

LAMPIRAN

A-1 Lampiran kuesioner *Customer satisfaction Index (CSI)*

Yogyakarta, Februari 2017
Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat,
Sehubungan dengan tugas akhir yang harus saya selesaikan guna meraih gelar Sarjana Teknik Industri Universitas Islam Indonesia, saya bermaksud mengadakan penelitian pada Super Indo mengenai kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Untuk menunjang penelitian tersebut saya bermaksud mencari data dengan menyebarkan kuisisioner. Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya memohon untuk kesediaan /bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi daftar pertanyaan pendapat yang ada di dalam kuisisioner terlampir.
Kuisisioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai jawaban dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kualitas pelayanan Di Super Indo. Informasi yang didapatkan bersifat rahasia dan kerahasiaan identitas responden terjamin kerahasiaannya.
Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi pertanyaan yang ada, serta mengembalikan kepada saya setelah selesai mengisi kuisisioner, dan untuk segala bantuannya saya ucapkan terimakasih

Hormat saya,
Rudi Mintarto
12522038

KUESIONER

KUALITAS PELAYANAN

RITEL

*Supermarket

NOMOR	Responden,



Retail Service Quality Assessment
Customer Satisfaction Index (CSI)
Rudi Mintarto | Tugas Akhir
rudimintarto@gmail.com

Nama Responden	
Usia	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Kuantitas Kunjungan Sebelumnya	<input type="checkbox"/> belum pernah <input type="checkbox"/> 2 kali <input type="checkbox"/> 1 kali <input type="checkbox"/> > 5 kali

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang (✓) atau silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan apa yang anda rasakan mengenai atribut kualitas jasa pada retail

Chapter 1 Current Satisfaction & The Level Of Interest

P2	Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tulus	R2	Karyawan melakukan pelayanan dengan benar
Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas	<input type="checkbox"/>
Tidak penting	<input type="checkbox"/>	Tidak puas	<input type="checkbox"/>
Cukup penting	<input checked="" type="checkbox"/>	Cukup puas	<input type="checkbox"/>
Penting	<input type="checkbox"/>	Puas	<input checked="" type="checkbox"/>
Sangat penting	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input checked="" type="checkbox"/>



Retail Service Quality Assessment
Customer Satisfaction Index (CSI)
Rudi Mintarto | Tugas Akhir
rudimintarto@gmail.com

F1	Perlengkapan & penampilan toko yang modern							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
I1	Karyawan percaya terhadap pelanggan dalam pengambilan barang							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
F2	Penataan display dan rak memudahkan untuk bergerak dan mencari barang yang diinginkan							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
I2	Kemampuan & keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan baik							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
F3	Produk yang dijual sangat beragam (lengkap)							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
I3	Karyawan melayani pelanggan dengan sopan & ramah							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
F4	Pencahayaan di dalam toko yang baik							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
I4	Karyawan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
F5	Kondisi di dalam toko yang bersih & nyaman							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
I5	Karyawan selalu menanggapi keluhan pelanggan							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
P1	Karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
R1	Program promosi dijalankan dengan baik (teratur)							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
P2	Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tulus							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		
R2	Karyawan melakukan pelayanan dengan benar							
	Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas		
	Tidak penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak puas		
	Cukup penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cukup puas		
	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas		
	Sangat penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas		



A-2 Lampiran kuesioner *Improvement Gap Analysis (IGA)*

**Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i**

Dengan hormat,
Sehubungan dengan tugas akhir yang harus saya selesaikan guna meraih gelar Sarjana Teknik Industri Universitas Islam Indonesia, saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Untuk menunjang penelitian tersebut saya bermaksud mencari data dengan menyebarkan kuisisioner. Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya memohon untuk kesediaan/bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi daftar pertanyaan pendapat yang ada di dalam kuisisioner terlampir. Kuisisioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai jawaban dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh retail kepada pelanggannya di Daerah Yogyakarta. Informasi yang didapatkan bersifat rahasia dan identitas responden saya jamin kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi pertanyaan yang ada, serta mengembalikan kepada saya setelah selesai mengisi kuisisioner, dan untuk segala bantuannya saya ucapkan terimakasih

Yogyakarta, Februari 2017
Hormat saya,

Rudi Mintarto
12522038

KUESIONER

KUALITAS PELAYANAN

RITEL

*Supermarket

NOMOR	Responden,
<input type="text"/>	<input type="text"/>



Retail Service Quality Assessment
Improvement Gap Analysis (IGA)
Rudi Mintarto
rudimintarto@gmail.com

Nama Responden	<input type="text"/>
Usia	<input type="text"/>
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang (✓) atau silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan apa yang anda rasakan mengenai atribut kualitas jasa pada retail

Chapter 1

Functional & Disfunctional Questions

F1	Perengkapan dan penampilan toko tidak modern	I1-2	Karyawan percaya terhadap pelanggan dalam pengambilan barang
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input checked="" type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input checked="" type="checkbox"/>	Sangat Puas

Chapter 2

Current Satisfaction & The Level Of Interest

F1	Perengkapan & penampilan toko yang modern	I1	Karyawan percaya terhadap pelanggan dalam pengambilan barang
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input checked="" type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Penting	<input checked="" type="checkbox"/>	Puas
<input checked="" type="checkbox"/>	Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas

F1	Perengkapan dan penampilan toko tidak modern	I1-2	Karyawan percaya terhadap pelanggan dalam pengambilan barang
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
P1	Karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan lambat	I3-2	Karyawan melayani pelanggan dengan sopan dan ramah
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
F3	Produk yang dijual tidak beragam (tidak lengkap)	I2-2	Kemampuan & keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan baik
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
K5	Akses menuju lokasi toko sulit	P4-2	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
K4	Keakuratan dalam bertransaksi penjualan tidak baik	I7-2	Karyawan menunjukkan sikap perhatian kepada pelanggan
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
K2	Tidak menerima pembayaran belanja dengan kartu kredit (kemudahan dalam bertransaksi)	K6-2	Harga yang ditawarkan lebih murah dibanding toko pesaing
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
R3	Produk yang dijual tidak tersedia (barang kosong/habis)	I6-2	Karyawan dapat mengenali pelanggan tetap (regular customer)
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas



K6	Harga yang ditawarkan lebih mahal dibanding toko pesaing	K1-2	Keamanan dalam bertransaksi terjamin
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
	Tidak Puas		Tidak Puas
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas
	Netral		Netral
	Sedikit Puas		Sedikit Puas
	Puas		Puas
	Sangat Puas		Sangat Puas
F6	Parkir tidak luas dan tidak nyaman	F3-2	Produk yang dijual sangat beragam (lengkap)
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
	Tidak Puas		Tidak Puas
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas
	Netral		Netral
	Sedikit Puas		Sedikit Puas
	Puas		Puas
	Sangat Puas		Sangat Puas
R2	Karyawan melakukan pelayanan dengan tidak benar	R3-2	Produk yang dijual tersedia (barang tidak kosong/tidak habis)
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
	Tidak Puas		Tidak Puas
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas
	Netral		Netral
	Sedikit Puas		Sedikit Puas
	Puas		Puas
	Sangat Puas		Sangat Puas
K7	Fasilitas pendukung (toilet & mesin ATM) tidak tersedia	F6-2	Parkir luas dan nyaman
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
	Tidak Puas		Tidak Puas
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas
	Netral		Netral
	Sedikit Puas		Sedikit Puas
	Puas		Puas
	Sangat Puas		Sangat Puas
I7	Karyawan menunjukkan sikap tidak perhatian kepada pelanggan	R2-2	Karyawan melakukan pelayanan dengan benar
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
	Tidak Puas		Tidak Puas
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas
	Netral		Netral
	Sedikit Puas		Sedikit Puas
	Puas		Puas
	Sangat Puas		Sangat Puas
I6	Karyawan tidak dapat mengenali pelanggan tetap (regular customer)	F4-2	Pencahayaan di dalam toko baik
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
	Tidak Puas		Tidak Puas
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas
	Netral		Netral
	Sedikit Puas		Sedikit Puas
	Puas		Puas
	Sangat Puas		Sangat Puas
P4	Karyawan tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan	F5-2	Kondisi di dalam toko bersih dan nyaman
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
	Tidak Puas		Tidak Puas
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas
	Netral		Netral
	Sedikit Puas		Sedikit Puas
	Puas		Puas
	Sangat Puas		Sangat Puas

K3	Barang-barang yang dijual memiliki kualitas yang tidak baik	P2-2	Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tulus
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
F4	Pencahayaan di dalam toko tidak baik	I4-2	Karyawan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
F5	Kondisi di dalam toko tidak bersih dan tidak nyaman	I5-2	Karyawan selalu menanggapi keluhan/komplain dari pelanggan
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
I5	Karyawan tidak pernah menanggapi keluhan/komplain dari pelanggan	K4-2	Keakuratan dalam bertransaksi baik
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
I1	Karyawan tidak percaya terhadap pelanggan dalam pengambilan barang	F1-2	Perlengkapan & penampilan toko yang modern
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
I3	Karyawan melayani pelanggan dengan tidak sopan dan tidak ramah	F2-2	Penataan display & rak di dalam toko memudahkan untuk bergerak dan mencari barang yang akan dibeli
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
P3	Menerima retur (pengembalian barang yang tidak sesuai dengan semestinya/rusak)	K5-2	Akses menuju lokasi toko mudah
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas



P2	Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tidak tulus	K2-2	Menerima pembayaran belanja dengan kartu kredit (kemudahan dalam bertransaksi)
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
I2	Kemampuan dan keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan tidak baik	P3-2	Tidak menerima retur (pengembalian barang yang tidak sesuai dengan semestinya/rusak)
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
I4	Karyawan memberikan respon yang lambat dalam menanggapi keluhan pelanggan	K3-2	Barang-barang yang dijual memiliki kualitas yang baik
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
F2	Penataan display & rak di dalam toko menyulitkan untuk bergerak dan mencari barang yang akan dibeli	P1-2	Karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
K1	Keamanan dalam bertransaksi tidak terjamin	R1-2	Program promosi dijalankan dengan baik (teratur)
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas
R1	Program promosi dijalankan dengan tidak baik (tidak teratur)	K7-2	Fasilitas pendukung (toilet & mesin ATM) tersedia
<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>	Netral
<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
<input type="checkbox"/>	Puas	<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas

F1 Perengkapan & penampilan toko yang modern

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

I1 Karyawan percaya terhadap pelanggan dalam pengambilan barang

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

F2 Penataan display dan rak memudahkan untuk bergerak dan mencari barang yang diinginkan

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

I2 Kemampuan & keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan baik

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

F3 Produk yang dijual sangat beragam (lengkap)

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

I3 Karyawan melayani pelanggan dengan sopan & ramah

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

F4 Pencahayaan di dalam toko yang baik

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

I4 Karyawan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

F5 Kondisi di dalam toko yang bersih & nyaman

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

I5 Karyawan selalu menanggapi keluhan pelanggan

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas



P1 Karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat						R1 Program promosi dijalankan dengan baik (teratur)	
Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral	Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral
Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas
Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas

P2 Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tulus						R2 Karyawan melakukan pelayanan dengan benar	
Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral	Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral
Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas
Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas

P3 Menerima retur (pengembalian barang yang tidak sesuai dengan semestinya/rusak)						R3 Ketersediaan produk yang dijual (barang tidak kosong/habis)	
Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral	Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral
Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas
Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas

P4 Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan						K2 Menerima pembayaran belanja dengan kartu kredit (kemudahan dalam bertransaksi)	
Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral	Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral
Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas
Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas

K7 Tersedianya fasilitas pendukung (toilet & mesin ATM)						K3 Barang-barang yang dijual memiliki kualitas yang baik	
Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Puas
Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas	Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Tidak Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Tidak Puas
Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral	Netral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Netral
Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas	Sedikit Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sedikit Puas
Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas	Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puas
Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas	Sangat Penting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Puas

F6 Tersedianya parkir yang luas & nyaman

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

I6 Karyawan dapat mengenali pelanggan tetap (*regular customer*)

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

K1 Keamanan dalam bertransaksi terjamin

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

I7 Karyawan menunjukkan sikap perhatian kepada pelanggan

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

K4 Keakuratan dalam bertransaksi baik

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

K6 Harga yang ditawarkan lebih murah dibanding toko pesaing

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

K5 Akses menuju lokasi toko mudah

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

A-3 Lampiran desain stiker untuk responden



B-1 Lampiran rekapitulasi kuesioner *Customer Satisfaction Index (CSI) Tingkat Kepentingan*

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal								Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																											
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	
C-01	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	
C-02	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	2	5	3	4	3	3	
C-03	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	3	3	
C-04	4	5	4	3	5	5	1	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	5	4	
C-05	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	3	5	4	5	2	4	5	3	5	5	4	4	3	
C-06	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	2	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	
C-07	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
C-08	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	5	4	5	5	3	
C-09	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
C-10	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
C-11	3	3	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	4	2	4	5	2	3	5	5	5	3	
C-12	4	5	2	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	5	5	3	
C-13	1	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	
C-14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	5	2	
C-15	3	4	4	4	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	4	2	5	2	
C-16	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	5	5	5	3	4	3	3	5	5	3	5	4	
C-17	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	
C-18	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
C-19	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	5	5	5	3	2	4	4	4	2	4	4	1	5	4	3	5	4	
C-20	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	
C-21	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4	2	5	4	2	5	5	
C-22	3	3	4	4	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	1	4	5	3	5	3	
C-23	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	
C-24	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-25	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	
C-26	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3	5	
C-27	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
C-28	3	3	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	3	5	2	3	
C-29	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	3	4	3	4	3	2	5	5	3	5	
C-30	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	2	4	5	3	5	5	3	5	
C-31	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	2	5	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5	
C-32	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	2	5	4	5	5	4	4	2	5	5	3	5	
C-33	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	3	4		
C-34	2	3	4	4	4	2	2	5	4	3	5	4	3	4	2	4	3	3	2	4	5	2	4	5	3		
C-35	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	5	5	4	4	1	5	4	5	2	4	4	2	5	4	3		
C-36	3	4	4	5	5	4	1	4	5	3	4	4	4	4	2	5	5	5	2	4	5	2	5	5	4		
C-37	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	4	2	4	5	2	5	5	5		
C-38	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	1	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4		
C-39	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5		
C-40	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4		
C-41	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5		
C-42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4		
C-43	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	2		
C-44	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	3	5	2	5	5	4		
C-45	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4		
C-46	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5		
C-47	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4		
C-48	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5		
C-49	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
C-50	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5		

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-51	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
C-52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C-53	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4
C-54	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
C-55	4	5	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5
C-56	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	2	4	3
C-57	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5
C-58	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5
C-59	3	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	2
C-60	5	5	3	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	2	4	5	2	4	5	2	5	4
C-61	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5	3	5	5	3	5	2
C-62	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4
C-63	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C-64	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	5	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4
C-65	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5
C-66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4
C-67	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3
C-68	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4
C-69	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5
C-70	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5
C-71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
C-72	4	4	4	4	5	4	1	4	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	1	4	4	1	5	3	4	2	3
C-73	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3
C-74	2	2	5	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	3	2	5	3	4	5	2
C-75	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4
C-76	3	4	4	4	4	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	5	3	3	2	1

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-77	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	1	5	4	4	4	3
C-78	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	5
C-79	3	3	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	2	4	5	4	5	5	4	5	5
C-80	5	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5
C-81	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5
C-82	3	3	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	2	5	4	3	5	3
C-83	4	3	4	5	3	4	2	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	1	4	3	2	5	5	4	5	3
C-84	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	4
C-85	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5
C-86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5
C-87	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5
C-88	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3
C-89	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
C-90	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4
C-91	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4
C-92	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
C-93	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3
C-94	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
C-95	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5
C-96	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
C-97	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4
C-98	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4
C-99	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4
C-100	3	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4
C-101	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
C-102	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-103	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C-104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5
C-105	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
C-106	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5
C-107	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
C-108	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
C-109	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5
C-110	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5
C-111	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	2	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5
C-112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Total	437	470	480	476	506	483	410	471	480	436	480	514	470	438	298	473	477	468	383	456	497	364	511	496	443	493	444
Mean	3,9	4,2	4,3	4,3	4,5	4,3	3,7	4,2	4,3	3,9	4,3	4,6	4,2	3,9	2,7	4,2	4,3	4,2	3,4	4,1	4,4	3,3	4,6	4,4	4,0	4,4	4,0
WF	3,5	3,8	3,9	3,9	4,1	3,9	3,3	3,8	3,9	3,5	3,9	4,2	3,8	3,5	2,4	3,8	3,9	3,8	3,1	3,7	4	2,9	4,1	4	3,6	4	4

B-2 Lampiran rekapitulasi kuesioner *Customer Satisfaction Index (CSI) Tingkat Kepuasan*

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-01	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	2	5	4	5	4	3
C-02	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	5	4	3
C-03	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3
C-04	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	2	5	2	2	3	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3
C-05	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-06	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3
C-07	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4
C-08	4	5	3	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	2	2	4
C-09	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	3
C-10	5	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	5	3	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
C-11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3
C-12	4	2	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	2	3	4	4	2	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3
C-13	5	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	2	5
C-14	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3
C-15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
C-16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
C-17	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3
C-18	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5
C-19	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5
C-20	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4
C-21	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	2	5
C-22	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
C-23	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
C-24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4
C-25	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4
C-26	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4
C-27	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	5	4	1	5	5	3	4
C-28	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5
C-29	5	3	5	4	4	2	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	2	2
C-30	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
C-31	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	2	4

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-32	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
C-33	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4
C-34	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4
C-35	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	3
C-36	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	5	4	3
C-37	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	2	4	5	3	5	5	5	5	3
C-38	4	2	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	3	4
C-39	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	2	3
C-40	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3
C-41	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
C-42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
C-43	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5
C-44	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	3	3
C-45	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
C-46	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4
C-47	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
C-48	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4
C-49	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
C-50	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
C-51	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2
C-52	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	2	4
C-53	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
C-54	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
C-55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	2	4	2
C-56	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
C-57	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	2	2

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-58	5	2	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	2	2
C-59	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4
C-60	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	2	
C-61	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
C-62	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	4
C-63	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	2	5
C-64	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	2	4
C-65	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
C-66	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	2
C-67	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3
C-68	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	2	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3
C-69	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3
C-70	3	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3
C-71	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4
C-72	5	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5
C-73	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	2	5
C-74	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
C-75	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	4	3
C-76	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3
C-77	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
C-78	3	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	5	5	5	3	2
C-79	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	4	5	2	5
C-80	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	2	4
C-81	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
C-82	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	2	5
C-83	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-84	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3
C-85	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
C-86	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4
C-87	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
C-88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
C-89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5
C-90	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
C-91	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5
C-92	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
C-93	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	2	3	5	3	4	5	5	3	3
C-94	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
C-95	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5
C-96	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4
C-97	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
C-98	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5
C-99	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4
C-100	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5
C-101	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4
C-102	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3
C-103	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	5
C-104	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	2	4
C-105	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
C-106	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5
C-107	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4
C-108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
C-109	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
C-110	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4
C-111	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	2	5
C-112	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Total	465	439	442	469	466	483	436	420	441	448	434	447	414	401	395	422	405	422	384	406	462	403	495	478	495	380	415
Mean	4,2	3,9	3,9	4,2	4,2	4,3	3,9	3,8	3,9	4,0	3,9	4,0	3,7	3,6	3,5	3,8	3,6	3,8	3,4	3,6	4,1	3,6	4,4	4,3	4,4	3,4	3,7
Wfk	14,69	15	15	16	17	17	12,9	14	15	14	15	17	14	13	8,5	14	14	14	11	13	17	11	18	17	16	14	13

C-1 Lampiran rekapitulasi kuesioner *Improvement Gap Analysis (IGA) Expectation with Dysfunctiuonal Question (ESDQ)*

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
I-01	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	-2
I-02	-2	-2	-2	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	1	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-3	-3	-2	0	-1
I-03	-2	-3	-3	-1	-2	-1	0	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-3	-1
I-04	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	0	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-3
I-05	-1	-3	-2	0	-2	-3	-2	-3	-2	0	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-3	0	-1	0
I-06	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	0	-1	-3	-3	0	-3	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1
I-07	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-2
I-08	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3
I-09	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2
I-10	-2	-2	-1	-3	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-3	0	-3	-1	-3
I-11	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	0	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3
I-12	-2	-2	-3	-2	-2	-1	0	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-2	2	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	0	-3
I-13	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-2	-3	-2	0	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-1	-1

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
I-14	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	
I-15	-2	-3	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	
I-16	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	
I-17	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-2	
I-18	-1	-1	-3	-3	-3	-3	0	-1	0	-3	-2	-3	-2	-3	0	-1	-2	0	0	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-1	
I-19	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	
I-20	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	
I-21	0	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-2	-2	-1	-2	
I-22	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-2	
I-23	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-1	
I-24	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	
I-25	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	
I-26	0	-1	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-1	
I-27	-1	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	0	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-1	
I-28	-2	-3	-2	-2	-3	-3	0	-3	-1	-3	-2	-3	-3	0	0	-1	-3	-2	0	-3	-3	-3	-3	-3	0	-1	
I-29	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-2	-2	0	-2	-2	-3	-2	-2	0	-2	-3	
I-30	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	
Total	-60	-70	-71	-67	-83	-64	-55	-77	-57	-69	-73	-85	-71	-74	-18	-59	-75	-65	-48	-73	-77	-55	-80	-70	-62	-58	
AESDQ	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	

C-2 Lampiran rekapitulasi kuesioner *Improvement Gap Analysis (IGA) Expectation with Functiuonal Question (ESFQ)*

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
I-01	2	2	0	1	2	1	1	2	0	0	0	0	2	2	0	2	2	2	2	1	1	1	0	1	0	1	2

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
I-02	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2
I-03	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
I-04	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	0	3	2	1	1	0	2	2	2	2	1	3	3
I-05	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	0	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
I-06	2	1	1	2	3	2	0	1	1	2	2	3	2	1	0	2	3	2	0	1	2	2	2	1	3	1	2
I-07	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	1	0	3	2	2	0	1	3	2	1	3	3	2	3	2
I-08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
I-09	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
I-10	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	0	3	2	3	2	3
I-11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	0	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
I-12	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2
I-13	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3
I-14	3	3	2	2	2	3	2	2	3	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
I-15	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
I-16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2
I-17	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	0	2	3	2	2	3	2
I-18	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
I-19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	0	2	2	2	3	3	3	3	2
I-20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
I-21	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
I-22	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
I-23	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
I-24	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	1
I-25	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
I-26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
I-27	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
I-28	2	3	3	3	2	3	0	3	2	2	3	3	3	3	0	2	3	3	0	3	2	1	3	3	3	0	2
I-29	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	0	2	0	1
I-30	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
Total	74	70	75	71	82	75	66	70	74	64	65	75	78	70	50	69	74	72	53	68	67	63	78	73	73	74	69
ASFQ	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2,3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2

C-3 Lampiran rekapitulasi kuesioner *Improvement Gap Analysis (IGA) Current Satisfaction (ACS)*

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
I-01	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	-1	0	2	1	2	1	2	2	2	1	2
I-02	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
I-03	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	-2	2
I-04	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	0	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	-1	3
I-05	1	1	2	1	2	1	-2	2	-2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	-2	1	-2	2	2	1	1	-1
I-06	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	-1
I-07	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	3	1	3	3	2
I-08	1	1	2	2	2	-2	2	1	1	1	2	1	1	-2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	-2	-1
I-09	2	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	-2	3	1	3	2	1
I-10	2	2	1	2	2	-2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
I-11	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3	-1	2
I-12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3
I-13	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2
I-14	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	-2	1	2	2	2	2	1	2	-3	-2	3
I-15	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2

Responden	Aspek Fisik						Reliabilitas			Interaksi Personal							Pemecahan Masalah				Kebijakan						
	Kode Atribut																										
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
I-16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	
I-17	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	-2	2	-2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	3	3	1
I-18	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	0	-2	2	1	1	-2	2	-2	-1	3
I-19	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	
I-20	1	-2	2	1	-2	1	1	1	1	1	-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
I-21	1	3	2	-2	-2	1	1	-2	1	0	-1	-2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	-2	2	2	
I-22	3	1	1	-2	-1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3
I-23	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	
I-24	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2
I-25	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2
I-26	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2
I-27	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	0	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	0	2
I-28	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2
I-29	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	-1	3
I-30	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
Total	61,0	49,0	57,0	53,0	48,0	55,0	49,0	53,0	56,0	57,0	49,0	60,0	49,0	47,0	46,0	55,0	49,0	48,0	46,0	43,0	59,0	50,0	66,0	61,0	49,0	33,0	56,0
ACS	2,0	1,6	1,9	1,8	1,6	1,8	1,6	1,8	1,9	1,9	1,6	2,0	1,6	1,6	1,5	1,8	1,6	1,6	1,5	1,4	2,0	1,7	2,2	2,0	1,6	1,1	1,9

D-1 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan (CSI) SPSS

Case Processing Summary				Reliability Statistics		
		N	%	Cronbach's Alpha		N of Items
Cases	Valid	112	100,0	,885	,895	27
	Excluded ^a	0	,0			
	Total	112	100,0			

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

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	108,4585	108,362	,490	,522	,880
VAR00002	108,1638	109,210	,489	,583	,880
VAR00003	108,0745	111,808	,395	,391	,882
VAR00004	108,1102	110,540	,512	,503	,880
VAR00005	107,8424	112,347	,445	,509	,881
VAR00006	108,0477	109,910	,524	,406	,879
VAR00007	108,6906	109,269	,277	,362	,889
VAR00008	108,1549	109,870	,549	,565	,879
VAR00009	108,0745	110,835	,533	,477	,880
VAR00010	108,4674	108,314	,477	,486	,880
VAR00011	108,0745	112,330	,375	,315	,882
VAR00012	107,7710	113,184	,388	,437	,882
VAR00013	108,1638	111,606	,435	,430	,881
VAR00014	108,4585	110,800	,430	,409	,881
VAR00015	109,7263	108,443	,470	,465	,880
VAR00016	108,1370	110,650	,468	,596	,880
VAR00017	108,0924	111,318	,499	,481	,880
VAR00018	108,2174	111,568	,361	,458	,883
VAR00019	108,9495	106,922	,387	,484	,884
VAR00020	108,3067	112,295	,412	,423	,882
VAR00021	107,9138	109,464	,572	,592	,878
VAR00022	109,1013	103,896	,554	,615	,878
VAR00023	107,7977	111,529	,445	,440	,881
VAR00024	107,9227	109,096	,640	,666	,877
VAR00025	108,4040	109,444	,401	,506	,882
VAR00026	107,9485	113,392	,242	,294	,886
VAR00027	108,3858	104,058	,631	,603	,876

D-2 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Keuasan (CSI) SPSS

Case Processing Summary				Reliability Statistics		
		N	%		Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	112	100,0		Alpha Based on Standardized Items	
	Excluded ^a	0	,0	Cronbach's Alpha		
	Total	112	100,0			
				,865	,871	27

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

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	102,6964	84,430	,477	,477	,859
VAR00002	102,9286	84,337	,364	,450	,862
VAR00003	102,9018	85,819	,340	,366	,863
VAR00004	102,6607	85,632	,404	,552	,861
VAR00005	102,6786	84,166	,425	,454	,861
VAR00006	102,5268	84,954	,357	,382	,862
VAR00007	102,9554	86,133	,276	,429	,865
VAR00008	103,0893	85,271	,518	,517	,859
VAR00009	102,9018	84,954	,355	,476	,863
VAR00010	102,8482	84,905	,347	,378	,863
VAR00011	102,9643	83,368	,539	,541	,858
VAR00012	102,8393	80,659	,571	,459	,856
VAR00013	103,1429	85,259	,391	,572	,862
VAR00014	103,2679	84,018	,496	,478	,859
VAR00015	103,3125	81,874	,585	,600	,856
VAR00016	103,0714	81,004	,628	,670	,854
VAR00017	103,2321	85,351	,328	,494	,863
VAR00018	103,0893	82,190	,596	,570	,856
VAR00019	103,4018	85,756	,289	,345	,865
VAR00020	103,2054	82,633	,578	,645	,856
VAR00021	102,7143	83,215	,499	,597	,858
VAR00022	103,2321	86,162	,314	,436	,863
VAR00023	102,4107	83,830	,468	,574	,859
VAR00024	102,5804	84,642	,410	,560	,861
VAR00025	102,4286	86,211	,267	,501	,865
VAR00026	103,4732	86,053	,199	,346	,869
VAR00027	103,1250	86,020	,218	,311	,868

E-1 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas AESDQ SPSS

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	Total Nilai	
F1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	,058 30	,068 30	,322 30	0,000 30	,253 30	,237 30	,332 30	,350 30	,136 30	-,066 30	0,000 30	,135 30	,171 30	,348 30	,195 30	,327 30	,350 30	-,194 30	,073 30	,066 30	,360 30	,304 30	,135 30	,430 30	,238 30	,401 30	,478 30
F2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,058 30	1 30	,105 30	,042 30	,263 30	,217 30	,077 30	,568 30	,341 30	,053 30	,284 30	,469 30	,421 30	,022 30	,244 30	,019 30	,286 30	,323 30	,181 30	-,028 30	-,052 30	,070 30	,207 30	,298 30	,242 30	,262 30	-,195 30	,419 30
F3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,068 30	,105 30	1 30	,104 30	,074 30	,037 30	-,169 30	-,021 30	,244 30	,104 30	,469 30	,123 30	,088 30	,143 30	,066 30	,222 30	-,055 30	,010 30	,178 30	,418 30	,158 30	,223 30	,376 30	,385 30	,211 30	,467 30	,117 30	,371 30
F4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,322 30	,042 30	,104 30	1 30	,480 30	,167 30	,092 30	,145 30	,169 30	,677 30	,354 30	,137 30	,321 30	,228 30	,217 30	-,145 30	,131 30	,414 30	-,092 30	,311 30	,216 30	,499 30	,516 30	,129 30	,592 30	,317 30	,563 30	,585 30
F5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,000 30	,263 30	,074 30	,480 30	1 30	,287 30	,216 30	,124 30	,034 30	,359 30	,388 30	,599 30	,465 30	,249 30	,282 30	,072 30	,236 30	,352 30	,315 30	,428 30	,252 30	,319 30	,538 30	,377 30	,597 30	,270 30	,052 30	,614 30
F6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,253 30	,217 30	,037 30	,167 30	,287 30	1 30	,306 30	,184 30	-,035 30	-,147 30	,152 30	,185 30	,310 30	,008 30	,410 30	-,043 30	,579 30	-,074 30	-,094 30	,316 30	,251 30	,426 30	,180 30	,350 30	,181 30	,332 30	-,088 30	,410 30
R1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,237 30	,077 30	-,169 30	,092 30	,216 30	,306 30	1 30	-,061 30	,299 30	-,232 30	,166 30	,014 30	,364 30	,418 30	,357 30	,417 30	,290 30	,201 30	,367 30	,010 30	,305 30	-,059 30	-,040 30	,201 30	,050 30	,239 30	,303 30	,465 30
R2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,332 30	,568 30	-,021 30	,145 30	,124 30	,184 30	-,061 30	1 30	,441 30	,355 30	,232 30	,266 30	,337 30	,080 30	,268 30	,166 30	,487 30	,532 30	-,062 30	,158 30	-,144 30	,219 30	,369 30	,020 30	,245 30	,060 30	-,058 30	,443 30
R3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,350 30	,341 30	,244 30	,169 30	,034 30	-,035 30	,299 30	,441 30	1 30	,048 30	,410 30	,064 30	,323 30	,159 30	,154 30	,336 30	,143 30	,382 30	,263 30	-,060 30	-,023 30	,053 30	,266 30	,210 30	,123 30	,268 30	,281 30	,491 30
I1	Pearson Correlation	,136	,053	,104	,677	,359	-,147	-,232	,355	,048	1	,187	,149	,165	,196	,145	-,075	-,037	,456	-,120	,272	,295	,449	,482	,082	,538	,129	,346	,433

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	Total_Nilai
Sig. (2-tailed) N	,473 30	,781 30	,584 30	,000 30	,051 30	,438 30	,216 30	,054 30	,803 30		,324 30	,432 30	,382 30	,299 30	,443 30	,692 30	,846 30	,011 30	,529 30	,146 30	,114 30	,013 30	,007 30	,668 30	,002 30	,496 30	,061 30	,017 30
I2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,066 ,728 30	,284 ,128 30	,469** ,009 30	,354 ,055 30	,388* ,034 30	,152 ,421 30	,166 ,382 30	,232 ,218 30	,410* ,024 30	,187 ,324 30	1 ,090 30	,315 ,039 30	,379* ,240 30	,221 ,846 30	-,037 ,626 30	,093 ,148 30	,271 ,068 30	,338 ,020 30	,422* ,000 30	,617** ,449 30	,144 ,463 30	,139 ,016 30	,437* ,136 30	,279 ,079 30	,326 ,173 30	,256 ,170 30	,257 ,170 30	,569** ,001 30
I3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,000 1,000 30	,469** ,009 30	,123 ,516 30	,137 ,470 30	,599** ,000 30	,185 ,328 30	,014 ,940 30	,266 ,155 30	,064 ,737 30	,149 ,432 30	,315 ,090 30	1 ,021 30	,419* ,291 30	,291 ,305 30	,196 ,196 30	,447* ,271 30	,271 ,170 30	,347 ,347 30	-,024 ,033 30	,033 ,555** 30	,460* ,460* 30	,349 ,231 30	,231 ,366* 30	,231 ,475** 30	,349 ,231 30	,231 ,366* 30	,475** ,008 30	
I4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,135 ,477 30	,421* ,021 30	,088 ,643 30	,321 ,083 30	,465** ,010 30	,310 ,095 30	,364* ,048 30	,337 ,068 30	,323 ,082 30	,165 ,382 30	,379* ,039 30	,419* ,021 30	1 ,450 30	,143 ,272 30	,207 ,238 30	,222 ,035 30	,386* ,007 30	,482** ,220 30	,231 ,086 30	,319 ,187 30	,248 ,236 30	,223 ,007 30	,479** ,014 30	,446* ,066 30	,340 ,837 30	,039 ,925 30	-,018 ,925 30	,609** ,000 30
I5 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,171 ,367 30	,022 ,908 30	,143 ,450 30	,228 ,226 30	,249 ,185 30	,008 ,968 30	,418* ,021 30	,080 ,673 30	,159 ,401 30	,196 ,299 30	,221 ,240 30	,291 ,119 30	,143 ,450 30	1 ,038 30	,380* ,186 30	,248 ,1000 30	0,000 ,038 30	,381* ,118 30	,291 ,118 30	,078 ,684 30	,080 ,673 30	-,273 ,144 30	,144 ,448 30	,171 ,367 30	,058 ,761 30	,447* ,013 30	,053 ,780 30	,453* ,012 30
I6 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,348 ,059 30	,244 ,194 30	,066 ,729 30	,217 ,250 30	,282 ,130 30	,410* ,025 30	,357 ,053 30	,268 ,152 30	,154 ,415 30	,145 ,443 30	-,037 ,846 30	,305 ,101 30	,207 ,272 30	,380* ,038 30	1 ,642 30	,088 ,227 30	,228 ,047 30	,365* ,069 30	-,076 ,691 30	,061 ,748 30	,037 ,846 30	,125 ,509 30	,106 ,578 30	,157 ,408 30	,093 ,624 30	,502** ,005 30	,077 ,686 30	,510** ,004 30
I7 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,195 ,301 30	,019 ,921 30	,222 ,238 30	-,145 ,445 30	,072 ,704 30	-,043 ,822 30	,417* ,022 30	,166 ,380 30	,336 ,069 30	-,075 ,692 30	,093 ,626 30	,196 ,299 30	,222 ,238 30	,248 ,186 30	,088 ,642 30	1 ,135 30	,279 ,476 30	,135 ,476 30	,250 ,182 30	,245 ,192 30	,231 ,219 30	-,015 ,939 30	,346 ,061 30	,322 ,082 30	,050 ,794 30	,075 ,694 30	,095 ,619 30	,385* ,035 30
P1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,327 ,078 30	,286 ,125 30	-,055 ,772 30	,131 ,489 30	,236 ,208 30	,579** ,001 30	,290 ,120 30	,487** ,006 30	,143 ,451 30	-,037 ,846 30	,271 ,148 30	,447* ,013 30	,386* ,035 30	0,000 1,000 30	,228 ,227 30	,279 ,135 30	1 ,183 30	,250 ,314 30	-,190 ,022 30	,418* ,776 30	,054 ,242 30	,221 ,043 30	,372* ,115 30	,294 ,410 30	,156 ,734 30	,065 ,667 30	-,082 ,667 30	,445* ,014 30
P2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,350 ,058 30	,323 ,081 30	,010 ,959 30	,414* ,023 30	,352 ,057 30	-,074 ,698 30	,201 ,287 30	,532** ,003 30	,382* ,037 30	,456* ,011 30	-,338 ,068 30	,271 ,147 30	,482** ,007 30	,381* ,038 30	,365* ,047 30	,135 ,476 30	,250 ,183 30	1 ,339 30	,068 ,800 30	,181 ,945 30	-,048 ,800 30	-,013 ,945 30	,310 ,096 30	,210 ,266 30	,237 ,208 30	-,023 ,904 30	,278 ,137 30	,566** ,001 30
P3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,194 ,304 30	,181 ,338 30	,178 ,346 30	-,092 ,630 30	,315 ,090 30	-,094 ,620 30	,367* ,046 30	-,062 ,746 30	,263 ,161 30	-,120 ,529 30	,422* ,020 30	,170 ,369 30	,231 ,220 30	,291 ,118 30	-,076 ,691 30	,250 ,182 30	-,190 ,314 30	,068 ,722 30	1 ,721 30	,068 ,028 30	,402* 1,000 30	,000 ,350 30	,177 ,266 30	,210 ,253 30	,215 ,253 30	,129 ,496 30	,125 ,512 30	,337* ,069 30
P4 Pearson Correlation	,073	-,028	,418*	,311	,428*	,316	,010	,158	-,060	,272	,617**	,347	,319	,078	,061	,245	,418*	,181	,068	1	,158	,417*	,592**	,241	,498**	,166	,210	,504**

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	Total_Nilai
Sig. (2-tailed)	,701	,881	,022	,094	,018	,089	,960	,403	,754	,146	,000	,060	,086	,684	,748	,192	,022	,339	,721		,403	,022	,001	,199	,005	,381	,265	,005
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K1 Pearson Correlation	,066	-,052	,158	,216	,252	,251	,305	-,144	-,023	,295	,144	-,024	,248	,080	,037	,231	,054	-,048	,402	,158	1	,577**	,369	,438	,372	,112	,275	,432
Sig. (2-tailed)	,728	,786	,404	,252	,179	,181	,101	,449	,903	,114	,449	,899	,187	,673	,846	,219	,776	,800	,028	,403	,001	,045	,015	,043	,555	,141	,017	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K2 Pearson Correlation	,360	,070	,223	,499**	,319	,426*	-,059	,219	,053	,449*	,139	,033	,223	-,273	,125	,015	,221	-,013	,000	,417	,577**	1	,593**	,297	,718**	,190	,331	,496**
Sig. (2-tailed)	,051	,713	,236	,005	,086	,019	,756	,245	,783	,013	,463	,863	,236	,144	,509	,939	,242	,945	1,000	,022	,001	,001	,111	,000	,314	,074	,005	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K3 Pearson Correlation	,304	,207	,376*	,516**	,538**	,180	-,040	,369*	,266	,482**	,437*	,555**	,479**	,144	,106	,346	,372*	,310	,177	,592**	,369*	,593**	1	,502**	,702**	,201	,102	,703**
Sig. (2-tailed)	,103	,272	,041	,003	,002	,342	,834	,045	,156	,007	,016	,001	,007	,448	,578	,061	,043	,096	,350	,001	,045	,001	,005	,000	,288	,593	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K4 Pearson Correlation	,135	,298	,385*	,129	,377*	,350	,201	,020	,210	,082	,279	,460*	,446*	,171	,157	,322	,294	,210	,210	,241	,438*	,297	,502**	1	,273	,166	-,196	,539**
Sig. (2-tailed)	,477	,110	,036	,497	,040	,058	,286	,917	,265	,668	,136	,010	,014	,367	,408	,082	,115	,266	,266	,199	,015	,111	,005	,145	,379	,300	,002	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K5 Pearson Correlation	,430**	,242	,211	,592**	,597**	,181	,050	,245	,123	,538**	,326	,349	,340	,058	,093	,050	,156	,237	,215	,498**	,372*	,718**	,702**	,273	1	,270	,390*	,660**
Sig. (2-tailed)	,018	,198	,263	,001	,000	,339	,792	,191	,518	,002	,079	,059	,066	,761	,624	,794	,410	,208	,253	,005	,043	,000	,000	,145	,149	,033	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K6 Pearson Correlation	,238	,262	,467**	,317	,270	,332	,239	,060	,268	,129	,256	,231	,039	,447*	,502**	,075	,065	-,023	,129	,166	,112	,190	,201	,166	,270	1	,233	,536**
Sig. (2-tailed)	,206	,162	,009	,087	,149	,073	,202	,755	,152	,496	,173	,219	,837	,013	,005	,694	,734	,904	,496	,381	,555	,314	,288	,379	,149	,215	,002	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K7 Pearson Correlation	,401*	-,195	,117	,563**	,052	-,088	,303	-,058	,281	,346	,257	,366*	-,018	,053	,077	,095	-,082	,278	,125	,210	,275	,331	,102	-,196	,390*	,233	1	,380*
Sig. (2-tailed)	,028	,301	,537	,001	,786	,643	,103	,762	,133	,061	,170	,046	,925	,780	,686	,619	,667	,137	,512	,265	,141	,074	,593	,300	,033	,215	,039	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Nilai Pearson Correlation	,478**	,419*	,371*	,585**	,614**	,410*	,465**	,443*	,491**	,433*	,569**	,475**	,609**	,453*	,510**	,385*	,445*	,566**	,337	,504**	,432*	,496**	,703**	,539**	,660**	,536**	,380*	1
Sig. (2-tailed)	,008	,021	,044	,001	,000	,024	,010	,014	,006	,017	,001	,008	,000	,012	,004	,035	,014	,001	,069	,005	,017	,005	,000	,002	,000	,002	,039	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E-2 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas ESFQ (CSI) SPSS

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	Total Nilai	
F1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	,304 30	,311 30	,420 30	,433 30	,527 30	,442 30	,332 30	,452 30	,143 30	,054 30	,165 30	,171 30	,345 30	-,066 30	,284 30	,367 30	,381 30	,241 30	,284 30	,144 30	,220 30	,322 30	,307 30	,463 30	,186 30	,284 30	,510 30
F2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,304 30	1 30	,537 30	,125 30	,067 30	,638 30	,123 30	,315 30	,524 30	,155 30	,163 30	,143 30	,185 30	,184 30	,100 30	,088 30	,138 30	,244 30	,085 30	,479 30	,048 30	,147 30	,232 30	,517 30	,382 30	,214 30	,350 30	,463 30
F3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,311 30	,537 30	1 30	,439 30	,256 30	,582 30	,419 30	,512 30	,729 30	,592 30	,565 30	,516 30	,473 30	,293 30	,439 30	,037 30	,220 30	,260 30	,136 30	,685 30	,396 30	,281 30	,724 30	,660 30	,660 30	,251 30	,112 30	,788 30
F4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,420 30	,125 30	,439 30	1 30	,230 30	,488 30	,425 30	,443 30	,498 30	,450 30	,346 30	,551 30	,264 30	,273 30	-,017 30	,385 30	,217 30	,261 30	-,185 30	,278 30	,122 30	,165 30	,588 30	,419 30	,500 30	,032 30	,281 30	,544 30
F5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,433 30	,067 30	,256 30	,230 30	1 30	,347 30	,360 30	,291 30	,248 30	,226 30	,207 30	,453 30	,329 30	,233 30	,346 30	,156 30	,333 30	,403 30	,092 30	,375 30	,261 30	,260 30	,569 30	,468 30	,382 30	,272 30	,156 30	,550 30
F6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,527 30	,638 30	,582 30	,488 30	,347 30	1 30	,213 30	,298 30	,742 30	,402 30	,363 30	,453 30	,214 30	,159 30	,149 30	,253 30	,179 30	,211 30	,111 30	,465 30	,207 30	,127 30	,536 30	,506 30	,662 30	,217 30	,455 30	,651 30
R1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,442 30	,123 30	,419 30	,425 30	,360 30	,213 30	1 30	,403 30	,569 30	,281 30	,109 30	,111 30	,318 30	,483 30	,336 30	,287 30	,210 30	,362 30	,518 30	,242 30	,201 30	,366 30	,386 30	,389 30	,284 30	,460 30	,150 30	,618 30
R2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,332 30	,315 30	,512 30	,443 30	,291 30	,298 30	,403 30	1 30	,415 30	,358 30	,635 30	,467 30	,505 30	,650 30	,250 30	,191 30	,150 30	,532 30	,301 30	,710 30	,208 30	,000 30	,506 30	,563 30	,343 30	,117 30	,191 30	,684 30
R3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,452 30	,524 30	,729 30	,498 30	,248 30	,742 30	,569 30	,415 30	1 30	,479 30	,422 30	,517 30	,218 30	,270 30	,415 30	,222 30	,194 30	,188 30	,304 30	,482 30	,307 30	,239 30	,672 30	,545 30	,606 30	,485 30	,380 30	,785 30
I1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,143 30	,155 30	,592 30	,450 30	,226 30	,402 30	,281 30	,358 30	,479 30	1 30	,531 30	,629 30	,449 30	,236 30	,263 30	,180 30	-,096 30	,197 30	,044 30	,462 30	,161 30	,248 30	,545 30	,409 30	,509 30	,118 30	,373 30	,610 30
I2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,054 30	,163 30	,565 30	,346 30	,207 30	,363 30	,109 30	,635 30	,422 30	,531 30	1 30	,663 30	,410 30	,386 30	,216 30	,116 30	,107 30	,324 30	,122 30	,696 30	,180 30	,032 30	,616 30	,348 30	,527 30	,071 30	,271 30	,613 30

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	Total Nilai	
I3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,165 ,383 30	,143 ,452 30	,516** ,004 30	,551** ,002 30	,453* ,012 30	,453* ,012 30	,111 ,558 30	,467** ,009 30	,517** ,003 30	,629** ,000 30	,663** ,000 30	1 ,021 30	,419* ,185 30	,249 ,094 30	,311 ,836 30	,040 ,213 30	,234 ,241 30	-,202 ,284 30	,520** ,003 30	,162 ,392 30	,099 ,601 30	,839** ,000 30	,457* ,011 30	,640** ,000 30	,170 ,370 30	,277 ,138 30	,642** ,000 30	
I4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,171 ,365 30	,185 ,327 30	,473** ,008 30	,264 ,158 30	,329 ,076 30	,214 ,256 30	,318 ,087 30	,505** ,004 30	,218 ,247 30	,449* ,013 30	,410* ,024 30	,419* ,021 30	1 ,000 30	,646** ,104 30	,303 ,385 30	,164 ,246 30	,219 ,630** 30	,165 ,000 30	,486** ,006 30	,235 ,210 30	,361* ,050 30	,472** ,008 30	,491** ,006 30	,411* ,024 30	,189 ,318 30	,164 ,385 30	,637** ,000 30	
I5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,345 ,062 30	,184 ,332 30	,293 ,116 30	,273 ,145 30	,233 ,216 30	,159 ,402 30	,483** ,007 30	,650** ,000 30	,270 ,149 30	,236 ,209 30	,386** ,035 30	,249 ,185 30	,646** ,000 30	1 ,510 30	,125 ,421 30	,153 ,264 30	,211 ,000 30	,798** ,000 30	,297 ,111 30	,468** ,009 30	,167 ,379 30	,192 ,310 30	,337 ,069 30	,333 ,072 30	,333 ,072 30	,093 ,623 30	,076 ,689 30	,575** ,001 30
I6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,066 ,728 30	,100 ,598 30	,439* ,015 30	-,017 ,929 30	,346 ,061 30	,149 ,432 30	,336 ,070 30	,250 ,183 30	,415* ,023 30	,263 ,160 30	,216 ,252 30	,311 ,094 30	,303 ,104 30	,125 ,510 30	1 ,204 30	,239 ,693 30	-,075 ,216 30	,233 ,000 30	,301 ,105 30	,522** ,003 30	,325 ,079 30	,000 ,1000 30	,464** ,010 30	,490** ,006 30	,196 ,299 30	,525** ,003 30	,000 ,1000 30	,535** ,002 30
I7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,284 ,129 30	-,088 ,645 30	,037 ,845 30	,385* ,036 30	,156 ,412 30	,253 ,178 30	,287 ,124 30	,191 ,312 30	,222 ,239 30	,180 ,341 30	,116 ,541 30	,040 ,836 30	,164 ,385 30	,153 ,421 30	,239 ,204 30	1 ,199 30	-,241 ,221 30	,230 ,120 30	,290 ,222 30	,230 ,426 30	,151 ,966 30	,008 ,470 30	,137 ,407 30	,157 ,407 30	,157 ,407 30	,327 ,078 30	,223 ,236 30	,342 ,065 30
P1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,367* ,046 30	,138 ,467 30	,220 ,242 30	,217 ,249 30	,333 ,072 30	,179 ,343 30	,210 ,265 30	,150 ,428 30	,194 ,305 30	-,096 ,613 30	,107 ,574 30	,234 ,213 30	,219 ,246 30	,211 ,264 30	-,075 ,693 30	1 ,199 30	,256 ,172 30	-,003 ,988 30	,111 ,561 30	,091 ,633 30	-,067 ,724 30	,385* ,035 30	,233 ,216 30	,498** ,005 30	-,105 ,579 30	-,011 ,952 30	,256 ,172 30	
P2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,381* ,038 30	,244 ,194 30	,260 ,166 30	,261 ,163 30	,403* ,027 30	,211 ,262 30	,362* ,049 30	,532** ,002 30	,188 ,320 30	,197 ,296 30	,324 ,081 30	,221 ,241 30	,630** ,000 30	,798** ,000 30	,233 ,216 30	,230 ,221 30	,256 ,172 30	1 ,466 30	,138 ,000 30	,569** ,001 30	,288 ,123 30	,159 ,403 30	,287 ,124 30	,563** ,001 30	,302 ,104 30	,290 ,120 30	,230 ,221 30	,615** ,000 30
P3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,241 ,199 30	,085 ,655 30	,136 ,474 30	-,185 ,329 30	,092 ,629 30	,111 ,561 30	,518** ,003 30	,301 ,105 30	,304 ,102 30	,044 ,818 30	,122 ,519 30	-,202 ,284 30	,165 ,384 30	,297 ,111 30	,301 ,105 30	,290 ,120 30	-,003 ,988 30	,138 ,466 30	1 ,229 30	,226 ,619 30	,095 ,596 30	,101 ,948 30	,013 ,767 30	,056 ,767 30	,056 ,767 30	,368* ,045 30	,078 ,682 30	,331 ,074 30
P4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,284 ,128 30	,479** ,007 30	,685** ,000 30	,278 ,137 30	,375** ,041 30	,465** ,010 30	,242 ,197 30	,710** ,000 30	,482** ,007 30	,462* ,010 30	,696** ,000 30	,520** ,003 30	,486** ,006 30	,468** ,009 30	,522** ,003 30	,230 ,222 30	,111 ,561 30	,569** ,001 30	,226 ,229 30	1 ,252 30	,216 ,823 30	-,043 ,001 30	,575** ,000 30	,714** ,000 30	,517** ,003 30	,351 ,057 30	,293 ,116 30	,786** ,000 30
K1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,144 ,449 30	,048 ,802 30	,396* ,030 30	,122 ,520 30	,261 ,164 30	,207 ,273 30	,201 ,286 30	,208 ,269 30	,307 ,099 30	,161 ,394 30	,180 ,342 30	,162 ,392 30	,235 ,210 30	,167 ,379 30	,325 ,079 30	,151 ,426 30	-,091 ,633 30	,288 ,123 30	,095 ,619 30	,216 ,252 30	1 ,244 30	,220 ,154 30	,267 ,047 30	,365* ,196 30	,243 ,089 30	,316 ,426 30	,151 ,020 30	,423* ,000 30
K2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,220 ,242 30	,147 ,440 30	,281 ,133 30	,165 ,382 30	,260 ,165 30	,127 ,504 30	,366* ,047 30	,000 ,1000 30	,239 ,204 30	,248 ,187 30	,032 ,865 30	,099 ,601 30	,361* ,050 30	,192 ,310 30	,000 ,1000 30	,008 ,966 30	-,067 ,724 30	,159 ,403 30	,101 ,596 30	-,043 ,823 30	,220 ,244 30	1 ,222 30	,230 ,576 30	,106 ,218 30	,232 ,513 30	,124 ,513 30	,008 ,966 30	,304 ,103 30
K3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,322 ,083	,232 ,217	,724** ,000	,588** ,001	,569** ,001	,536** ,002	,386* ,035	,506** ,004	,672** ,000	,545** ,002	,616** ,000	,839** ,000	,472** ,008	,337 ,069	,464** ,010	,137 ,470	,385* ,035	,287 ,124	,013 ,948	,575** ,001	,267 ,154	,230 ,222	1 ,000	,608** ,000	,674** ,000	,262 ,161	,137 ,470	,792** ,000

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	R1	R2	R3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	P1	P2	P3	P4	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	TOTAL NILAI
K2	Pearson Correlation	,448*	,351	,200	,294	,223	,184	,436*	,142	,526**	,336	,052	,263	-,089	-,010	,247	,322	,142	,035	,169	,508**	,541**	1	,248	,273	,170	,018	,479**	,523**
	Sig. (2-tailed)	,013	,057	,290	,114	,237	,331	,016	,455	,003	,069	,784	,161	,639	,958	,189	,083	,453	,855	,373	,004	,002		,186	,145	,370	,926	,007	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	,084	,074	,216	,120	,142	,104	,141	,301	,193	,103	,242	,494**	,244	,343	,357	,155	,414*	,551**	,736**	,055	,382*	,248	1	,210	,710**	,509**	,023	,600**
	Sig. (2-tailed)	,660	,699	,251	,526	,455	,585	,459	,107	,308	,588	,198	,005	,194	,063	,053	,414	,023	,002	,000	,775	,037	,186		,265	,000	,004	,904	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K4	Pearson Correlation	,249	,197	,133	,304	,261	,356	,152	,541**	,095	,592**	,651**	,375*	,497**	,262	,091	,360	,016	,188	,074	,082	,630**	,273	,210	1	,097	,278	,160	,560**
	Sig. (2-tailed)	,185	,297	,484	,103	,163	,054	,423	,002	,616	,001	,000	,041	,005	,162	,634	,051	,935	,319	,699	,666	,000	,145	,265		,610	,137	,399	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K5	Pearson Correlation	,165	-,023	-	,368*	,235	,123	,154	,482**	,208	,206	,207	,570**	,129	,288	,298	,006	,558**	,341	,315	-,032	,234	,170	,710**	,097	1	,372*	-,122	,549**
	Sig. (2-tailed)	,385	,905	,858	,045	,211	,519	,418	,007	,269	,274	,272	,001	,498	,122	,110	,976	,001	,065	,090	,868	,213	,370	,000	,610		,043	,520	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K6	Pearson Correlation	-,003	,067	,039	-,040	,003	,258	,088	,154	,051	,186	-,015	,258	,154	,420**	,541**	,249	,385*	,481**	,177	,093	,033	,018	,509**	,278	,372*	1	-,085	,428*
	Sig. (2-tailed)	,987	,726	,837	,832	,986	,168	,643	,417	,788	,326	,936	,169	,416	,021	,002	,185	,036	,007	,350	,626	,863	,926	,004	,137	,043		,656	,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K7	Pearson Correlation	,540**	,252	,058	,002	,009	,260	,430*	,002	,366*	,441*	,059	,109	,192	,135	-,035	-,030	-,124	-,022	,103	,404*	,488**	,479**	,023	,160	-,122	-,085	1	,336
	Sig. (2-tailed)	,002	,178	,760	,993	,961	,165	,018	,991	,047	,015	,757	,566	,309	,477	,854	,873	,514	,909	,588	,027	,006	,007	,904	,399	,520	,656		,069
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL NILAI	Pearson Correlation	,566**	,464**	,316	,606**	,617**	,434*	,564**	,722**	,541**	,640**	,502**	,795**	,354	,519**	,400*	,439*	,559**	,531**	,312	,452*	,677**	,523**	,600**	,560**	,549**	,428*	,336	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,010	,089	,000	,000	,017	,001	,000	,002	,000	,005	,000	,055	,003	,028	,015	,001	,003	,094	,012	,000	,003	,000	,001	,002	,018	,069	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).