihat kondisi						
Emphaty	pendekatan customer service kepada pelanggan dengan ramah						
	Perusahaan selalu menginformasikan penawaran dan promo yang menarik						
	memberikan hadiah atau reward jika pelanggan memberikan kritikan atau masukan atau keluhan bagi perusahaan						
	perusahaan mengingatkan batas waktu pembayaran dengan sabar						
	karyawan memberikan arahan kepada pelanggan dalam mengatasi masalah dengan ramah, sabar dan sampai tuntas						

B. Bagian B (Kuisisioner tingkat kepentingan /harapan atribut)

I. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (X) pada kolom bobot sesuai dengan tingkat kepentingan/harapan atribut terhadap pelayanan yang diberikan PT.Telkom Indonesia Witel Yoryakarta.

Adapun pembobotan adalah sebagai berikut :

- 1 = Sangat-sangat tidak penting
- 2 = Sangat tidak penting
- 3 = Tidak Penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat penting
- 6 = Sangat-sangat penting

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Umur :

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut Layanan	Bobot					
		1	2	3	4	5	6
Tangible	Tempat parkir plaza yang memadai						
	Ruang tunggu yang nyaman						
	Tersedianya fasilitas pendukung dalam menunggu antrian (Majalah/koran, free wifi, TV, AC, Coffe break)						
	Penampilan karyawan yang rapi						
	Perilaku karyawan yang sopan						
	Prosedur administrasi yang memudahkan pelanggan						
	Jumlah counter pada plaza mencukupi						
	Kebersihan dari plaza Telkom witel yogyakarta terjaga						
	Kamar Mandi yang bersih dan wangi						
	Tersedia kantin untuk pelanggan plaza						
	Plaza Telkom berada di lokasi yang mudah dijangkau						
Assurance	Waktu pelayanan Cepat						
	Ketepatan Diagnosa terhadap keluhan						
	Melakukan perbaikan terhadap keluhan dengan cepat dan tepat						
	Solusi yang diberikan Customer Service Memuaskan						
	kredibilitas karyawan saat menangani pelanggan						
	Pembayaran sesuai dengan pelayanan yang didapatkan						
	Kemampuan karyawan pada produk knowledge						
	kesabaran karyawan dalam mendengarkan keluhan pelanggan						
	sebelum perbaikan karyawan memberikan segala informasi secara jujur, detail, lengkap dan jelas						
Responsiveness	selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat						
	Customer Service yang komunikatif						
	memberikan respon positif terhadap keluhan yang dihadapi pelanggan						
	security memberikan arahan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan						
	koordinasi antara teknisi dilapangan dengan bagian administrasi terjalin dengan baik						
Reliability	kemampuan komunikasi petugas customer service dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan						
	Informasi yang diberikan kepada pelanggan akurat dan update						

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut Layanan	Bobot					
		1	2	3	4	5	6
Dimensi Kualitas Pelayanan	pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan						
	kedisiplinan dalam jam kerja						
	kejelasan informasi yang diberikan oleh customer service kepada pelanggan						
	Melakukan check langsung kerumah pelanggan untuk melihat kondisi						
Emphaty	pendekatan customer service kepada pelanggan dengan ramah						
	Perusahaan selalu menginformasikan penawaran dan promo yang menarik						
	memberikan hadiah atau reward jika pelanggan memberikan kritikan atau masukan atau keluhan bagi perusahaan						
	perusahaan mengingatkan batas waktu pembayaran dengan sabar						
	karyawan memberikan arahan kepada pelanggan dalam mengatasi masalah dengan ramah, sabar dan sampai tuntas						

KUISIONER

Responden yang terhormat,

Saya merupakan mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Dalam rangka menyusun Tugas Akhir. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner berikut. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta kepada setiap pelanggannya sehingga diharapkan akan memberikan usulan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta kepada pelanggan. Atas bantuan dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/I saya mengucapkan banyak terimakasih karena telah memberikan waktu untuk mengisi kuesioner ini dan sangat membantu dalam kelancaran penelitian ini.

Hormat saya,

Rendy Rakha Fahmi

I. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (X) pada kolom bobot sesuai dengan tingkat kepuasan atribut terhadap pelayanan yang diberikan PT.Telkom Indonesia Witel Yoryakarta. Adapun pembobotan adalah sebagai berikut:

1 = Sangat-Sangat Tidak Puas 2 = Sangat Tidak Puas 3 = Tidak Puas
4 = Puas 5 = Sangat Puas 6 = Sangat Sangat Puas

No	Atribut	PT Telkom Witel Yogyakarta						PT Telkomsel Sudirman					
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1	Kecepatan dalam melayani pelanggan												
2	Ketepatan melakukan diagnosa keluhan pelanggan												
3	Pembayaran sesuai Pemakaian												

REKAP DATA KUISIONER

Responden	Kepuasan																																										
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36							
1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5					
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3					
3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4				
5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5	4	5	5	4	4	4	4	4					
6	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4				
7	6	6	6	6	6	5	5	6	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5				
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4			
9	4	4	5	6	6	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	6	4	4	6	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	6	4	4	5	5				
10	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	4	4	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6			
11	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	4	4	4				
12	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4			
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
14	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	6	4	4	5	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3			
16	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	6	4	5	4	4	4	5	6	6	4	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	4	6	5	4	6		
17	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	6	3	4	4	4	3	4	4	6	6	5	5	4	6	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4		
18	4	5	4	5	5	1	3	4	3	1	4	1	1	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	
19	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	1	4	4	1	3	4	4	3	1	4	2	6	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20	4	5	4	4	4	5	6	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	6	5	3	4	5	6	5	4	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	4	6	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	6	5	5	5	5	6	3	5	4	4	5	5	4	6	4	2	3	5	5	5	5	5	5		
22	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
23	4	5	5	5	5	3	2	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	6	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

Responden	Kepuasan																																				
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36	
24	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	
25	4	6	6	6	6	5	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	
26	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	
27	3	4	4	4	5	2	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	2	4	3	2	2	4	
28	6	6	6	4	6	5	5	6	5	3	4	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	3	6	6
29	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	5	1	2	1	1	1	5	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	
30	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
31	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	5	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	3	3	5	3	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3	2	
32	5	5	4	4	4	3	5	3	2	1	5	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	2	2	4	1	4	3	1	3	3	
33	4	5	4	4	4	4	2	4	5	2	4	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	5	3	3	2	1	3	2	3	4	3	1	2	2	
34	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	4	5	6	5	5	5	5	6	4	5	4	4	5	5	6	2	1	4	4	3	1	4	2	1	1	4	
35	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	2	4	4	2	3	4	4	5	2	4	4	5	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
36	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
37	4	5	4	3	2	3	4	5	4	2	3	3	1	2	2	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	1	5	4	3	4	5	
38	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	6	3	4	1	1	4	4	3	4	3	1	3	4	
39	3	6	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
40	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	
41	5	6	5	5	5	4	4	4	5	3	6	2	6	6	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	6	5	3	5	5	
42	3	2	5	3	5	5	6	2	4	4	3	6	6	5	6	6	4	3	3	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	6	3	6	
43	4	6	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
44	4	6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	6	6	4	4	6	5	4	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	4	4	5	6	
45	4	4	3	5	5	4	2	6	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	6	6	6	6	5	4	6	6	
46	2	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	1	1	4	3	
48	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
49	4	3	3	5	5	6	4	4	4	2	4	5	6	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	

Responden	Kepuasan																																					
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36		
50	6	3	5	6	6	5	5	6	5	4	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	4	6	6		
51	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4	5	5	4	5	5	
52	4	5	5	6	6	4	3	5	5	4	5	1	1	2	1	1	3	2	5	3	1	4	2	5	1	2	2	2	4	2	3	3	2	1	3	2		
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4			
54	5	6	6	6	6	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
55	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2		
56	5	4	4	5	6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	6	6	6	5	4	5	6	6	5	5	5	4	6	6	6	5	4	4	4	5		
57	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
58	5	5	5	5	5	4	3	4	5	2	6	4	1	2	4	1	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	5	5		
59	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
60	4	6	6	6	6	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	6	4	4	
61	4	6	6	6	6	5	6	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	
62	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	5	5	5	6	6	4	3	5	5	3	3	2	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	6	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5		
64	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	5	6	6	6	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	4	5	5
67	4	4	3	5	6	4	3	5	4	4	6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
68	4	5	5	6	6	4	3	6	5	4	5	2	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	2	3	5	4	4	4	3	5	3	2	3	5		
69	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5		
70	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	6	5	4	4	4	6	6		
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
75	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6

Responden	Kepuasan																																				
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36	
76	5	6	5	6	6	4	1	5	5	3	4	1	4	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Responden	kepentingan																																					
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36		
1	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	4	5	6	5	3	3	3	3	5	
7	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	6	6	5	4	4	4	4	5	5	
8	6	6	4	5	5	5	4	4	6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	4	4	4	4	5	5	
9	5	4	5	6	5	5	4	6	5	6	4	5	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	4	4	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	
10	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
12	5	5	4	5	4	5	6	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	6	6	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
16	6	6	5	5	6	6	6	4	1	3	4	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	4	6	6	
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	
18	4	4	4	4	3	6	6	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	1	4	2	1	3	3	2	4	4		
19	4	4	4	4	6	4	4	6	6	5	5	6	6	5	4	6	5	4	4	4	6	6	5	6	6	6	6	5	5	4	4	5	4	5	4	5		
20	6	6	6	5	5	4	6	5	5	4	5	6	6	5	5	4	5	6	5	5	6	4	5	5	6	6	5	6	5	6	4	5	5	6	4	5		
21	5	5	4	4	4	5	6	6	6	3	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	5	4	6	5	6	6		
22	4	5	5	5	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	4	5	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		

Responden	kepentingan																																						
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36			
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	5	5	4	4	5	6	6	5	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	5	4	4	6			
25	4	5	6	6	6	5	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5				
26	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	4	5			
27	5	6	6	6	6	6	6	5	4	4	6	6	5	5	5	6	6	5	4	4	4	4	6	6	6	5	4	4	6	6	6	5	6	6	6	6			
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6			
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	4	3	4	5			
30	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4			
31	5	3	3	3	3	1	2	3	2	1	4	2	1	2	1	1	1	2	3	3	1	2	3	5	1	3	3	1	4	3	1	3	1	1	3	3			
32	5	5	5	5	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6			
33	5	5	5	2	5	6	5	5	5	4	4	5	6	5	6	4	6	6	6	6	5	4	4	5	5	5	6	5	6	5	6	4	6	6	6	5			
34	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	4	5	6	5	5	5	5	6	4	5	4	4	5	5	6	5	5	4	5	4	5	4	4	6	6	4			
35	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	6	6	6	4	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	4	5	4	4	6	6			
36	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
37	4	6	5	4	4	4	5	5	5	6	5	4	6	5	4	4	5	6	5	4	6	6	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	6	5	4			
38	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	4	6	6		
39	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
41	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6		
42	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	
43	6	5	6	4	6	6	5	6	5	4	6	6	6	5	4	6	4	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	5	6	5	4	6	5			
44	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5		
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	6	6	6		
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	4	6	6	6	6	6	6	3	4	1	5	4	4		
48	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	6	6	6	5	5	6	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4			

Responden	kepentingan																																					
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36		
49	4	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	4	4	5	4	4	4	6	5	6	4	4	5	4	5	6	5	4	5	6	5	4	4	4	4	6	
50	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	4	5	
52	6	6	6	6	6	4	4	4	6	4	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	
53	5	5	5	5	6	6	5	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
55	4	3	4	5	4	6	6	6	5	4	5	6	4	5	4	6	4	5	4	6	4	5	4	6	5	4	5	4	6	4	5	4	5	4	5	3	4	4
56	5	5	6	5	6	4	4	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	4	4	4	6	
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
58	5	6	6	5	6	6	5	6	6	4	6	5	6	6	4	6	4	6	6	6	5	5	4	5	5	5	3	6	5	3	1	5	3	3	4	4		
59	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	5	5	5	6	6	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	5	6	6	5	5	5	5	6	5	4	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	5	4	4	4	3	4	4	
66	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
67	4	4	6	5	5	6	6	4	4	4	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	
68	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	
69	6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
70	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	kepentingan																																				
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36	
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

KUISIONER PEMBANDING

Responden	Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta (X1)	Ketepatan Diagnosis Yang Diberikan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta (X2)	Pembayaran Pelanggan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta Sesuai Dengan Apa Yang Didapatkan (X3)	Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Pt. Telkomsel Yogyakarta (X4)	Ketepatan Diagnosis Yang Diberikan Pt. Telkomsel Yogyakarta (X5)	Pembayaran Pelanggan Pt. Telkomsel Yogyakarta Sesuai Dengan Apa Yang Didapatkan (X6)
1	3	4	4	3	4	4
2	3	3	4	4	3	4
3	3	3	4	5	5	4
4	3	3	5	4	5	4
5	4	4	3	4	4	3
6	4	4	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4
10	4	5	4	5	4	4
11	3	3	4	5	5	4
12	3	3	4	4	5	5
13	4	4	3	3	4	4
14	4	4	3	5	4	4
15	4	4	3	4	4	3

Responden	Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta (X1)	Ketepatan Diagnosis Yang Diberikan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta (X2)	Pembayaran Pelanggan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta Sesuai Dengan Apa Yang Didapatkan (X3)	Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Pt. Telkomsel Yogyakarta (X4)	Ketepatan Diagnosis Yang Diberikan Pt. Telkomsel Yogyakarta (X5)	Pembayaran Pelanggan Pt. Telkomsel Yogyakarta Sesuai Dengan Apa Yang Didapatkan (X6)
16	3	4	5	5	6	5
17	4	3	3	3	3	3
18	4	4	5	4	4	5
19	3	4	4	3	4	4
20	4	4	4	5	5	5
21	4	3	4	5	5	5
22	3	4	5	4	5	4
23	4	4	3	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	5	5	4
28	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	5	3	5
31	3	5	4	4	4	4
32	5	4	4	5	4	4
33	4	4	3	3	4	4
34	4	3	4	4	3	4
35	3	5	3	5	5	5
36	4	4	5	5	5	4

Responden	Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta (X1)	Ketepatan Diagnosis Yang Diberikan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta (X2)	Pembayaran Pelanggan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta Sesuai Dengan Apa Yang Didapatkan (X3)	Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Pt. Telkomsel Yogyakarta (X4)	Ketepatan Diagnosis Yang Diberikan Pt. Telkomsel Yogyakarta (X5)	Pembayaran Pelanggan Pt. Telkomsel Yogyakarta Sesuai Dengan Apa Yang Didapatkan (X6)
37	3	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	3	3
39	4	5	5	6	5	5
40	4	4	5	5	4	5
41	4	4	3	4	4	3
42	4	4	5	4	4	4
43	4	4	5	4	4	3
44	3	4	4	3	4	4
45	4	4	3	4	4	4
46	4	4	3	3	3	3
47	4	3	4	4	4	4
48	4	3	4	3	3	3
49	3	5	4	4	4	4
50	3	3	4	4	3	4
51	4	5	4	5	4	4
52	4	4	4	4	5	3
53	3	3	4	4	3	3
54	4	4	4	6	4	3
55	4	4	5	4	5	5
56	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4

Responden	Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta (X1)	Ketepatan Diagnosis Yang Diberikan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta (X2)	Pembayaran Pelanggan Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta Sesuai Dengan Apa Yang Didapatkan (X3)	Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Pt. Telkomsel Yogyakarta (X4)	Ketepatan Diagnosis Yang Diberikan Pt. Telkomsel Yogyakarta (X5)	Pembayaran Pelanggan Pt. Telkomsel Yogyakarta Sesuai Dengan Apa Yang Didapatkan (X6)
58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3
61	3	3	5	3	3	5
62	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4
65	3	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	3	3
67	4	3	5	4	4	4
68	3	5	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	5	5
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	5	4	4
76	4	4	3	4	4	3