

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI LAMPUNG TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN *MARKETPLACE* DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Pada  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Nama : Alfiani Wahyuningtyas  
No. Mahasiswa : 16 522 149

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

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 6 April 2021



Alfiani Wahyuningtyas  
NIM. 16 522 149

## **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 146/Ka.lab IPO/20/ Lab.IPO/IV/2021

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : **Alfiani Wahyuningtyas**

Nim : 16522149

Jurusan : Teknik Industri

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian tugas akhir dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Lampung Terhadap Layanan Marketplace dengan Menggunakan Metode Electronic Service Quality (e-Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)"**.

Demikian surat keterangan ini kami buat. Atas perhatiannya dan kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 07 April 2021

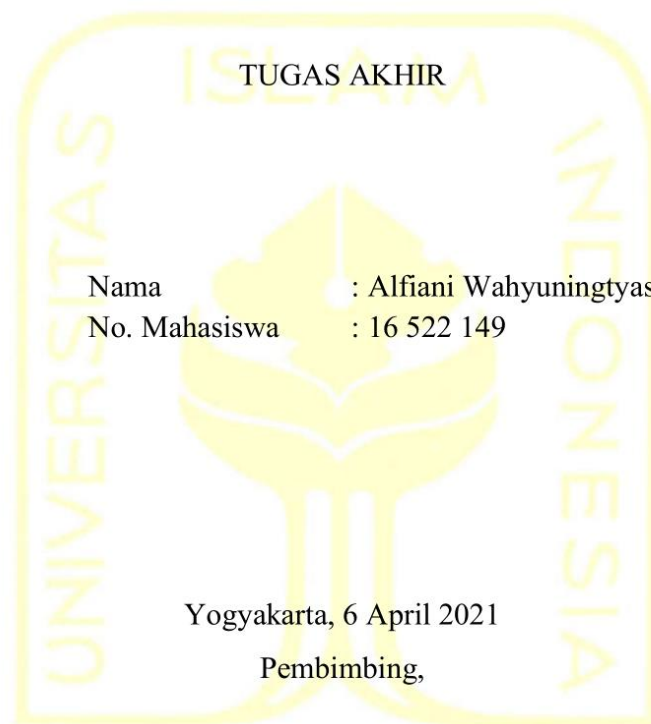
Kepala Laboratorium  
IPO FTI UII



H. Wahyudhi Sutrisno., S.T., M.M., M.T.

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI LAMPUNG TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN *MARKETPLACE* DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



Nama : Alfiani Wahyuningtyas  
No. Mahasiswa : 16 522 149

Yogyakarta, 6 April 2021  
Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bambang Suratno', is written over the watermark.

Bambang Suratno, S.T., M.T., Ph.D

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA *MARKETPLACE* DI LAMPUNG

Disusun Oleh:

Nama : Alfiani Wahyuningtyas  
No. Mahasiswa : 16 522 149

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

Yogyakarta, 26 April 2021

#### Tim Penguji

Bambang Suratno, S.T., M.Sc., Ph.D.


Ketua

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

Anggota I

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

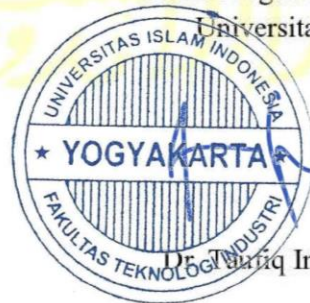
Anggota II



Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Industri

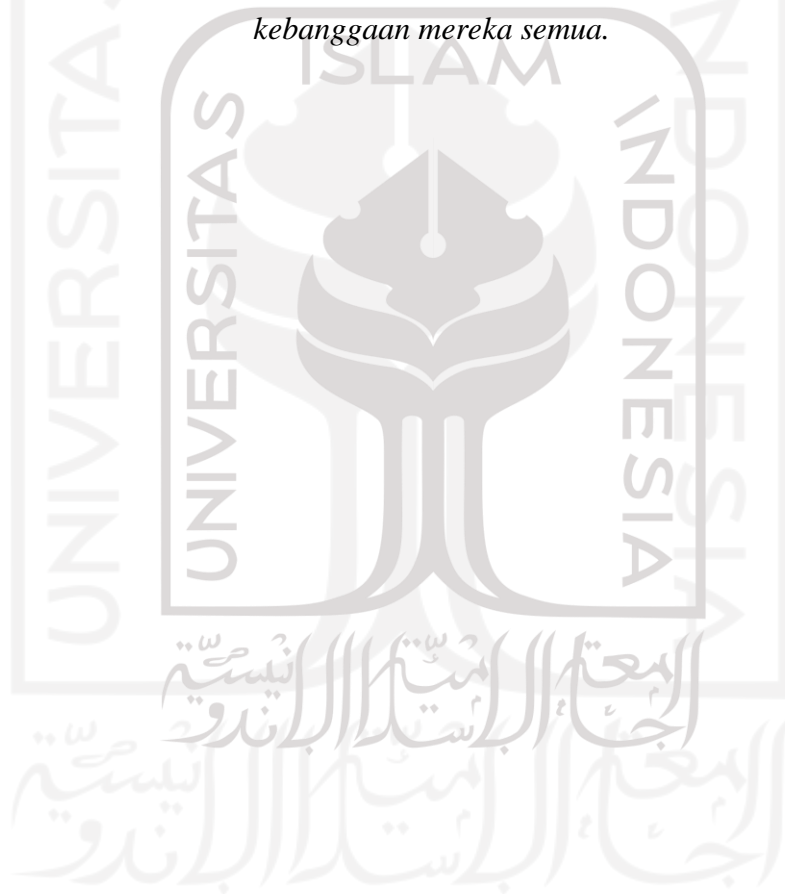
Universitas Islam Indonesia



Dr. Tawatiq Immawan, S.T., M.M.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya tulis ini kupersembahkan kepada Ayahanda Azid Supriyanto dan Ibunda Ari Estiarsih tercinta yang sejak saya kecil telah mendidik, memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada henti serta memberikan motivasi dan dukungan serta do'a yang melimpah kepada saya. Kedua saudariku, Mbak Mufidatun Fajari dan adik Mutiara Hanifa tersayang yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, do'a dan kasih sayangnya. Semoga karya tulis yang saya persembahkan ini dapat menjadi salah satu kebanggaan mereka semua.*



## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan.

(Q.S. Al-Insyirah 94:5-6)

“When you succeed, you earn something. When you fail, you learn something.

You need both”

(Dr. Bilal Philips)

“If you can't avoid it, then enjoy it”

(Haechan Lee)

الجمعة الامتداد الاندونيسية  
الجمعة الامتداد الاندونيسية

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohiim,*

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tak lupa sholawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi besar Muhammad Shallaulahu'Alaihi Wassalam beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang telah berjuang dan membimbing kita keluar dari kegelapan menuju jalan terang benderang untuk menggapai Ridho Allah SWT.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan Tugas Akhir merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Tugas akhir dilaksanakan dengan tujuan untuk melatih kemampuan mahasiswa dalam merancang, memperbaiki dan menginstalasi sistem integral dengan pengetahuan dan pemahaman disiplin ilmu Teknik Industri.

Dalam pelaksanaannya, penulis senantiasa mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph. D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Bambang Suratno, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran serta arahan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.



5. Kedua orang tua saya, Ayahanda Azid Supriyanto dan Ibunda Ari Estiarsih tercinta atas cinta dan kasih sayang yang tak terhingga dan senantiasa memberikan motivasi, dukungan, kekuatan serta do'a yang melimpah sehingga penulis dapat mengupayakan hasil terbaik.
6. Kedua Saudari saya, Mbak Mufidatun Fajari dan Adik Mutiara Hanifa tersayang atas semangat, kekuatan, do'a dan kasih sayangnya.
7. Para sahabat semasa sekolah, Uut, Kinan, Dilla, Resha, Atika, Idum, Anggun, Tiwi, Winda, Twp untuk selalu berbagi kebahagiaan maupun kesedihan bersama meskipun terhalang jarak. Terima kasih pula atas semangat dan kekuatan kalian.
8. Kedua teman tersayang Shelly Elvina dan Mutiara Annisa yang berjuang bersama dan menjadi teman berbagi suka dan duka perjalanan perkuliahan saya.
9. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2016 yang secara langsung dan tidak langsung memberikan dukungan dan semangat serta seluruh pihak yang turut membantu, mendukung dan mendo'akan terselesaikannya tugas akhir ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga laporan ini dapat menjadi lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Yogyakarta, April 2021

Alfiani Wahyuningtyas

16 522 149

## ABSTRAK

Memasuki tahun 2020, dunia dilanda pandemi virus corona yang menyebar dengan cepat ke seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pembatasan jarak fisik menyebabkan aktivitas banyak dilakukan dari rumah termasuk belanja memenuhi kebutuhan yang semula dilakukan di lokasi langsung menjadi melalui internet, salah satunya *marketplace*. Meningkatnya penggunaan *marketplace* selama pandemi, mengharuskan *marketplace* menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya. Jika tidak, maka akan memicu resiko-resiko bisnis yang merugikan *marketplace* sendiri. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan konsumen berdasarkan kualitas layanan *marketplace* menggunakan dimensi *electronic service quality* dan mengetahui atribut apa saja yang penting untuk ditingkatkan dan diperbaiki menggunakan *importance performance analysis*, serta upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan *marketplace* selama pandemi. Hasil penelitian menghasilkan nilai gap rata-rata dan keseluruhan yang menunjukkan nilai negatif yaitu -0,24 dan nilai rata-rata kualitas layanan dibawah 1 yaitu 0,93 sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas layanan *marketplace* yang dirasakan konsumen belum baik. Prioritas utama (kuadran A) perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yaitu atribut X17 tentang bagaimana *marketplace* mempertegas konsistensi jumlah stok yang ditampilkan dengan keadaan sebenarnya (dimensi *fulfillment*) dan atribut X32 tentang penyediaan obrolan interaktif dalam situs atau dengan penyediaan *customer service* melalui aplikasi *chatting* lainnya (dimensi *contact*). Atribut yang berada pada kuadran B tentang melindungi informasi pribadi konsumen, tetap menyajikan situs yang mudah digunakan, dan menyediakan lebih banyak jenis barang. Fokus penjagaan kualitas layanan atribut pada kuadran C dan D dapat dialihkan pada kuadran A dan B, yaitu dengan penyediaan obrolan interaktif online yang tersedia dalam situs *marketplace*, perluasan jenis barang yang dijual, atau peningkatan kualitas server situs demi kemudahan konsumen.

Kata Kunci : *kualitas layanan, kepuasan konsumen, electronic service quality (e-SERVQUAL), importance performance analysis (IPA), marketplace*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	6
2.1 Kajian Deduktif .....	6
2.1.1 <i>Marketplace</i> .....	6
2.1.2 Manajemen Kualitas .....	7
2.1.3 Kualitas Layanan .....	8
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.5 Metode <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i> .....	9
2.1.6 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	10
2.2 Kajian Induktif .....	12

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	31
3.1 Objek Penelitian .....	31
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.3 Jenis Data .....	35
3.4 Populasi dan Sampel .....	35
3.5 Pengolahan Data.....	37
3.6 Alur Penelitian .....	38
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	41
4.1 Deskripsi Penelitian .....	41
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	41
4.1.2 Karakteristik Responden.....	42
4.2 Uji Validitas .....	49
4.3 Uji Reliabilitas .....	55
4.4 Pengolahan Data Electronic Service Quality .....	55
4.4.1 Efisiensi ( <i>efficiency</i> ) .....	55
4.4.2 Ketersediaan Sistem ( <i>system availability</i> ) .....	56
4.4.3 Pemenuhan ( <i>fulfillment</i> ).....	57
4.4.4 Privasi ( <i>privacy</i> ).....	57
4.4.5 Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	58
4.4.6 Kompensasi ( <i>compensation</i> ).....	58
4.4.7 Kontak ( <i>contact</i> ) .....	59
4.4.8 Nilai Gap Keseluruhan.....	59
4.4.9 Perhitungan Kualitas Layanan <i>Marketplace</i> .....	62
4.5 Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	63
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	65
5.1 Analisis Gap <i>Electronic Service Quality (e-Servqual)</i> .....	65
5.1.1 Analisis gap.....	65
5.1.2 Analisis Kualitas Layanan <i>Marketplace</i> .....	71
5.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	71

5.3	Upaya Peningkatan dan Menjaga Kualitas Layanan.....	74
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>78</b>
6.1	Kesimpulan .....	78
6.2	Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Induktif.....	12
Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Rancangan Kuesioner Marketplace .....	33
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner .....	42
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepentingan (Harapan) Konsumen.....	49
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kinerja Marketplace.....	52
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	55
Tabel 4. 5 Nilai Gap Dimensi Efisiensi .....	56
Tabel 4. 6 Nilai Gap Dimensi Ketersediaan Sistem .....	56
Tabel 4. 7 Nilai Gap Dimensi Pemenuhan .....	57
Tabel 4. 8 Nilai Gap Dimensi Privasi .....	58
Tabel 4. 9 Nilai Gap Dimensi Daya Tanggap.....	58
Tabel 4. 10 Nilai Gap Dimensi Kompensasi .....	59
Tabel 4. 11 Nilai Gap Dimensi Kontak .....	59
Tabel 4. 12 Rangkang Nilai Gap Keseluruhan Tiap Atribut.....	60
Tabel 4. 13 Rangkang Nilai Gap Keseluruhan Tiap Dimensi.....	62
Tabel 4. 14 Perhitungan Kualitas Layanan .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Bisnis E-Marketplace .....	7
Gambar 2. 2 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	11
Gambar 3. 1 Alur Penelitian .....	38
Gambar 4. 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4. 2 Grafik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan Domisili .....	44
Gambar 4. 4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Gambar 4. 5 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Gambar 4. 6 Grafik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan .....	46
Gambar 4. 7 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Barang yang Dibeli .....	47
Gambar 4. 8 Grafik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Marketplace .....	48
Gambar 4. 9 Grafik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Marketplace .....	48
Gambar 4. 10 Diagram Kartesius IPA .....	64

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada Bab I Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang mengapa penelitian tentang kualitas layanan dipilih dan bagaimana masalah kualitas layanan pada transaksi online dirumuskan. Bab ini juga menyebutkan rumusan masalah yang akan menciptakan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### 1.1 Latar Belakang

Memasuki tahun 2020, dunia sedang dilanda pandemi, dimana virus corona menyebar dengan cepat ke seluruh dunia dan hampir seluruh negara terjangkit virus tersebut, termasuk Indonesia. Sebanyak 180.000 kasus dikonfirmasi (per Agustus 2020) menjadikan Indonesia menduduki urutan ke-23 kasus COVID-19 terbanyak di dunia (WHO, 2020).

Cepatnya penyebaran virus corona membuat pemerintah bergerak cepat membuat kebijakan-kebijakan untuk menghambat laju penyebaran virus di Indonesia. Salah satu kebijakan yang selalu digaungkan yaitu pembatasan jarak manusia secara fisik (*physical distancing*) yang mengharapkan masyarakat tetap di rumah masing-masing demi mencegah penularan COVID-19 meluas. Pembatasan jarak fisik yang dilakukan memaksa pelaksana berbagai sektor untuk melakukan aktivitasnya di rumah, seperti kegiatan belajar mengajar yang semula dilakukan tatap muka kemudian diharuskan dilakukan jarak jauh secara daring (belajar dari rumah/*study from home*), kegiatan bekerja dari rumah (*work from home*) bagi pekerja yang kondisinya memungkinkan, dan juga kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sebelum pandemi muncul, memenuhi kebutuhan dapat dilaksanakan dengan mendatangi langsung di lokasi penjualan (contoh: toko, pasar, restoran, dll) tetapi setelah pandemi muncul, masyarakat beralih pada layanan online menggunakan internet. Beberapa *marketplace* sebagai penyedia tempat bagi para penjual yang akan menjual



produknya secara online mencatatkan pertumbuhan jumlah pengunjung dan transaksinya masing-masing dalam beberapa bulan terakhir. Salah satunya yaitu Shopee Indonesia yang mencatatkan signifikansi pertumbuhan transaksi sepanjang kuartal II 2020 dibanding tahun lalu. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Direktur Shopee Indonesia, Handhika Jahja, yang mengatakan bahwa sepanjang kuartal II 2020, jumlah transaksi di Shopee mencapai 260 juta transaksi dengan rata-rata harian 2,8 juta transaksi. Jumlah ini naik 130 persen dibandingkan dengan kuartal II 2019. *External Communications Senior Lead Tokopedia*, Ekhel Chandra Wijaya, juga ikut menyatakan bahwa terdapat peningkatan jumlah pengunjung Tokopedia yang mencapai 90 juta setiap bulannya. Peningkatan jumlah penjual juga terjadi sebanyak lebih dari 1,7 juta penjual sejak Januari 2020 lalu, sehingga per Juli 2020, Tokopedia memiliki lebih dari 8,9 juta penjual yang mayoritas merupakan usaha berskala mikro dan kecil menengah (Fathimah, 2020).

Alasan lain masyarakat menggunakan *marketplace* sebagai perantara pemenuhan kebutuhannya yaitu karena kemudahan pengalaman bertransaksi. Pada dasarnya, *marketplace* menjadi penyedia jasa dan lokasi untuk berbagai penjual menawarkan produknya dan masyarakat menjadi pembelinya. Terdapat beberapa jenis transaksi online yang populer di Indonesia, yaitu transfer antar bank, *cash on delivery* (COD) dan rekening bersama. Transfer antar bank merupakan cara transaksi online dasar dimana pembeli akan mengirimkan uang seharga produk yang sudah disepakati kemudian pembeli akan mengirimkan produk yang dipesan. Namun jenis transaksi ini memiliki kelemahan yaitu tidak jarang pembeli yang menjadi korban penipuan karena pembeli harus memiliki kepercayaan yang tinggi kepada penjual sebelum melakukan transaksi sedangkan pembeli hanya dapat mengandalkan nama baik penjual dari testimoni pembeli sebelumnya. Jenis COD pada dasarnya masih mempertemukan penjual dan pembeli dengan tatap muka. Produk yang biasanya dijual merupakan barang bekas yang harus pembeli periksa keadaannya dan jika penjual dan pembeli mencapai persetujuan maka pembeli akan membayar produk dan mendapatkan produk di lokasi bertemu. Jenis rekening bersama (rekber) menjadi jenis transaksi online yang belakangan ini digunakan karena dianggap lebih aman. Jenis transaksi ini dianggap lebih aman karena dana tidak akan cair kepada penjual jika penjual tidak mengirimkan produk yang dipesan dan pembeli tidak mendapatkan produk tersebut (Commeta, 2017).

Metode rekening bersama ini banyak diterapkan di *marketplace* misalnya Shopee, Bukalapak dan Tokopedia.

Meningkatnya penggunaan *marketplace* sebagai tempat bertransaksi pemenuhan kebutuhan masyarakat selama pandemi, menyebabkan *marketplace* sendiri diharuskan menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan *marketplace*. Jika kualitas layanan yang diberikan tidak dijaga *marketplace* akan memicu resiko-resiko bisnis yang merugikan *marketplace* tersebut, misalnya: ketidakpuasan konsumen sehingga memicu minimnya loyalitas konsumen terhadap *marketplace*, berkurangnya kepercayaan konsumen pada manajemen *marketplace*, beralihnya konsumen pada *marketplace* lain atau toko *online* lain, dan banyak resiko bisnis lainnya. Oleh karena itu, demi menjaga kualitas layanan transaksi online, perlu adanya penilaian dan analisis seberapa besar tingkat kepuasan konsumen yang dipengaruhi kualitas layanan pada beberapa *marketplace* populer di Lampung berdasarkan atribut-atribut *electronic service quality (e-servqual)* yang relevan dan dirasa berpengaruh dan mengetahui atribut-atribut yang berperan penting yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai keinginan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dikaji dapat diidentifikasi menjadi rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen *marketplace* di Lampung menggunakan metode *Electronic Service Quality*?
2. Apa saja atribut yang penting untuk ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan keinginan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?
3. Bagaimana pendekatan langkah-langkah yang perlu dilakukan penyedia layanan transaksi online demi menjaga kualitasnya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, maka penelitian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut.

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen *marketplace* di Lampung metode *Electronic Service Quality*
2. Mengetahui apa saja atribut penelitian yang penting untuk ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan keinginan konsumen metode *Importance Performance Analysis (IPA)*
3. Merancang pendekatan langkah-langkah yang perlu dilakukan penyedia layanan transaksi online demi menjaga kualitasnya

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian dilakukan dapat fokus pada tujuan utama, maka terdapat batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Responden penelitian merupakan pelanggan *marketplace* yang berdomisili di Lampung.
2. *Marketplace* yang diteliti yaitu Shopee, Tokopedia dan Bukalapak
3. Pengambilan data menggunakan kuesioner

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan masukan dan koreksi *marketplace* dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi online kepada pelanggannya sehingga dapat meningkatkan performa *marketplace* itu sendiri.

2. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis mengenai kualitas pelayanan transaksi online dan kepuasan pelanggan *marketplace* serta menjadi salah satu sarana menerapkan keilmuan teknik industri yang pernah didapatkan selama perkuliahan.

3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat menjadi khasanah pengetahuan dalam bidang ilmu teknik industri khususnya tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dan menjadi salah satu referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Berikut merupakan sistematika penelitian Tugas Akhir yang dibagi menjadi enam bab agar penyusunannya menjadi lebih terstruktur:

Pada Bab I Pendahuluan berisi tentang latar belakang mengapa penelitian tentang kualitas layanan dipilih dan bagaimana masalah kualitas layanan pada transaksi online dirumuskan. rumusan masalah yang akan menciptakan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Kajian Literatur memuat teori dasar yang diperlukan dalam melakukan penelitian dan berkaitan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Bab ini juga memuat tentang uraian penelitian-penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan oleh peneliti lain dan masih berkaitan dengan penelitian tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Bab III Metode Penelitian memuat secara singkat dan jelas alur atau langkah penelitian akan dilakukan, diantaranya menjelaskan tentang obyek penelitian yang diteliti, jenis data yang akan digunakan, tahapan penelitian, alat yang digunakan selama penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode analisis data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data memuat tentang proses pengumpulan dan pengolahan data-data selama penelitian. Data yang terkumpul kemudian akan diolah menggunakan metode yang telah ditetapkan. Hasil dari pengolahan data akan ditampilkan dan menjadi acuan pada penyusunan Bab V, yaitu pembahasan.

Bab V Pembahasan memuat tentang hasil pengolahan data penelitian serta analisis yang telah dilakukan. Pembahasan akan menyediakan jawaban yang diharapkan sesuai dengan tujuan penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran memuat tentang kesimpulan yang menjawab tentang rumusan masalah serta membuktikan hipotesa yang ada, berisi saran dan rekomendasi untuk penelitian lanjutan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

## BAB II

### KAJIAN LITERATUR

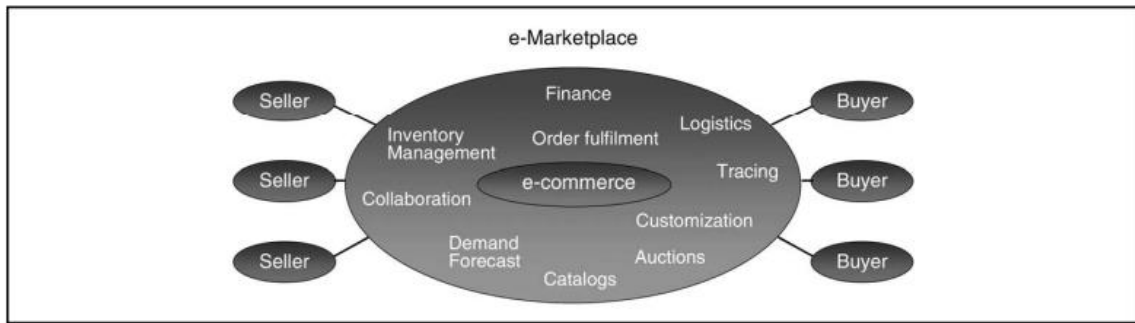
Pada Bab ini memuat teori dasar yang diperlukan dalam melakukan penelitian dan berkaitan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Uraian penelitian-penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan oleh peneliti lain dan masih berkaitan dengan penelitian tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan juga terdapat dalam Bab ini.

#### 2.1 Kajian Deduktif

Penelitian dilakukan berdasarkan musibah pandemi berlangsung dan mengakibatkan *marketplace* mengalami peningkatan jumlah pengguna dan transaksi yang pesat karena adanya kebijakan *physical distancing* dan melakukan seluruh aktivitasnya di rumah untuk mencegah meluasnya penularan Covid-19. Meningkatnya penggunaan *marketplace* sebagai sarana pemenuhan kebutuhan, menyebabkan penulis ingin menilai dan menganalisis kualitas layanan *marketplace* berdasarkan kepuasan konsumen yang pernah bertransaksi melalui *marketplace* tersebut. Untuk memahami konsep penelitian yang dilakukan, penulis akan menjelaskan beberapa poin penting yang ada.

##### 2.1.1 *Marketplace*

*Marketplace* menjadi model bisnis baru yang berkembang seiring berkembangnya teknologi informasi. *Marketplace* menurut Brunn, Jensen dan Skovgaard (2002) dalam Kholisoh dan Mahmudah (2017) merupakan sebuah wadah bisnis interaktif secara daring yang memfasilitasi kegiatan B2B *e-commerce* dan *e-business* lainnya dengan menyediakan pasar. Pada dasarnya, *marketplace* hampir sama dengan pasar tradisional yang mempertemukan berbagai penjual dengan banyak pembeli yang melakukan transaksi, hanya saja *marketplace* berada pada ranah online yang menawarkan efisiensi dalam bertransaksi. *Marketplace* sendiri dapat dibedakan menjadi empat jenis, yaitu B2B (*business to business*), B2C (*business to customer*), C2C (*customer to customer*) dan C2B (*customer to business*).



Gambar 2. 1 Model Bisnis *E-Marketplace*

Sumber: Brunn, Jensen dan Skovgaard (2002)

B2B merupakan model bisnis dimana pembeli bukan merupakan pengguna akhir melainkan organisasi lain yang membeli dengan tujuan untuk diproses kembali atau juga dijual langsung kepada konsumen akhir. Contohnya yaitu Ralali.com, Indonetnetwork, Indotrading.com, dan sebagainya. Berbeda dengan B2B, B2C melibatkan pembeli sebagai konsumen akhir. Pada umumnya, model bisnis *marketplace* termasuk ke dalam jenis B2C. Contohnya Blibli, Jd.id, dan Lazada. Model bisnis C2C dilakukan oleh individu kepada konsumen lainnya tanpa campur tangan pihak ketiga. Contohnya Bukalapak, Shopee, Tokpedia, OLX, Kaskus dan sebagainya. Sedangkan model bisnis C2B menjadikan konsumen akhir sebagai penyedia produk atau jasa kepada perusahaan. Sebagai contoh yaitu konsumen akhir sebagai individu yang memiliki keahlian sebagai *software developer* yang menawarkan kepada perusahaan. Jika perusahaan tertarik, maka perusahaan akan membeli software langsung kepada individu tersebut atau bahkan menawarkan kontrak kerja (SoftwareSeni, 2019).

### 2.1.2 Manajemen Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar. Kualitas juga didefinisikan sebagai derajat atau taraf dari kepandaian, kecakapan dan sebagainya. Philip B. Corsby (1986) dalam Djafri dan Rahmat (2017) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkat kemampuan sebuah produk atau jasa dalam mencukupi kepuasan pelanggannya.

Menurut Gasperz (1997) dalam DW Ariani (2020), manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai seluruh aktivitas secara keseluruhan dari fungsi manajemen yang menentukan peningkatan kemampuan keualitas melalui alat-alat manajemen kualitas.

Alat-alat yang dimaksud yaitu dari pengendalian kualitas, jaminan kualitas dan juga peningkatan kualitas.

### **2.1.3 Kualitas Layanan**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) berpendapat bahwa kualitas layanan berbeda dengan kualitas produk yang dapat diukur dengan mudah. Kualitas layanan atau jasa pada umumnya memiliki karakteristik kualitas layanan tidak nampak, sulit dipahami dan sulit diukur karena terdapat karakter unik yaitu intangibilitas, heterogenitas, dan ketidakterpisahan produksi dan konsumsi sehingga akan sulit untuk diukur. Berdasarkan penelitian eksplorasi yang dilakukan, Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan dan model tradisional tersebut dikembangkan menjadi tujuh dimensi, yaitu:

1. *Efficiency* (efisiensi): kecepatan dan kemudahan mengakses situs
2. *System availability* (ketersediaan sistem): seluruh fungsi teknis situs yang berjalan dengan benar
3. *Fulfillment* (pemenuhan): bagaimana situs memenuhi ekspektasi atau harapan dalam segala macam transaksi, pengiriman dan ketersediaan barang atau jasa
4. *Privacy* (privasi): memberikan jaminan keamanan terhadap informasi-informasi atau data-data pribadi pelanggan
5. *Responsiveness* (daya tanggap): bagaimana situs memberikan tanggapan dengan cepat
6. *Compensation* (kompensasi): bagaimana manajemen memberikan kompensasi kepada pelanggan jika terjadi masalah
7. *Contact* (kontak): ketersediaan pelayanan pelanggan (*customer service*) dalam situs melalui telepon atau perwakilan dalam suatu daerah

### **2.1.4 Kepuasan Konsumen**

Menurut Rangkuti (2002), kepuasan pelanggan merupakan sebuah tanggapan baik positif maupun negatif yang dirasakan oleh pelanggan terhadap aktual kinerja yang ada dengan tingkat persepsi yang diharapkan oleh pelanggan. Secara umum, kualitas dan kinerja layanan yang diberikan penyedia jasa akan tercapai apabila kinerja dan kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa merasa puas sesuai harapan. Hal tersebut akan

berpengaruh kepada kemampuan penyedia jasa untuk terus bersaing menguasai pasar dengan kualitas layanan yang ditawarkan.

## **2.1.5 Metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)***

### **2.1.5.1 Definisi *E-Service Quality***

*Electronic service quality (e-servqual)* merupakan suatu pengembangan metode dari metode *service quality (servqual)* dimana subjek yang diterapkan dalam metode tersebut juga berkembang dari tradisional yang kemudian merambah ke media elektronik. Metode *service quality* sendiri merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan dari suatu jasa melalui identifikasi adanya gap antara persepsi yang diharapkan konsumen dengan keadaan nyata yang dirasakan konsumen.

Menurut Chase, et al. (2006) dalam Prasetyo dan Purbawati (2017) mendefinisikan *e-servqual* sebagai peningkatan kemampuan sebuah situs sebagai fasilitator penghubung kegiatan jual-beli dan distribusi yang efektif dan efisien. Menurut Swaid dan Wigand (2009:13) dalam Putra (2019) *e-servqual* didefinisikan sebagai salah satu sarana untuk menyerahkan jasa menggunakan internet sebagai media yang baru. Menurut Santos (2003) *e-servqual* didefinisikan sebagai kegiatan evaluasi yang dilakukan menyeluruh di dalam pasar virtual terhadap kualitas pengantaran layanan kepada konsumen.

### **2.1.5.2 Dimensi *E-Service Quality***

Setelah penelitian eksplorasi yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan, model tradisional tersebut dikembangkan menjadi tujuh dimensi ke dalam dua bagian, yaitu:

*Electronic Service Quality (E-S-Qual)* :

1. *Efficiency* (efisiensi): kecepatan dan kemudahan mengakses situs
2. *System availability* (ketersediaan sistem): seluruh fungsi teknis situs yang berjalan dengan benar
3. *Fulfillment* (pemuahan): bagaimana situs memenuhi ekspektasi atau harapan dalam segala macam transaksi, pengiriman dan ketersediaan barang atau jasa



4. *Privacy* (privasi): memberikan jaminan keamanan terhadap informasi-informasi atau data-data pribadi pelanggan

*Electronic Recovery Service Quality* (E-RecS-Qual) :

1. *Responsiveness* (daya tanggap): bagaimana situs memberikan tanggapan dengan cepat
2. *Compensation* (kompensasi): bagaimana manajemen memberikan kompensasi kepada pelanggan jika terjadi masalah
3. *Contact* (kontak): ketersediaan pelayanan pelanggan (*customer service*) dalam situs melalui telepon atau perwakilan dalam suatu daerah

### **2.1.6 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikembangkan John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Menurut Martilla dan James (1977) dalam Sulaiman et al. (2018) *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu metode penilaian kualitas layanan yang didasarkan dari tingkat kepentingan dan kinerja suatu layanan oleh pengguna akhir. Konsep metode *Importance Performance Analysis* ini dikembangkan metode *service quality*, dimana konsep *servqual* menganalisa adanya gap atau kesenjangan dari ekspektasi atau harapan pelanggan dengan realita atau persepsi konsumen. Sedangkan konsep metode *Importance Performance Analysis* menganalisa tentang tingkat kepentingan dari variabel-variabel tertentu berdasarkan kinerja suatu organisasi, sehingga organisasi tersebut dapat mengetahui variabel mana yang penting untuk diperhatikan agar dapat menjadi nilai lebih organisasi tersebut di mata pelanggan.

Hasil analisa metode *Importance Performance Analysis* digambarkan melalui grafik dua dimensi yang diwakilkan oleh sumbu X dan Y, dimana X mewakili skor penilaian kinerja perusahaan dan Y mewakili skor penilaian kepentingan konsumen sehingga akan didapatkan empat kuadran di dalam grafik tersebut.

Kepentingan	Kuadran A <b>Concentrate Here</b>	Kuadran B <b>Keep Up the Good Work</b>
	Kuadran C <b>Low Priority</b>	Kuadran D <b>Possible Overkill</b>
	Kinerja (kenyataan)	

Gambar 2. 2 Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber: Martilla dan James (1977)

Kuadran A *Concentrate Here* (Prioritas Utama). Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun pada kenyataannya kinerja yang dirasakan pelanggan masih rendah dan belum memuaskan. Kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting, sehingga faktor-faktor yang terdapat di dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas utama perbaikan yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Kuadran B *Keep Up the Good Work* (Pertahankan Prestasi). Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama besarnya, sehingga dianggap penting dan diharapkan yang telah berhasil memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan.

Kuadran C *Low Priority* (Prioritas Rendah). Kuadran ini berkebalikan dengan kuadran B, dimana kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama rendahnya. Faktor-faktor yang berada di dalam kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah tetapi tidak dianggap terlalu penting bagi pelanggan, sehingga faktor tersebut tidak perlu terlalu diprioritaskan oleh perusahaan.

Kuadran D *Possible Overkill* (Cenderung Berlebihan). Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja yang tinggi sehingga dianggap berlebihan.

## 2.2 Kajian Induktif

Kajian Induktif berisi tentang jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Beberapa jurnal penelitian dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 2. 1 Kajian Induktif

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
1	Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan <i>E-Service Quality</i> Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017)  Widya Sastika 2017	Shopee merupakan salah satu <i>e-commerce</i> terbesar yang sedang berkembang di Indonesia. Berdasarkan ulasan pengguna aplikasi <i>mobile</i> Shopee, masih terdapat banyak ketidakpuasan pengguna pada beberapa fitur yang mendukung, seperti dompet Shopee, pembayaran, pelacakan pesanan, dan sebagainya. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Shopee.	Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dan pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis pengolahan data menggunakan metode <i>electronic service quality (e-servqual)</i> , <i>customer satisfaction index (CSI)</i> dan <i>importance performance analysis (IPA)</i>	<i>Pre-test</i> dilakukan untuk mengetahui uji validitas dan reliabilitas yang disebarkan kepada 30 responden. Seluruh atribut dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ yaitu sebesar 0,87. Berdasarkan perhitungan <i>e-servqual</i> , nilai rata-rata harapan sebesar 86,92% (Sangat Tinggi) dan rata-rata kinerja sebesar 68,78% (Baik). Hasil perhitungan CSI sebesar 68,78% yang masih berada di bawah 100%, artinya masih terdapat atribut-	Pada penerapan metode <i>e-servqual</i> , secara keseluruhan tingkat harapan aplikasi shopee berada di posisi Sangat Penting dan tingkat kenyataannya berada di posisi Baik. Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap aplikasi. Berdasarkan matriks IPA, terdapat sepuluh aspek yang perlu diperbaiki oleh manajemen Shopee.

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				atribut yang dianggap belum memuaskan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat 11 atribut berada di kuadran A, 4 atribut berada di kuadran B, 2 atribut berada di kuadran C dan 2 atribut berada di kuadran D.	
2	<p>Analisis Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i> HNI.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan <i>E-Servqual</i></p> <p>Megawati, Siti Rubayati 2020</p>	<p>HNI.id merupakan sebuah <i>e-commerce</i> yang bergerak pada produk herbal halal dan berkualitas, tetapi pada pelaksanaannya masih ditemukan masalah pada sistem layanan terhadap pelanggan. Pelayanan <i>e-commerce</i> HNI.id masih terbatas di kalangan tertentu karena untuk berbelanja di <i>e-commerce</i> HNI.id hanya bisa dilakukan oleh pelanggan yang memiliki</p>	<p>Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner setelah sebelumnya dilakukan wawancara pada beberapa konsumen dan observasi pada kegiatan operasional. Pengolahan data menggunakan metode <i>electronic service quality (e-servqual)</i> yang diidentifikasi menggunakan nilai</p>	<p>Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, seluruh pernyataan valid dan reliabel. Pada perhitungan <i>e-servqual</i> diketahui gap terbesar per item pada pernyataan P17 (data pribadi konsumen terlindungi) sebesar -0,07 dan nilai <i>e-servqual</i> terendah pada pernyataan P5 (pelanggan dapat meninggalkan <i>e-commerce</i> dengan mudah) sebesar 0.</p>	<p>Berdasarkan perhitungan <i>e-servqual</i> terlihat bahwa pernyataan P17 memiliki gap terbesar dan P5 memiliki nilai <i>e-servqual</i> terendah. Perhitungan TESQ menunjukkan bahwa layanan yang diberikan saat ini “sangat memuaskan”. Perhitungan CSI juga menunjukkan bahwa saat ini pelanggan merasa puas dengan layanan</p>

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
		nomor ID anggota dari perusahaan	TESQ untuk menentukan bagaimana kualitas layanan, serta menggunakan metode <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	Perhitungan TESQ didapatkan hasil 0,067 yang bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan saat ini “sangat memuaskan” pelanggan. Pada perhitungan CSI didapatkan nilai sebesar 0,79 sehingga dapat dikatakan “puas” dengan layanan <i>e-commerce</i> HNI.id karena nilainya berada pada kriteria 0,66-0,80.	yang diberikan. Terdapat enam variabel pernyataan yang masih terdapat gap tertinggi sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanannya
3	Analisis Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i> (Studi Kasus: Website <i>Sale Stock</i> Indonesia)	Perkembangan <i>e-commerce</i> mendorong pelaku bisnis untuk terus meningkatkan kualitas layanannya termasuk <i>Sale Stock</i> Indonesia sebagai salah satu pemain pasar <i>mobile-commerce</i> . Persaingan pasar ditopang dengan kemajuan	Metode analisis data yang digunakan melalui kuesioner yang kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan skala likert, serta menggunakan metode analisis sistem.	Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas, seluruh butir-butir instrumen penelitian memiliki nilai > 0,3 sehingga dinyatakan valid dan seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai > 0,6 sehingga jawaban dari responden	Hasil perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir-butir instrumen penelitian valid dan seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan gap

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	Tinezia Arum Cendahani, Amir Hamzah, Uning Lestari 2019	teknologi yang pesat sehingga secara tidak langsung merubah kebiasaan dan memberikan pengalaman baru bagi pelanggan toko offline yang menggunakan fasilitas transaksi online		dinyatakan reliabel. Perhitungan gap persepsi dan harapan menunjukkan bahwa secara keseluruhan gap bernilai negatif, yaitu <i>efficiency</i> sebesar -0,11, <i>reliability</i> sebesar -0,05, <i>fulfillment</i> sebesar -0,07, <i>privacy</i> sebesar -0,06, <i>responsiveness</i> sebesar -0,08, <i>compensation</i> sebesar -0,08 dan <i>contact</i> sebesar -0,08, sehingga dinyatakan bahwa kinerja layanan belum memenuhi kebutuhan pelanggan.	menunjukkan bahwa kinerja layanan yang diberikan <i>Sale Stock</i> Indonesia belum memenuhi harapan pelanggan.
4	Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan <i>E-Servqual</i>  Annisa Putri	Implementasi sistem informasi perguruan tinggi yang biasa disebut SIAKAD masih banyak mengalami kegagalan karena banyak faktor yang mengakibatkan terhambatnya proses akademik mahasiswa.	Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, studi pustaka dan interview. Metode analisis data menggunakan <i>e-servqual</i> sebagai pedoman dimensi dari atribut	Dimensi <i>e-servqual</i> digunakan untuk mengetahui adanya gap atribut antara ekspektasi mahasiswa dan kinerja sistem. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa yang masih	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIAKAD masih terbilang rendah yang dibuktikan dengan nilai rata-rata persepsi atribut lebih rendah dibanding nilai rata-rata ekspektasi

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	Rahayu, Heribertus Budi Santoso, Sri Rahayuningsih 2018	Sistem Akademik Universitas Kadiri juga masih tergolong muda dan memiliki permasalahan sehingga penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang dirasa perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan demi kepuasan mahasiswa.	pertanyaan dan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	dibilang rendah karena rata-rata persepsi mahasiswa sebesar 3,13 lebih rendah dibanding rata-rata ekspektasi mahasiswa yaitu sebesar 3,59. Terdapat sebelas atribut dari dimensi <i>e-servqual</i> berada di kuadran satu, artinya atribut-atribut tersebut sangat penting untuk ditingkatkan kualitasnya.	atribut. Berdasarkan hasil analisis IPA, terdapat sebelas atribut yang masuk ke dalam kuadran I yang artinya atribut-atribut sangat penting dilakukan peningkatan kualitas.
5	Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BNI <i>E-Banking</i>  Endang Rusdianti, Sri Purwantini, Paulus Wardoyo 2016	Dalam beberapa tahun terakhir pertumbuhan <i>e-banking</i> sangat signifikan. Salah satu cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu adanya sistem keluhan dan saran, termasuk BNI yang menerapkannya melalui media sosial facebook dan twitter. Penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat	Penelitian merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan kuesioner dan dijawab oleh 100 responden. Metode pengambilan data menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> . Analisis data menggunakan metode <i>importance performance</i>	Dari enam dimensi kualitas layanan, diuraikan menjadi 21 atribut pernyataan. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan 21 atribut valid dan reliabel. Berdasarkan perhitungan metode CSI, didapatkan nilai CSI sebesar 61,58% yang menunjukkan bahwa	Terdapat 21 atribut yang digunakan dalam penelitian. Hasil CSI menunjukkan bahwa nasabah cukup puas dengan kinerja layanan <i>e-banking</i> BNI. Terdapat 8 atribut yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas layanan <i>e-banking</i> BNI

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
		kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan <i>e-banking</i> BNI.	<i>analysis</i> (IPA) dan <i>customer satisfaction index</i> (CSI) menggunakan tujuh dimensi kualitas layanan online	nasabah cukup puas dengan kinerja layanan <i>e-banking</i> BNI. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 8 atribut yang masuk ke dalam kuadran I, lima atribut ke dalam kuadran II, empat atribut ke dalam kuadran III dan empat atribut ke dalam kuadran IV. Analisis kesenjangan yang memiliki gap terbesar membuktikan bahwa atribut yang disebutkan memang menjadi atribut yang perlu mendapatkan perhatian prioritas dan berada di kuadran I	
6	Analisis Kualitas Pelayanan <i>Online</i> ( <i>E-Servqual</i> ) Menggunakan Metode <i>Importance Performance</i>	Bhinneka.com merupakan situs <i>e-commerce</i> pertama di Indonesia yang dirilis pada tahun 1999 tetapi menduduki peringkat tujuh dalam situs populer di	Penelitian merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel <i>purposive</i>	Hasil perhitungan rata-rata perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja layanan menghasilkan rata-rata kinerja sebesar 77,8% dan	Tingkat harapan responden keseluruhan terhadap kualitas layanan Bhinneka.com sangat baik, begitu juga dengan tingkat kinerja yang



No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	<p data-bbox="286 279 483 352"><i>Analysis</i> Pada Bhinneka.com</p> <p data-bbox="286 406 546 566">Elma Nabila, Maya Ariyanti, Sumarahadi 2018</p>	<p data-bbox="586 279 958 863">Indonesia. Bhinneka.com memiliki keluhan dari konsumen terhadap buruknya kualitas layanan yang diberikan bhinneka.com. banyaknya keluhan sedikit menggambarkan bahwa bhinneka.com masih belum dapat memuaskan konsumennya sehingga perlu adanya evaluasi kualitas layanan secara menyeluruh.</p>	<p data-bbox="981 279 1317 694"><i>sampling</i> dengan jumlah 400 responden. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, <i>Customers Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) berdasarkan dimensi <i>e-servqual</i>.</p>	<p data-bbox="1339 279 1697 1284">rata-rata harapan sebesar 82,3%, hal tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan rata-rata tingkat kinerja Bhinneka.com baik. Berdasarkan hasil analisis CSI, terlihat bahwa rata-rata nilai CSI sebesar 77,96% yang artinya secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan Bhinneka.com dalam kategori puas. Analisis kesenjangan (gap) juga dilakukan dan memperlihatkan bahwa rata-rata kesenjangan tingkat kinerja dan harapan yaitu sebesar -0,81 atau setara 5,5% dan disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja Bhinneka.com belum bisa</p>	<p data-bbox="1720 279 2047 949">diterima oleh responden yang disimpulkan dalam kategori baik. Perhitungan CSI membuktikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Bhinneka.com secara keseluruhan tergolong puas. Diketahui terdapat delapan atribut yang memiliki prioritas utama untuk dilakukan perbaikan agar kualitas layanan Bhinneka.com meningkat</p>

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				<p>memenuhi kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Analisis menggunakan IPA memperlihatkan terdapat delapan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas karena berada di kuadran I, sembilan atribut masuk ke dalam kuadran II, sebelas atribut masuk ke dalam kuadran III dan lima atribut masuk ke dalam kuadran IV.</p>	
7	<p><i>Importance-Performance Analysis (IPA) of Service Quality for Virtual Reality Golf Center</i></p> <p>Kwon Jaeyoon dan Chung Taerin</p>	<p><i>Virtual reality golf center</i> menjadi salah satu lokasi olahraga yang banyak diminati masyarakat modern dalam mengisi waktu luang. Layanan <i>virtual reality golf center</i> dianggap penting karena daya saing di industri yang dapat</p>	<p>Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diisi oleh 371 pelanggan <i>virtual reality golf center</i> sebagai responden. Pengolahan data menggunakan SPSS for Windows dan analisis data menggunakan</p>	<p>Nilai rata-rata kepentingan terbesar merupakan dimensi berwujud sebesar 3,87 yang diikuti dimensi jaminan (3,58), tanggung jawab (3,43), empati (3,41) dan daya tanggap (3,13). Nilai rata-rata kepuasan terbesar</p>	<p>Nilai rata-rata kepentingan terbesar merupakan dimensi berwujud, jaminan, tanggung jawab, empati dan daya tanggap. nilai rata-rata kepuasan terbesar merupakan dimensi berwujud,</p>

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	2018	dikatakan kompetitif. Jika pelanggan memiliki pengalaman positif pada satu lokasi, citra perusahaan akan dinilai baik sehingga perlu adanya evaluasi kepentingan dan kepuasan kualitas layanan pelanggan <i>virtual reality golf center</i> .	metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	merupakan dimensi berwujud (3,47) yang diikuti dimensi empati (3,39), tanggung jawab (3,19), daya tanggap (3,06) dan jaminan (3,00). Dalam perhitungan IPA, didapatkan enam item yang berada di kuadran I yaitu fasilitas yang nyaman menyediakan peralatan terbaru, respons yang disesuaikan, memahami kebutuhan pelanggan, suasana interior, dan fasilitas modern. Keenam item ini menunjukkan kepentingan dan kepuasan yang tinggi, item ini menunjukkan bahwa manajemen dan operasi saat ini memadai untuk iklim yang sesuai. Lima item berada di	empati, tanggung jawab, daya tanggap dan jaminan. Dalam perhitungan IPA, didapatkan enam item yang berada di kuadran I, lima item berada di kuadran II, enam item berada di kuadran III, dan tiga item berada di kuadran IV

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				<p>kuadran II yaitu kebaikan karyawan, keahlian karyawan, segera menyelesaikan masalah jika terjadi masalah, cepat menanggapi kebutuhan pelanggan, dan kredibilitas karyawan. Enam item berada di kuadran III yaitu minat individu pelanggan, pemberitahuan layanan, pakaian dan penampilan karyawan, sikap positif karyawan, memberikan bantuan sukarela, dan waktu dan layanan yang dijanjikan. Dan tiga item berada di kuadran IV yaitu memberikan layanan yang aman, berpikir dalam konteks pelanggan, dan tanggapan sukarela</p>	
8	<i>Customers's perception of</i>	Perkembangan sistem berbasis teknologi dalam	Pengumpulan data menggunakan metode	Terdapat enam faktor yang mendasari untuk dianalisis	Berdasarkan hasil analisis IPA, tiga faktor

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	<p><i>electronic service delivery in the UK retail banking sector</i></p> <p>Essam E. Ibrahim, Matthew Joseph, Kevin I.N. Ibeh 2006</p>	<p>industri jasa mendorong penyedia jasa untuk mempertahankan eksistensinya di era elektronik di masa depan, termasuk dalam industri perbankan elektronik. Tetapi pada kenyataannya, masih terdapat kurangnya pemahaman pengetahuan tentang layanan elektronik sebagai fasilitator kesuksesan bisnis terlebih dalam dunia perbankan karena masih didapatkan orang-orang yang membantah pandangan normatif tersebut. Penelitian dilakukan untuk memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih baik tentang pembahasan tersebut.</p>	<p>kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh sampel nasabah perbankan di Inggris. Analisis data menggunakan metode <i>e-servqual</i> dan kemudian dianalisis lanjutan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)</p>	<p>yaitu kenyamanan, keandalan, pengelolaan antrian yang baik, personalisasi, layanan yang ramah dan responsif, pelayanan pelanggan bertarget, dan tidak terdefinisi. Kenyamanan dan kehandalan menjadi faktor keunggulan yang ditawarkan penyedia jasa, didukung dengan penyumbang persentase sebesar masing masing 26,26% dan 10,81%, diikuti dengan lima faktor lainnya. Berdasarkan hasil analisis IPA, tiga faktor masuk ke dalam Kuadran 1 yaitu keandalan, layanan yang ramah dan responsif, dan pelayanan pelanggan bertarget. Satu faktor masuk ke dalam kuadran 2</p>	<p>masuk ke dalam Kuadran 1 yaitu keandalan, layanan yang ramah dan responsif, dan pelayanan pelanggan bertarget. Satu faktor masuk ke dalam kuadran 2 yaitu kenyamanan. Sedangkan dua faktor lainnya masuk ke dalam kuadran 3 yaitu personalisasi dan manajemen antrian yang baik.</p>

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				yaitu kenyamanan. Sedangkan dua faktor lainnya masuk ke dalam kuadran 3 yaitu personalisasi dan manajemen antrian yang baik.	
9	<p><i>Measurement of e-service quality from user perceptions using the IPA-Kano integration model</i></p> <p>N Wahyuni, A Gunawan, A Rahmawati 2019</p>	<p>Pergeseran perilaku konsumtif konsumen dari belanja konvensional ke online dipicu oleh munculnya penyedia jasa transaksi online dengan model C2C. Kepuasan konsumen menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan penyedia jasa karena jika konsumen puas maka akan kembali menggunakannya dimasa mendatang, begitu pula sebaliknya.</p>	<p>Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang terdiri dari 28 atribut pelayanan dari tujuh dimensi <i>e-servqual</i> dan diisi oleh 202 responden menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yang kemudian diintegrasikan dengan metode KANO</p>	<p>Jawaban dari responden dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang kemudian didapatkan bahwa hasilnya valid dan reliabel. Pada tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan, persentasenya tidak mencapai 100% yang artinya masih terdapat gap antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna. Pada perhitungan IPA, terdapat enam atribut yang berada</p>	<p>Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan masih terdapat gap karena persentasenya tidak mencapai 100%. hasil integrasi metode IPA-KANO terlihat bahwa layanan yang harus ditingkatkan yaitu dimensi kompensasi karena memiliki dua atribut yang berada pada kuadran “prioritas perbaikan”. Sedangkan jika dilihat dalam kuadran “pertahankan</p>

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				<p>di kuadran I, tujuh atribut berada di kuadran II, tujuh atribut berada di kuadran III dan delapan kuadran yang berada di kuadran IV. metode KANO memperlihatkan enam atribut berada pada kategori <i>attractive</i>, delapan atribut berada pada kategori <i>performance</i>, sembilan atribut berada pada kategori <i>indifferent</i> dan empat atribut berada pada kategori <i>must-be</i>. Berdasarkan integrasi IPA dan KANO, dan dilihat dari dimensi <i>e-servqual</i> maka terlihat bahwa layanan yang harus ditingkatkan yaitu dimensi kompensasi karena memiliki dua atribut yang</p>	<p>kerja baik”, terlihat bahwa dimensi privasi menjadi dimensi yang harus dijaga layanannya karena memiliki tiga atribut layanan yang berada di dalam kuadran tersebut.</p>

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				<p>berada pada kuadran “prioritas perbaikan”. Sedangkan jika dilihat dalam kuadran “pertahankan kerja baik”, terlihat bahwa dimensi privasi menjadi dimensi yang harus dijaga layanannya karena memiliki tiga atribut layanan yang berada di dalam kuadran tersebut.</p>	
10	<p><i>Tourist Services Quality Gap Analysis in National Parks of Ethiopia: Evidence from Nech Sar National Park</i></p> <p>Wagnew Eshetie Tsegaw 2017</p>	<p>Taman Nasional Ethiopia memiliki tampilan binatang yang luar biasa dan pemandangan yang menarik, sehingga taman nasional tersebut mendatangkan banyak wisatawan. Namun, sebagian besar taman dipermasalahkan karena fasilitasnya berada di bawah ekspektasi pengunjung.</p>	<p>Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar dan diisi oleh 87 pengunjung. Analisis data menggunakan metode (<i>Importance Performance Analysis</i>) IPA yang dimodifikasi</p>	<p>Terdapat 20 item pada skala kinerja dan 20 item pada skala kepentingan. Kuesioner yang disebar menggunakan 7-point tipe skala likert. Berdasarkan rata-rata kepentingan, empat variabel paling penting yaitu transportasi (6,70), keamanan (6,62), pilihan mata pencaharian yang beragam untuk</p>	<p>Skala kinerja dan skala kepentingan masing-masing memiliki 20 item. Dilihat dari rata-rata kepentingan, transportasi, keamanan, pilihan mata pencaharian yang beragam untuk penduduk setempat dan ketersediaan fasilitas berkemah menjadi empat variabel paling penting.</p>



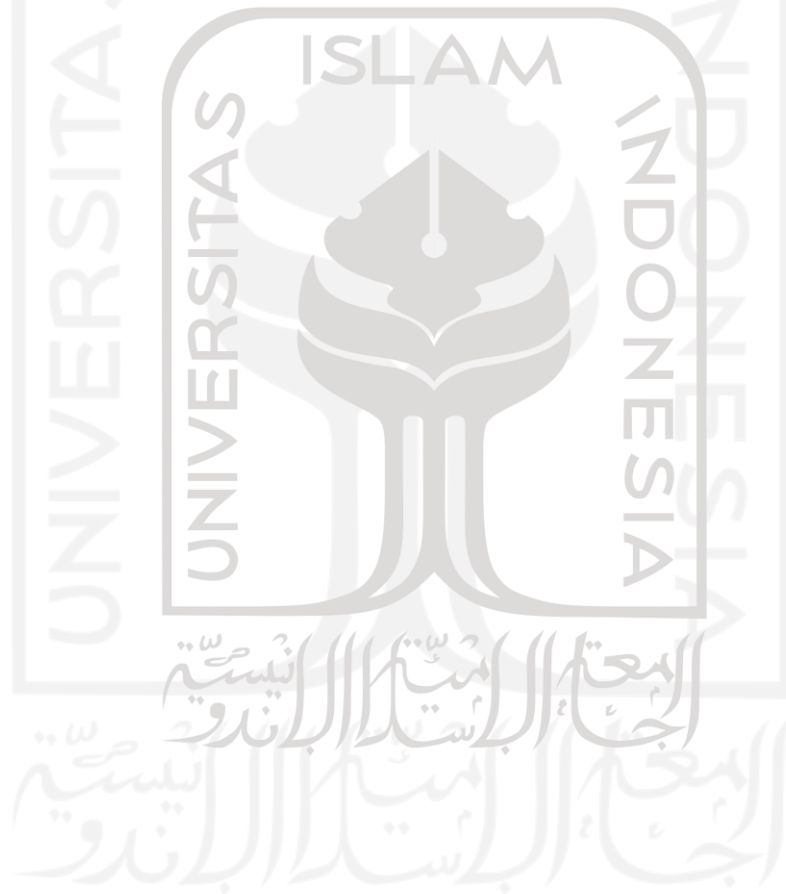
No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
		<p>Pengukuran kualitas layanan taman nasional dianggap penting agar manajemen memahami sikap pelanggan dan mengarahkan strategi mereka lebih efektif. Hal tersebut juga didukung oleh klaim bahwa harga dan jumlah atraksi tidak lagi menjadi strategi efektif untuk menarik minat pengunjung dan harus berkonsentrasi kepada penyediaan layanan yang berkualitas tinggi agar harapan pengunjung terpenuhi.</p>		<p>penduduk setempat (6,43), ketersediaan fasilitas berkemah (6,43) dan satwa liar yang mudah dijangkau (6,12). Sedangkan empat variabel paling tidak penting yaitu ketersediaan informasi taman pra-kunjungan (4,31), parkir (4,81), tempat duduk dan istirahat (4,97) dan fasilitas view point (5,23). Berdasarkan perhitungan IPA, didapatkan lima item berada di kuadran I, empat item berada di kuadran II, empat item berada di kuadran III, lima item berada di kuadran IV, dan dua item berada diantara kuadran I dan II.</p>	<p>Berdasarkan analisis IPA, terdapat lima item berada di kuadran I, empat item berada di kuadran II, empat item berada di kuadran III, lima item berada di kuadran IV, dan dua item berada diantara kuadran I dan II.</p>
11	<i>Analysis of Service Quality using Servqual Method</i>	Dinas Kependudukan Kota Tomohon merupakan salah satu instansi pemerintah	Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri	Uji reliabilitas dan uji validitas dilakukan dan mendapatkan hasil bahwa	terdapat 20 pertanyaan yang berdasarkan dimensi <i>servqual</i> . hasil

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	<p><i>and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City</i></p> <p>Marlin Yuvina Tileng, Wiranto Herry Utomo, Rudy Latuperissa 2013</p>	<p>yang melayani masyarakat dalam penanganan dokumen perdata seperti KTP, akta lahir, akta kematian, dan sebagainya. Banyaknya keluhan yang diterima Dinas Kependudukan Kota Tomohon diartikan sebagai perlunya evaluasi untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan selama ini</p>	<p>dari 20 pertanyaan berdasarkan dimensi <i>servqual</i> dan diisi oleh 92 responden yang memenuhi syarat. Analisis data menggunakan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> yang pertanyaannya berdasarkan dimensi <i>servqual</i></p>	<p>kuesioner dinyatakan reliabel dan jawaban responden dinyatakan valid. Hasil perhitungan IPA menyatakan terdapat tiga atribut yang berada di kuadran A (pegawai yang diberikan pelayanan sudah baik, pegawai melayani masyarakat dengan cepat, pegawai memiliki etika pelayanan), lima atribut berada di kuadran B (pegawai memberikan pelayanan tepat waktu kepada masyarakat, pegawai selalu siap melayani masyarakat, pegawai ramah dan santun, atribut seragam pegawai sudah usang dan rapi, area parkir yang memadai), tujuh atribut berada di kuadran C (karyawan</p>	<p>analisis IPA didapatkan tiga atribut berada di kuadran A, lima atribut berada di kuadran B, tujuh atribut berada di kuadran C dan lima atribut lainnya berada di kuadran D.</p>

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				<p>memberikan informasi yang akurat tentang pemrosesan dokumen, karyawan mudah dihubungi, karyawan memastikan data masyarakat aman, karyawan memiliki kelonggaran dalam menanggapi permintaan masyarakat sebagai Pengguna jasa, pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial, kondisi lingkungan gedung perkantoran yang bersih, kenyamanan ruang tunggu yang disediakan) dan lima kuadran berada di kuadran D (tidak adanya kesalahan yang dilakukan pegawai dalam proses pengolahan dokumen, jika ada keluhan</p>	

No	Judul, Author, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				<p>masyarakat, pegawai langsung merespon, pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengolahan dokumen, pegawai memahami kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa, peralatan dalam ruangan sudah lengkap).</p>	

Dari pemahaman jurnal penelitian sebelumnya, diketahui bahwa penggunaan dimensi dalam metode *servqual* dan *e-servqual* menjadi dasar pembentukan atribut-atribut pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Metode ini banyak diterapkan untuk menganalisis kualitas layanan pada sektor industri jasa. Penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga banyak digunakan untuk menentukan posisi dari setiap atribut pertanyaan dari masing-masing dimensi sehingga mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hasil pemahaman jurnal di atas, diketahui bahwa belum banyak penelitian pengukuran kualitas layanan yang menerapkan kedua metode *e-servqual* dan IPA pada *marketplace* khususnya pada saat pandemi.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini akan menjelaskan dengan jelas alur atau langkah penelitian akan dilakukan, diantaranya menjelaskan tentang obyek penelitian yang diteliti, jenis data yang akan digunakan, tahapan penelitian, alat yang digunakan selama penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, hingga metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan berfokus pada analisis kualitas layanan *marketplace* Shopee, Tokopedia dan Bukalapak berdasarkan kepuasan konsumen. Dimensi dari metode *e-servqual* digunakan untuk penyusunan variabel pertanyaan dan metode tersebut digunakan mengetahui gap antara ekspektasi konsumen dan kinerja layanan. Kemudian metode *Importance performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui variabel dari dimensi mana yang dapat menjadi prioritas utama perbaikan layanan *marketplace*. Subjek penelitian ini merupakan *marketplace* sebagai wadah bisnis interaktif secara daring yang digunakan masyarakat untuk transaksi jual-beli selama pandemi.

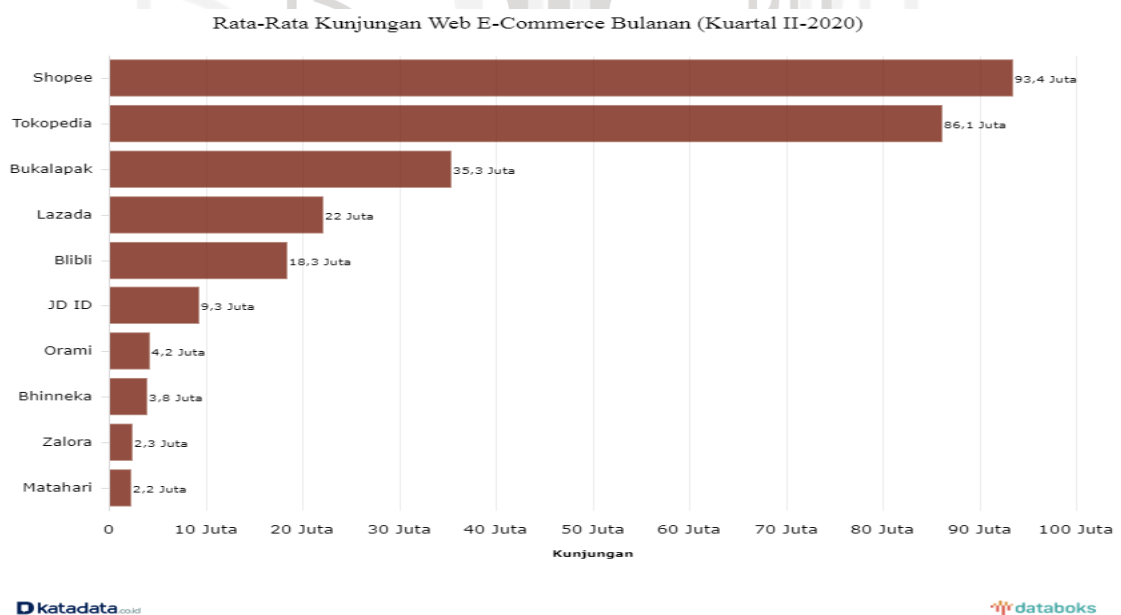
#### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menyebar kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi *e-servqual* yang menghasilkan butir-butir pertanyaan penelitian. Kuesioner yang disusun akan disebar menggunakan media sosial seperti aplikasi *chatting* WhatsApp dan Line, serta media sosial lainnya seperti Instagram, Twitter, dan sebagainya. Kuesioner yang disebar menggunakan media sosial berupa link *google forms*. Setiap variabel penelitian diukur menggunakan skala *Likert*. Responden akan dihadapkan dengan pertanyaan yang kemudian diminta untuk menjawab dengan pilihan sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian

Nilai	Skala Kepentingan	Skala Kinerja
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

Teknik pengambilan sampel yang digunakan sebelum melakukan pengumpulan data merupakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel tersebut dilakukan dengan memilih responden berdasarkan kriteria yang dibuat. Kriteria responden sebagai sampel penelitian merupakan konsumen *marketplace* di Lampung yang pernah melakukan transaksi online transaksi melalui *marketplace* Shopee atau Tokopedia atau Bukalapak minimal satu kali selama pandemi. *Marketplace* Shopee atau Tokopedia atau Bukalapak digunakan karena menjadi urutan tiga teratas *marketplace* yang memiliki rata-rata kunjungan web e-commerce bulanan pada kuartal II-2020 menurut iprice (2020) dalam Databoks (2020).



Gambar 3. 1 Rata-Rata Kunjungan Web E-Commerce Bulanan Pada Kuartal II-2020  
Sumber: Databoks, 2020

Dalam penyusunan kuesioner penelitian, terdapat atribut-atribut penelitian yang disusun berdasarkan dimensi *e-servqual*. Kuesioner penelitian yang akan dilakukan berisi variabel dan atribut penelitian sebagai berikut.

1. *Efficiency* (efisiensi): kecepatan dan kemudahan mengakses situs
2. *System availability* (ketersediaan sistem): seluruh fungsi teknis situs yang berjalan dengan benar
3. *Fulfillment* (pemenuhan): bagaimana situs memenuhi ekspektasi atau harapan dalam segala macam transaksi, pengiriman dan ketersediaan barang atau jasa
4. *Privacy* (privasi): memberikan jaminan keamanan terhadap informasi-informasi atau data-data pribadi pelanggan
5. *Responsiveness* (daya tanggap): bagaimana situs memberikan tanggapan dengan cepat
6. *Compensation* (kompensasi): bagaimana manajemen memberikan kompensasi kepada pelanggan jika terjadi masalah
7. *Contact* (kontak): ketersediaan pelayanan pelanggan (*customer service*) dalam situs melalui telepon atau perwakilan dalam suatu daerah

Berdasarkan variabel dan atribut penelitian yang berasal dari jurnal penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) yang berisi 33 atribut dari 7 dimensi *e-servqual*, maka rancangan kuesioner penelitian digambarkan pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3. 2 Rancangan Kuesioner *Marketplace*

No	Dimensi <i>E-Servqual</i>	Atribut Penelitian
1	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Situs <i>marketplace</i> memudahkan saya menemukan apa yang saya butuhkan.</li> <li>2 Memudahkan untuk menjelajah ke manapun di situs <i>marketplace</i>.</li> <li>3 <i>Marketplace</i> memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat.</li> <li>4 Informasi di situs Shopee diatur dengan baik</li> <li>5 Situs <i>marketplace</i> memuat halaman dengan cepat</li> <li>6 Situs <i>marketplace</i> mudah digunakan</li> <li>7 Situs <i>marketplace</i> memungkinkan saya mengaksesnya dengan cepat</li> </ol>



No	Dimensi <i>E-Servqual</i>	Atribut Penelitian
		8 Situs <i>marketplace</i> terorganisir dengan baik
2	Ketersediaan sistem ( <i>system availability</i> )	9 <i>Marketplace</i> selalu tersedia untuk transaksi bisnis kapanpun dan dimanapun 10 Situs <i>Marketplace</i> diluncurkan dan dapat berjalan dengan baik 11 Situs <i>Marketplace</i> tidak macet 12 Halaman <i>Marketplace</i> tidak membeku/macet setelah memasukkan informasi pesanan
3	Pemenuhan ( <i>fulfillment</i> )	13 Situs <i>marketplace</i> memberikan estimasi waktu barang dapat diterima 14 Situs <i>marketplace</i> membuat barang tersedia untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai 15 <i>Marketplace</i> dengan cepat mengirimkan apa yang saya pesan 16 <i>marketplace</i> mengirimkan barang yang dipesan 17 Stok barang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang di <i>marketplace</i> 18 <i>marketplace</i> jujur tentang penawarannya 19 <i>Marketplace</i> membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk
4	Privasi ( <i>privacy</i> )	20 <i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang perilaku belanja dan riwayat belanja saya 21 <i>Marketplace</i> tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain 22 <i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang kartu kredit dan rekening saya
5	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	23 Situs <i>marketplace</i> memberi saya opsi yang nyaman untuk mengembalikan barang 24 Situs <i>marketplace</i> menangani pengembalian produk dengan baik 25 Situs <i>marketplace</i> menawarkan jaminan atau garansi 26 Situs <i>marketplace</i> memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya tidak diproses

No	Dimensi <i>E-Servqual</i>	Atribut Penelitian
		27 Situs <i>marketplace</i> menangani masalah dengan segera
6	Kompensasi ( <i>compensation</i> )	28 Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya 29 Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu 30 Situs <i>marketplace</i> mengembalikan biaya transaksi barang yang tidak dapat dikirim
7	Kontak ( <i>contact</i> )	31 Situs <i>marketplace</i> menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan 32 Situs <i>marketplace</i> memiliki perwakilan <i>customer service</i> yang tersedia online 33 <i>Marketplace</i> menawarkan bantuan langsung kepada <i>customer service</i> jika ada masalah

### 3.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer merupakan data penelitian yang diambil secara langsung dari narasumber atau subjek penelitian dapat berupa hasil wawancara langsung pada individu ataupun kelompok, dapat juga berupa hasil observasi langsung peneliti di lapangan. Data primer pada penelitian ini merupakan data yang diambil secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian merupakan masyarakat Lampung yang memenuhi kriteria responden penelitian yang telah ditentukan.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari karakteristik tertentu yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Dalam penentuan sampel penelitian akan digunakan

rumus Krejcie & Morgan karena jumlah populasi yang digunakan tidak diketahui. Rumus Krejcie & Morgan sebagai berikut.

$$n = \frac{X^2 NP(1-P)}{(ME^2 (N-1)) + (X^2 P(1-P))} \quad (3.1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

$X^2$  = nilai *chi square*

P = proporsi populasi

ME = *margin errors* = 5% atau 0,05 dari tingkat kepercayaan 95% (nilai yang umum digunakan dalam penelitian)

Berdasarkan rumus Krejcie & Morgan diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel responden yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

$$\begin{aligned} n &= \frac{X^2 NP(1-P)}{(ME^2 (N-1)) + (X^2 P(1-P))} \\ &= \frac{3,841 \times 250000000 \times 0,5(1-0,5)}{(0,05^2 (250000000-1)) + (3,841 \times 0,5 (1-0,5))} = 384 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan jumlah sampel, didapatkan minimal sebanyak 384 sampel yang digunakan. Untuk penghitungan menggunakan rumus ini, jika populasi diatas 250 ribu orang maka angka sampel yang dibutuhkan sama. Oleh karena itu, untuk populasi yang tidak diketahui (*infinite*) maka digunakan total sampel responden yang sama, yaitu 384 sampel. Pengambilan jumlah responden dapat melebihi jumlah minimal responden yang telah ditentukan.

### 3.5 Pengolahan Data

Pada tahapan pengolahan data akan menggunakan dua metode analisis, yaitu.

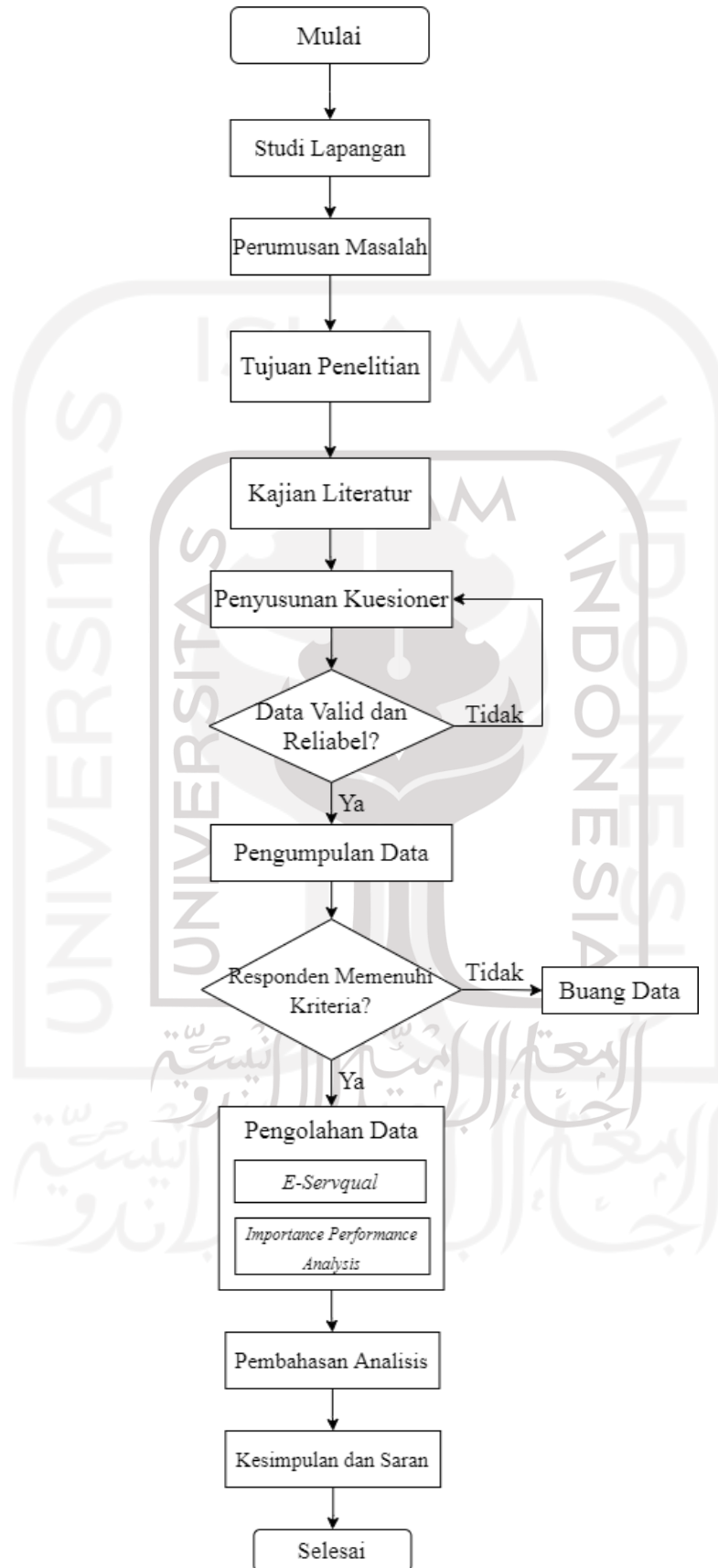
1. Pengolahan data metode *E-Servqual*

Metode *e-servqual* digunakan untuk mengetahui gap atau kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang dirasakan pelanggan. Jika skor gap *e-servqual* negatif (-) maka dapat diindikasikan adanya gap ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan, namun jika skor gap bernilai positif (+) maka dapat diindikasikan adanya kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan.

2. Pengolahan data metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA digunakan untuk menganalisa tingkat kepentingan setiap variabel penelitian berdasarkan kinerja layanan sehingga perusahaan mengetahui variabel mana yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja layanan agar menjadi nilai tambah bagi perusahaan di mata pelanggan.

### 3.6 Alur Penelitian



Gambar 3. 2 Alur Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.1 diatas, maka dapat dijelaskan tahapan penelitian sebagai berikut.

a. Studi Lapangan

Langkah awal penelitian yaitu studi lapangan yang menggunakan teknik observasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi aktual yang terjadi, dalam penelitian ini yang dimaksud adalah kondisi negara yang sedang dilanda pandemi sehingga menghambat aktivitas bahkan rutinitas masyarakat. Observasi dilakukan agar memiliki latar belakang yang kuat dalam melakukan penelitian sehingga dapat menentukan metode analisis dan usulan yang tepat. Setelah observasi berlangsung, dilanjut dengan mencari rujukan yang memiliki kasus permasalahan yang kurang lebih sama dengan penelitian yang akan dilakukan sehingga akan mempermudah menganalisis permasalahan, penyelesaian masalah dan arah penelitian.

b. Perumusan Masalah

Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi dan memahami arah penelitian, selanjutnya yaitu menentukan rumusan masalah berdasarkan permasalahan yang didapatkan sebelumnya sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini didapatkan tiga poin rumusan masalah yang akan dilakukan pembahasan.

c. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sekaligus batasan masalah dirancang agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan seharusnya dan penelitian memiliki arah tujuan yang pasti. Dalam penelitian ini memiliki tiga poin tujuan penelitian yang dilakukan dan memiliki beberapa batasan masalah.

d. Kajian Literatur

Kajian literatur dilakukan untuk menguatkan analisis melalui referensi-referensi penelitian terdahulu dan literatur lainnya yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan.

e. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan dimensi-dimensi *e-servqual* yang akan menghasilkan atribut-atribut pertanyaan penelitian yang akan disebar kepada responden penelitian

f. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang sebelumnya telah disusun dan disebar kepada responden. Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat

berdomisili Lampung yang pernah melakukan transaksi melalui *marketplace* Shopee atau Tokopedia atau Bukalapak minimal satu kali selama pandemi.

g. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data

Sebelum data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan *gap analysis* dan *Importance Performance Analysis*, uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Jika terdapat pertanyaan yang tidak valid, maka pertanyaan tersebut akan di drop dan tidak digunakan, kemudian pertanyaan yang tersisa akan di uji kembali validitasnya.

Setelah dilakukan uji validitas, hasil kuesioner selanjutnya melalui uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu kuesioner sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian. Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Jika terdapat data yang tidak reliabel, maka data tersebut akan di drop dan tidak akan digunakan dalam pengolahan data selanjutnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS.

h. Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode *gap analysis* dan *Importance Performance Analysis*. *Gap analysis* digunakan untuk mengetahui adanya gap atau selisih antara ekspektasi atau harapan konsumen dengan kinerja layanan yang dirasakan konsumen, sedangkan *Importance Performance Analysis* akan menghasilkan letak koordinat tiap atribut dalam diagram kartesius.

i. Pembahasan Analisis

Pembahasan analisis berisi tentang seluruh data yang telah dikumpulkan dan kemudian diolah hingga siap untuk dianalisis.

j. Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir yaitu memberikan kesimpulan yang berisi jawaban dari tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dan juga saran yang berisi usulan perbaikan kepada perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanannya serta penelitian lanjutan dari penelitian yang telah dilakukan.

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data ini berisi tentang proses pengumpulan dan pengolahan data-data selama penelitian. Data terkumpul menggunakan kuesioner online yang hasilnya kemudian akan diolah menggunakan metode *Electronic Service Quality (e-servqual)* dan juga *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari pengolahan data akan ditampilkan dan menjadi acuan pada penyusunan Bab V, yaitu pembahasan.

#### 4.1 Deskripsi Penelitian

##### 4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini, kuesioner yang digunakan berupa kuesioner online yang disebar melalui berbagai jenis media sosial (*Instagram dan Twitter*) dan aplikasi *chatting* (Line, Whatsapp, Telegram) kepada masyarakat domisili Lampung yang berusia antara 15 – 65 tahun dan pernah menggunakan minimal satu kali dari tiga *marketplace* (Shopee, Tokopedia, Bukalapak) selama pandemi.

Penyebaran kuesioner dilakukan selama 12 hari yang dimulai tanggal 16 Desember 2020 hingga 27 Desember 2020. Jumlah total kuesioner yang didapat sebanyak 439 kuesioner yang masuk, terdapat 39 kuesioner yang tidak dapat diolah karena tidak memenuhi kriteria responden yang ditentukan, seperti usia yang diatas atau dibawah rentang 15-65 tahun, masyarakat bukan domisili Lampung, tidak pernah menggunakan *marketplace* selama pandemi, pernah menggunakan *marketplace* namun bukan dari ketiga *marketplace* yang ditentukan, dsb. Kuesioner yang dapat diolah berjumlah 400 kuesioner dan memenuhi batas minimum sampel yang dibutuhkan yaitu 384 responden. Berikut merupakan rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan (Tabel 4.1).

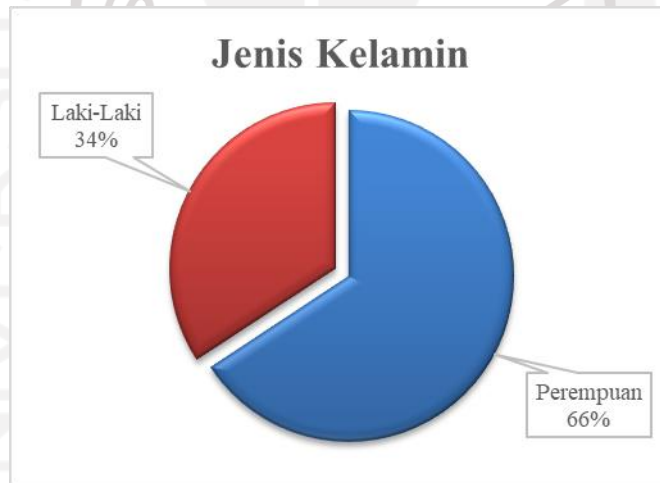


Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang masuk	439
Kuesioner yang dapat diolah	400
Kuseioner yang tidak dapat diolah	39

#### 4.1.2 Karakteristik Responden

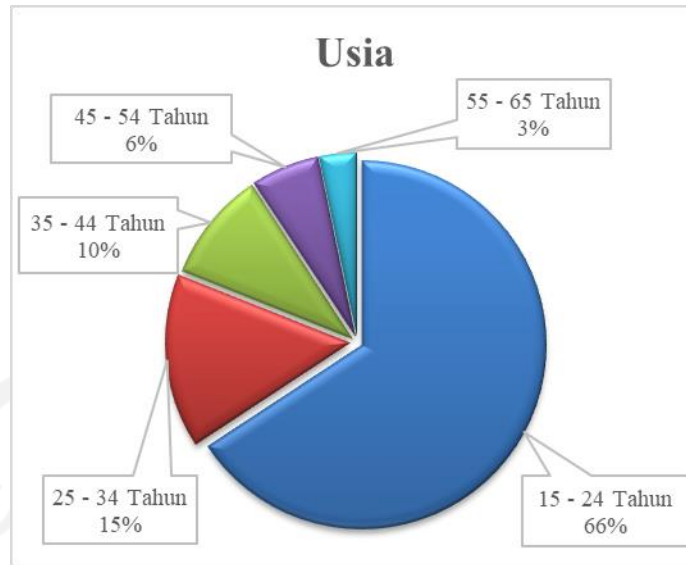
Setelah penyebaran kuesioner dilakukan, didapatkan data mengenai karakteristik dan profil responden pengguna *marketplace* di Lampung. Dari penyebaran kuesioner, responden penelitian didominasi oleh perempuan sebesar 66% atau sebanyak 263 responden, dan laki-laki sebanyak 137 responden atau 33%. Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.1 dibawah ini.



Gambar 4. 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Pengolahan Data, 2021

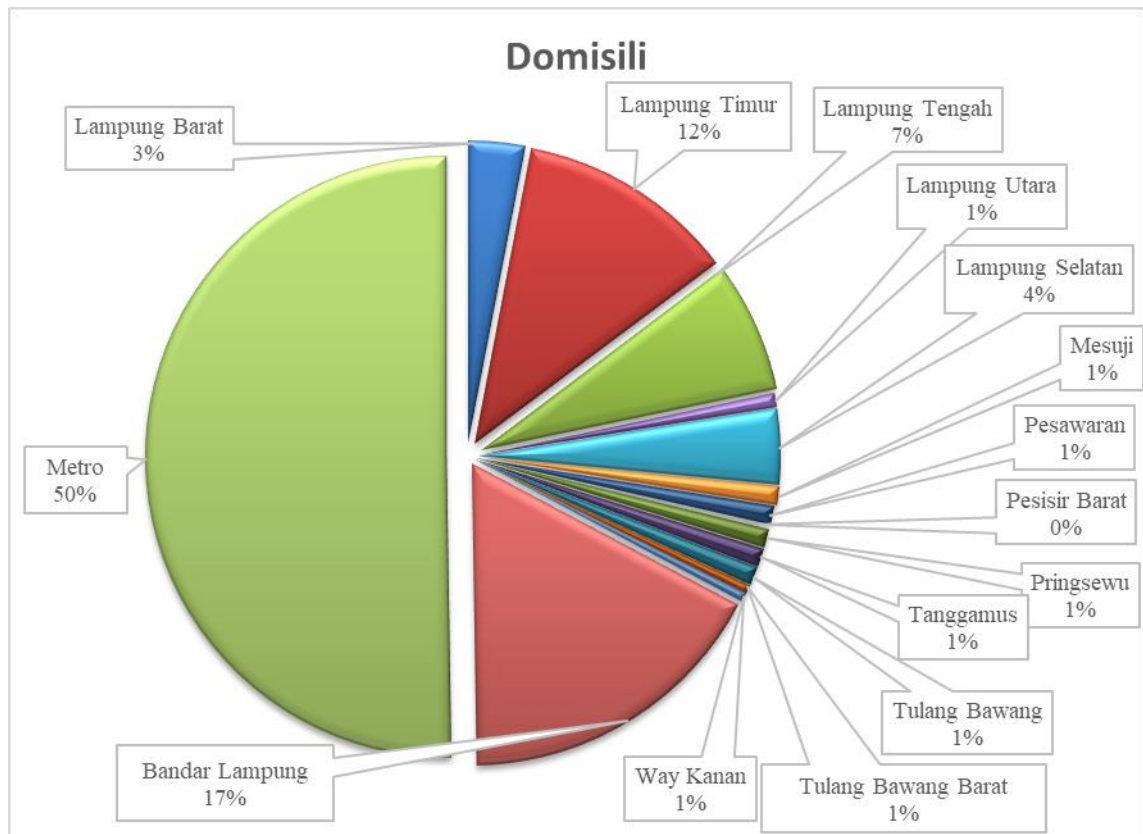
Sedangkan jika dilihat berdasarkan usia, sebesar 66% atau sebanyak 263 responden berada pada rentang usia 15 – 24 tahun. Kemudian disusul oleh rentang usia 25 – 34 tahun sebanyak 61 responden (15%), rentang usia 35 – 44 tahun sebanyak 39 responden (10%), rentang usia 45 – 55 tahun sebanyak 24 responden (6%) dan rentang usia 55 – 65 tahun sebanyak 13 responden (3%). Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.2 dibawah ini.



Gambar 4. 2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Pengolahan Data, 2021

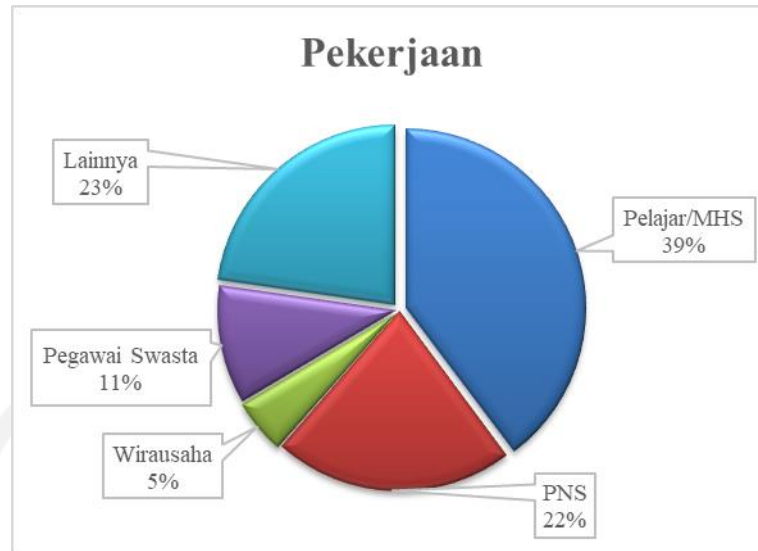
Responden penelitian tersebar dalam 15 Kabupaten/Kota yang berada dalam Provinsi Lampung. Masyarakat berdomisili Kota Metro mendominasi menjadi responden dengan persentase sebesar 50,25% atau sebanyak 201 responden. Kemudian diikuti oleh Kota Bandar Lampung yang memiliki 68 responden (17%), Kabupaten Lampung Timur sebanyak 47 responden (11,75%), Kabupaten Lampung Tengah sebanyak 28 responden (7%), Kabupaten Lampung Selatan sebanyak 16 responden (4%), Kabupaten Tulang Bawang; Kabupaten Pesawaran; Kabupaten Mesuji; Kabupaten Pringsewu; Kabupaten Tanggamus; masing-masing memiliki 4 responden (1%), Kabupaten Lampung Utara sebanyak 3 responden (0,75%), Kabupaten Tulang Bawang Barat; Kabupaten Way Kanan; masing-masing memiliki 2 responden (0,50%), dan Kabupaten Pesisir Barat memiliki satu responden (0,25%). Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.3 dibawah ini.



Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan Domisili

Sumber: Pengolahan Data, 2021

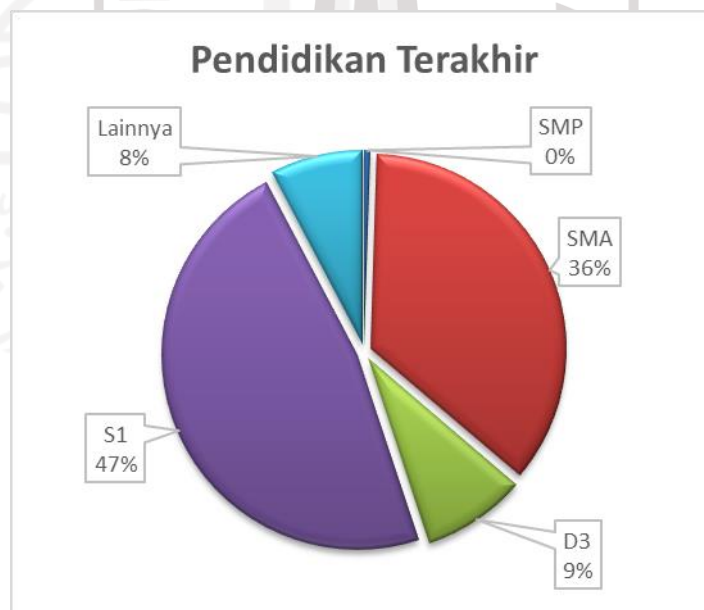
Prosentase terbesar responden penelitian merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 159 responden (39,75%). Kemudian diikuti oleh responden yang memilih pekerjaan Lainnya (perawat, bidan, tentor bimbingan belajar, dan sebagainya) sebanyak 91 responden (22,75%), PNS sebanyak 87 responden (21,75%), Pegawai Swasta sebanyak 43 responden (10,75%) dan wirausaha sebanyak 20 responden (5%). Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.4 dibawah ini.



Gambar 4. 4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Jika dilihat berdasarkan pendidikan terakhirnya, sebagian besar responden merupakan lulusan S1 sebanyak 191 responden (47,39%), kemudian disusul lulusan SMA sebanyak 144 responden (35,73%), lulusan D3 sebanyak 35 responden (8,68%), Lainnya sebanyak 31 responden (7,69%) dan lulusan SMP sebanyak 2 responden (0,50%). Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.5 dibawah ini.



Gambar 4. 5 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Jika dilihat berdasarkan jumlah penggunaan *marketplace* selama pandemi, sebagian besar responden pernah bertransaksi sebanyak 2 – 4 kali dengan jumlah 164 responden (40%). Kemudian diikuti 142 responden (35%) yang pernah bertransaksi sebanyak > 7 kali, 68 responden (17%) yang pernah bertransaksi sebanyak 5 – 7 kali, dan 32 responden (8%) yang pernah bertransaksi sebanyak 1 kali. Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.6 dibawah ini.



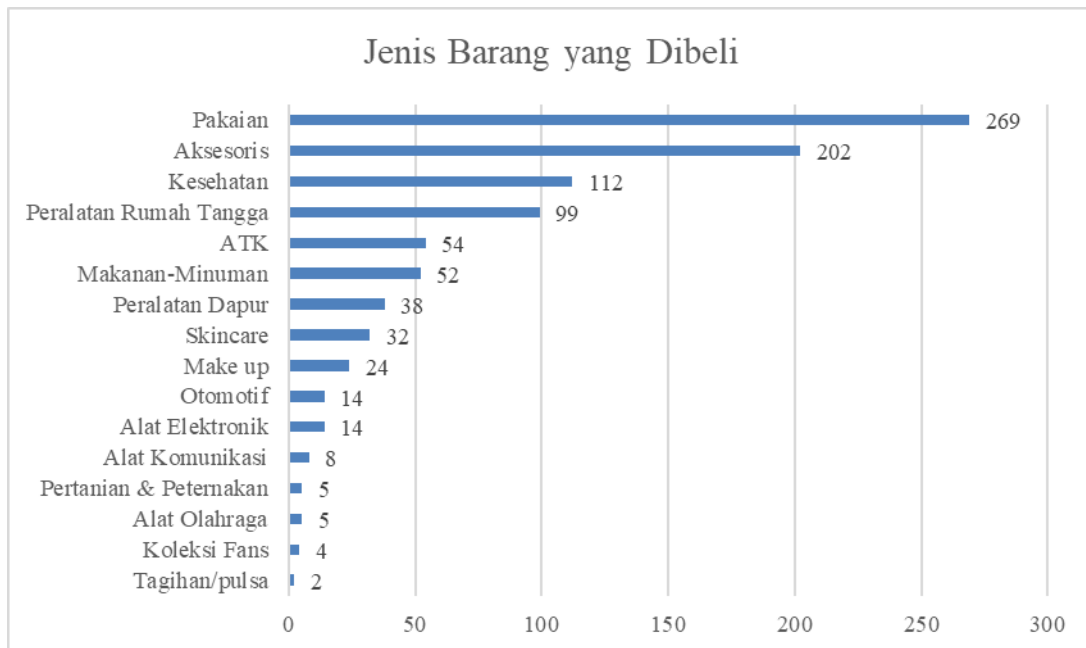
Gambar 4. 6 Grafik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Sehubungan dengan responden yang pernah bertransaksi menggunakan *marketplace*, peneliti mempertanyakan jenis barang apa saja yang sering atau pernah dibeli oleh responden, alasan responden menggunakan *marketplace*, dan *marketplace* apa yang pernah atau sering digunakan oleh responden. Responden penelitian diperbolehkan mengisi lebih dari satu jawaban pada tiga pertanyaan terakhir.

Berdasarkan jenis barang yang dibeli, sebagian besar responden memilih pakaian yaitu sebanyak 269 jawaban. Kemudian diikuti oleh aksesoris yang mendapat 202 jawaban, kesehatan yang mendapat 112 jawaban, peralatan rumah tangga yang mendapat 99 jawaban, ATK dan makanan-minuman yang masing masing mendapat 54 dan 52 jawaban, peralatan dapur dan *skincare* masing-masing mendapat 38 dan 32 jawaban, *make up* mendapat 24 jawaban, otomotif dan alat elektronik masing-masing mendapat 14 jawaban, alat komunikasi mendapat 8 jawaban, alat olahraga dan pertanian&perternakan masing-masing mendapat 5 jawaban, koleksi penggemar dan

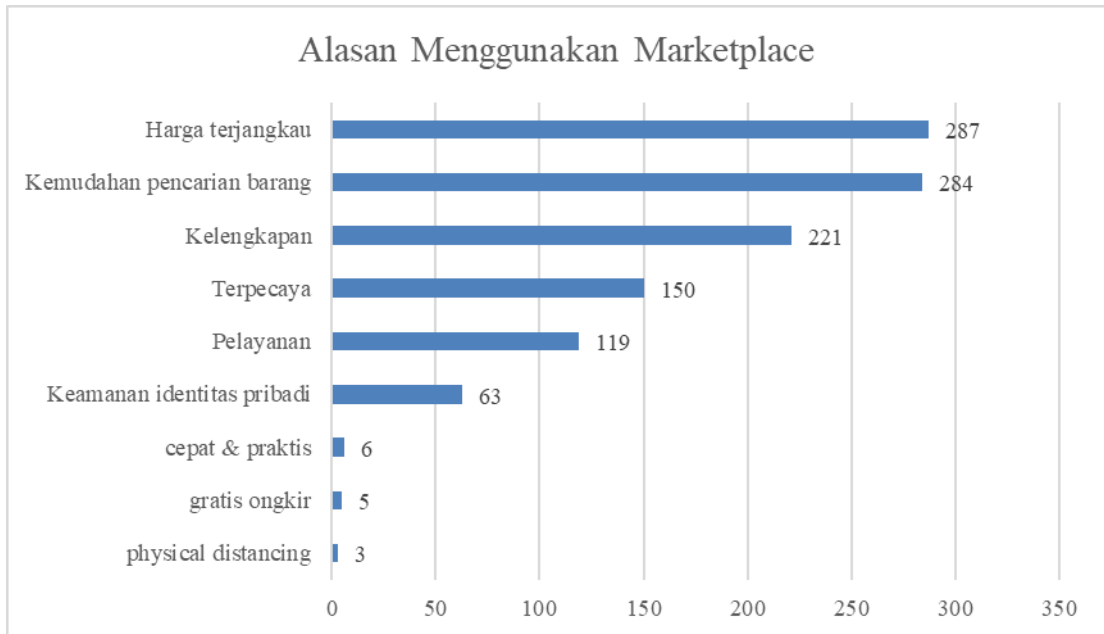
tagihan/pulsa yang masing-masing mendapat 4 dan 2 jawaban. Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.7 dibawah ini.



Gambar 4. 7 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Barang yang Dibeli

Sumber: Pengolahan Data, 2021

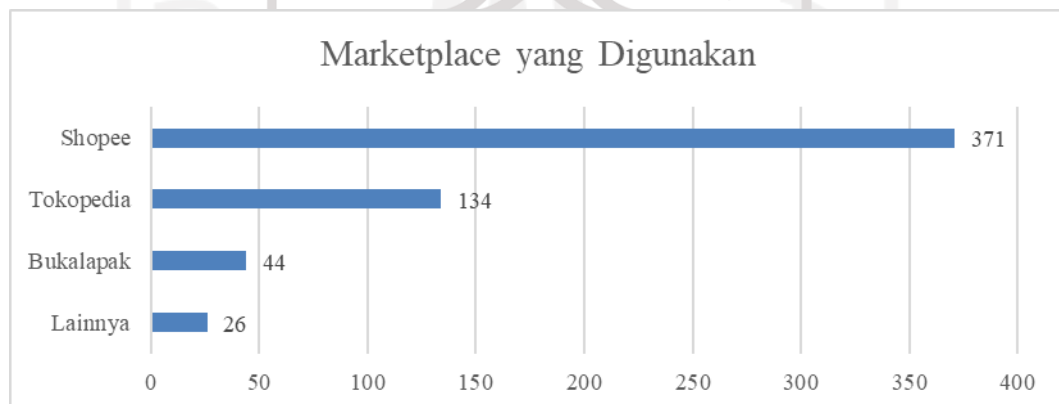
Berdasarkan alasan responden menggunakan *marketplace*, didominasi oleh alasan harga terjangkau dan kemudahan pencarian barang yang masing-masing mendapat 287 dan 284 jawaban. Alasan kelengkapan barang menempati urutan ketiga dengan 221 jawaban. Kemudian diikuti alasan terpercaya yang mendapat 150 jawaban, alasan pelayanan mendapat 119 jawaban, alasan keamanan identitas pribadi mendapat 63 jawaban dan alasan lainnya mendapat total 14 jawaban. Masing-masing yaitu alasan cepat dan praktis mendapat 6 jawaban, alasan gratis ongkos kirim mendapat 5 jawaban, dan alasan *physical distancing* mendapat 3 jawaban. Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.8 dibawah ini.



Gambar 4. 8 Grafik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Marketplace

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan nama-nama *marketplace* yang digunakan, hampir semua responden pernah melakukan transaksi di *marketplace* Shopee dengan banyaknya jawaban 371 responden. Kemudian Tokopedia mendapat 134 jawaban, Bukalapak mendapat 44 jawaban dan *marketplace* lainnya 26 jawaban. Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.9 dibawah ini.



Gambar 4. 9 Grafik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Marketplace

Sumber: Pengolahan Data, 2021

## 4.2 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu tahapan penelitian untuk memastikan valid atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Tujuan uji validitas yaitu untuk mengetahui tingkat akuratnya suatu kuesioner penelitian dan memastikan agar jawaban dari kuesioner penelitian dapat digunakan untuk tahap pengolahan data.

a. Menentukan hipotesis

H1 : Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan

H2 : Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan

b. Menentukan nilai  $r_{tabel}$

Jumlah responden penelitian yaitu sebanyak 400 responden, jika  $df = N-2$  maka dalam penelitian ini  $df = 400 - 2 = 398$ . Penelitian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 yang diuji dua arah. Jika dilihat berdasarkan tabel r didapatkan nilai sebesar 0,098.

c. Menentukan nilai  $r_{hitung}$

Pada penelitian ini, nilai  $r_{hitung}$  akan diketahui setelah dilakukan uji validitas menggunakan *software* SPSS. Nilai  $r_{hitung}$  diketahui dari output SPSS di kolom *Corrected Item – Total Corelation*.

d. Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan ini didasarkan dengan pernyataan berikut.

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka H1 diterima dan H2 ditolak

Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka H1 ditolak dan H2 diterima

### 4.2.1 Uji Validitas Kepentingan (Harapan) Konsumen

Di bawah ini merupakan Tabel 4.2 yang menunjukkan hasil uji validitas kepentingan (harapan) konsumen pada *marketplace*.

Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepentingan (Harapan) Konsumen

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
Efisiensi ( <i>efficiency</i> )					
1	Situs <i>marketplace</i> memudahkan saya menemukan apa yang saya butuhkan.	X1.1	0.744	0.361	Valid
2	Memudahkan untuk menjelajah ke manapun di situs <i>marketplace</i> .	X1.2	0.780	0.361	Valid



No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
3	<i>Marketplace</i> memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat.	X1.3	0.642	0.361	Valid
4	Informasi di situs <i>marketplace</i> diatur dengan baik	X1.4	0.733	0.361	Valid
5	Situs <i>marketplace</i> memuat halaman dengan cepat	X1.5	0.921	0.361	Valid
6	Situs <i>marketplace</i> mudah digunakan	X1.6	0.750	0.361	Valid
7	Situs <i>marketplace</i> memungkinkan saya mengaksesnya dengan cepat	X1.7	0.849	0.361	Valid
8	Situs <i>marketplace</i> terorganisir dengan baik	X1.8	0.880	0.361	Valid
Ketersediaan sistem ( <i>system availability</i> )					
9	<i>Marketplace</i> selalu tersedia untuk transaksi bisnis kapanpun dan dimanapun	X1.9	0.840	0.361	Valid
10	Situs <i>marketplace</i> diluncurkan dan dapat berjalan dengan baik	X1.10	0.884	0.361	Valid
11	Situs <i>marketplace</i> tidak macet	X1.11	0.821	0.361	Valid
12	Halaman <i>marketplace</i> tidak membeku/macet setelah memasukkan informasi pesanan	X1.12	0.811	0.361	Valid
Pemenuhan ( <i>fulfillment</i> )					
13	Situs <i>marketplace</i> memberikan estimasi waktu barang dapat diterima	X1.13	0.801	0.361	Valid
14	Situs <i>marketplace</i> membuat barang tersedia untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai	X1.14	0.851	0.361	Valid
15	<i>Marketplace</i> dengan cepat mengirimkan apa yang saya pesan	X1.15	0.905	0.361	Valid
16	<i>Marketplace</i> mengirimkan barang yang dipesan	X1.16	0.864	0.361	Valid
17	Stok barang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang di <i>marketplace</i>	X1.17	0.871	0.361	Valid
18	<i>Marketplace</i> jujur tentang penawarannya	X1.18	0.788	0.361	Valid
19	<i>Marketplace</i> membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk	X1.19	0.873	0.361	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
<i>Privasi (privacy)</i>					
20	<i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang perilaku belanja dan riwayat belanja saya	X1.20	0.924	0.361	Valid
21	<i>Marketplace</i> tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain	X1.21	0.822	0.361	Valid
22	<i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang kartu kredit dan rekening saya	X1.22	0.686	0.361	Valid
<i>Daya tanggap (responssiveness)</i>					
23	Situs <i>marketplace</i> memberi saya opsi yang nyaman untuk mengembalikan barang	X1.23	0.832	0.361	Valid
24	Situs <i>marketplace</i> menangani pengembalian produk dengan baik	X1.24	0.769	0.361	Valid
25	Situs <i>marketplace</i> menawarkan jaminan atau garansi	X1.25	0.851	0.361	Valid
26	Situs <i>marketplace</i> memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya tidak diproses	X1.26	0.897	0.361	Valid
27	Situs <i>marketplace</i> menangani masalah dengan segera	X1.27	0.876	0.361	Valid
<i>Kompensasi (compensation)</i>					
28	Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya	X1.28	0.861	0.361	Valid
29	Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu	X1.29	0.844	0.361	Valid
30	Situs <i>marketplace</i> mengembalikan biaya transaksi barang yang tidak dapat dikirim	X1.30	0.861	0.361	Valid
<i>Kontak (contact)</i>					
31	Situs <i>marketplace</i> menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan	X1.31	0.931	0.361	Valid
32	Situs <i>marketplace</i> memiliki perwakilan customer service yang tersedia online	X1.32	0.898	0.361	Valid
33	<i>Marketplace</i> menawarkan bantuan langsung kepada customer service jika ada masalah	X1.33	0.735	0.361	Valid

Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden penelitian untuk mengetahui nilai  $r_{hitung}$  atau dalam SPSS dilihat dari nilai *Total Correlation* dan kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sesuai dengan jumlah responden yang diuji. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka hipotesis pertama diterima yang artinya skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kepentingan (harapan) konsumen, terlihat bahwa setiap butir pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,361, sehingga dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan H1 diterima.

#### 4.2.2 Uji Validitas Kinerja *Marketplace*

Di bawah ini merupakan Tabel 4.3 yang menunjukkan hasil uji validitas kepentingan (harapan) konsumen pada *marketplace*.

Tabel 4. 3 Uji Validitas Kinerja *Marketplace*

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
<i>Efisiensi (efficiency)</i>					
1	Situs <i>marketplace</i> memudahkan saya menemukan apa yang saya butuhkan.	X2.1	0.807	0.361	Valid
2	Memudahkan untuk menjelajah ke manapun di situs <i>marketplace</i> .	X2.2	0.810	0.361	Valid
3	<i>Marketplace</i> memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat.	X2.3	0.766	0.361	Valid
4	Informasi di situs <i>marketplace</i> diatur dengan baik	X2.4	0.765	0.361	Valid
5	Situs <i>marketplace</i> memuat halaman dengan cepat	X2.5	0.859	0.361	Valid
6	Situs <i>marketplace</i> mudah digunakan	X2.6	0.742	0.361	Valid
7	Situs <i>marketplace</i> memungkinkan saya mengaksesnya dengan cepat	X2.7	0.803	0.361	Valid
8	Situs <i>marketplace</i> terorganisir dengan baik	X2.8	0.876	0.361	Valid
<i>Ketersediaan sistem (system availability)</i>					
9	<i>Marketplace</i> selalu tersedia untuk transaksi bisnis kapanpun dan dimanapun	X2.9	0.833	0.361	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
10	Situs <i>marketplace</i> diluncurkan dan dapat berjalan dengan baik	X2.10	0.882	0.361	Valid
11	Situs <i>marketplace</i> tidak macet	X2.11	0.650	0.361	Valid
12	Halaman <i>marketplace</i> tidak membeku/macet setelah memasukkan informasi pesanan	X2.12	0.686	0.361	Valid
Pemenuhan ( <i>fulfillment</i> )					
13	Situs <i>marketplace</i> memberikan estimasi waktu barang dapat diterima	X2.13	0.832	0.361	Valid
14	Situs <i>marketplace</i> membuat barang tersedia untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai	X2.14	0.780	0.361	Valid
15	<i>Marketplace</i> dengan cepat mengirimkan apa yang saya pesan	X2.15	0.803	0.361	Valid
16	<i>Marketplace</i> mengirimkan barang yang dipesan	X2.16	0.882	0.361	Valid
17	Stok barang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang di <i>marketplace</i>	X2.17	0.734	0.361	Valid
18	<i>Marketplace</i> jujur tentang penawarannya	X2.18	0.596	0.361	Valid
19	<i>Marketplace</i> membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk	X2.19	0.681	0.361	Valid
Privasi ( <i>privacy</i> )					
20	<i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang perilaku belanja dan riwayat belanja saya	X2.20	0.662	0.361	Valid
21	<i>Marketplace</i> tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain	X2.21	0.813	0.361	Valid
22	<i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang kartu kredit dan rekening saya	X2.22	0.774	0.361	Valid
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )					
23	Situs <i>marketplace</i> memberi saya opsi yang nyaman untuk mengembalikan barang	X2.23	0.804	0.361	Valid
24	Situs <i>marketplace</i> menangani pengembalian produk dengan baik	X2.24	0.689	0.361	Valid
25	Situs <i>marketplace</i> menawarkan jaminan	X2.25	0.664	0.361	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
	atau garansi				
26	Situs <i>marketplace</i> memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya tidak diproses	X2.26	0.838	0.361	Valid
27	Situs <i>marketplace</i> menangani masalah dengan segera	X2.27	0.712	0.361	Valid
Kompensasi ( <i>compensation</i> )					
28	Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya	X2.28	0.602	0.361	Valid
29	Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu	X2.29	0.462	0.361	Valid
30	Situs <i>marketplace</i> mengembalikan biaya transaksi barang yang tidak dapat dikirim	X2.30	0.747	0.361	Valid
Kontak ( <i>contact</i> )					
31	Situs <i>marketplace</i> menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan	X2.31	0.772	0.361	Valid
32	Situs <i>marketplace</i> memiliki perwakilan customer service yang tersedia online	X2.32	0.839	0.361	Valid
33	<i>Marketplace</i> menawarkan bantuan langsung kepada customer service jika ada masalah	X2.33	0.717	0.361	Valid

Sama dengan halnya uji validitas terhadap kepentingan konsumen, uji validitas kinerja *marketplace* juga dilakukan terhadap 30 responden penelitian yang sama untuk mengetahui nilai  $r_{hitung}$  atau dalam SPSS dilihat dari nilai *Total Correlation* dan kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sesuai dengan jumlah responden yang diuji. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka hipotesis pertama diterima yang artinya skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kinerja *marketplace*, terlihat bahwa setiap butir pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,361, sehingga dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan H1 diterima. Setelah uji validitas dilakukan dan seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid, kemudian kuesioner penelitian selanjutnya dilakukan uji reliabilitas.

### 4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah seluruh butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid. Uji reliabilitas sendiri bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik ketika instrumen atau kuesioner tersebut menjadi alat ukur yang digunakan beberapa kali dengan hasil atau jawaban yang relatif sama. Sufren & Natanael (2014) mengatakan bahwa kuesioner atau intrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan reliabel ketika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* bernilai antara 0,6 sampai 0,8. Tabel 4.4 di bawah ini menunjukkan hasil uji reliabilitas kuesioner penelitian.

Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Variabel Penelitian	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil
1.	Kepentingan	0.985	Reliabel
2.	Kinerja	0.976	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, terlihat bahwa variabel penelitian kepentingan konsumen dan kinerja *marketplace* memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,8. Masing-masing variabel penelitian memiliki nilai 0,985 (variabel kepentingan konsumen) dan 0,976 (variabel kinerja *marketplace*) yang kemudian dapat dinyatakan bahwa kedua variabel penelitian sudah reliabel dan kuseioner penelitian dapat digunakan untuk penelitian yang sebenarnya.

### 4.4 Pengolahan Data Electronic Service Quality

#### 4.4.1 Efisiensi (*efficiency*)

Dimensi efisiensi (*efficiency*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan sebagai kecepatan dan kemudahan mengakses situs *marketplace*. Harapan konsumen menggunakan *marketplace* yaitu untuk menyederhanakan transaksi yang lebih praktis sehingga konsumen dimudahkan dengan penggunaan *marketplace*. Hal tersebut kemudian menjadi salah satu dimensi yang dirasa penting bagi konsumen. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,15 yang artinya nilai kinerja *marketplace* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan konsumen. Untuk perhitungan nilai gap dimensi efisiensi selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4. 5 Nilai Gap Dimensi Efisiensi

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
X1	Situs <i>marketplace</i> memudahkan saya menemukan apa yang saya butuhkan.	3.92	3.75	-0.17
X2	Memudahkan untuk menjelajah ke manapun di situs <i>marketplace</i> .	3.90	3.76	-0.14
X3	<i>Marketplace</i> memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat.	3.94	3.88	-0.06
X4	Informasi di situs <i>marketplace</i> diatur dengan baik	3.85	3.66	-0.19
X5	Situs <i>marketplace</i> memuat halaman dengan cepat	3.76	3.56	-0.20
X6	Situs <i>marketplace</i> mudah digunakan	4.00	3.90	-0.11
X7	Situs <i>marketplace</i> memungkinkan saya mengaksesnya dengan cepat	3.92	3.76	-0.17
X8	Situs <i>marketplace</i> terorganisir dengan baik	3.83	3.65	-0.18
	Rata-rata	3.89	3.74	-0.15

#### 4.4.2 Ketersediaan Sistem (*system availability*)

Dimensi ketersediaan sistem (*system availability*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan apakah konsumen mengalami seluruh fungsi teknis situs *marketplace* berjalan dengan benar atau tidak. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,22 yang artinya nilai kinerja *marketplace* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan konsumen. Untuk perhitungan nilai gap dimensi ketersediaan sistem (*system availability*) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4. 6 Nilai Gap Dimensi Ketersediaan Sistem

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
X9	<i>Marketplace</i> selalu tersedia untuk transaksi bisnis kapanpun dan dimanapun	3.99	3.86	-0.13
X10	Situs <i>Marketplace</i> diluncurkan dan dapat berjalan dengan baik	3.87	3.69	-0.17
X11	Situs <i>Marketplace</i> tidak macet	3.71	3.39	-0.32

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
X12	Halaman <i>Marketplace</i> tidak membeku/macet setelah memasukkan informasi pesanan	3.75	3.50	-0.26
	Rata-rata	3.83	3.61	-0.22

#### 4.4.3 Pemenuhan (*fulfillment*)

Dimensi pemenuhan (*fulfillment*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana situs *marketplace* memenuhi ekspektasi atau harapan dalam segala macam transaksi, pengiriman dan ketersediaan barang atau jasa. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,26 yang artinya nilai kinerja *marketplace* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan konsumen. Untuk perhitungan nilai gap dimensi pemenuhan (*fulfillment*) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4. 7 Nilai Gap Dimensi Pemenuhan

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
X13	Situs <i>marketplace</i> memberikan estimasi waktu barang dapat diterima	3.96	3.76	-0.20
X14	Situs <i>marketplace</i> membuat barang tersedia untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai	3.85	3.59	-0.26
X15	<i>Marketplace</i> dengan cepat mengirimkan apa yang saya pesan	3.81	3.55	-0.25
X16	<i>marketplace</i> mengirimkan barang yang dipesan	4.01	3.84	-0.17
X17	Stok barang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang di <i>marketplace</i>	3.87	3.55	-0.32
X18	<i>marketplace</i> jujur tentang penawarannya	3.83	3.50	-0.33
X19	<i>Marketplace</i> membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk	3.77	3.48	-0.30
	Rata-rata	3.87	3.61	-0.26

#### 4.4.4 Privasi (*privacy*)

Dimensi privasi (*privacy*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan apakah pemberian jaminan keamanan terhadap informasi-informasi atau data-data pribadi konsumen dirasakan langsung oleh konsumen. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,20 yang artinya nilai kinerja *marketplace*



masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan konsumen. Untuk perhitungan nilai gap dimensi privasi (*privacy*) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4. 8 Nilai Gap Dimensi Privasi

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
X20	<i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang perilaku belanja dan riwayat belanja saya	3.90	3.74	-0.16
X21	<i>Marketplace</i> tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain	3.98	3.74	-0.24
X22	<i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang kartu kredit dan rekening saya	3.98	3.78	-0.20
Rata-rata		3.95	3.75	-0.20

#### 4.4.5 Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana situs *marketplace* memberikan tanggapan dengan cepat sehingga konsumen menjadi prioritas utama pelayanan *marketplace*. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,31 yang artinya nilai kinerja *marketplace* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan konsumen. Untuk perhitungan nilai gap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4. 9 Nilai Gap Dimensi Daya Tanggap

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
X23	Situs <i>marketplace</i> memberi saya opsi yang nyaman untuk mengembalikan barang	3.83	3.51	-0.32
X24	Situs <i>marketplace</i> menangani pengembalian produk dengan baik	3.79	3.46	-0.33
X25	Situs <i>marketplace</i> menawarkan jaminan atau garansi	3.84	3.53	-0.31
X26	Situs <i>marketplace</i> memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya tidak diproses	3.85	3.63	-0.22
X27	Situs <i>marketplace</i> menangani masalah dengan segera	3.79	3.44	-0.35
Rata-rata		3.82	3.51	-0.31

#### 4.4.6 Kompensasi (*compensation*)

Dimensi kompensasi (*compensation*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana manajemen situs *marketplace* memberikan kompensasi

kepada pelanggan jika terjadi masalah yang dirasakan langsung oleh konsumen. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,34 yang artinya nilai kinerja *marketplace* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan konsumen. Untuk perhitungan nilai gap dimensi kompensasi (*compensation*) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut.

Tabel 4. 10 Nilai Gap Dimensi Kompensasi

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
X28	Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya	3.73	3.34	-0.39
X29	Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu	3.69	3.30	-0.40
X30	Situs <i>marketplace</i> mengembalikan biaya transaksi barang yang tidak dapat dikirim	3.85	3.62	-0.24
	Rata-rata	3.76	3.42	-0.34

#### 4.4.7 Kontak (*contact*)

Dimensi kontak (*contact*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan ketersediaan pelayanan pelanggan (*costumer service*) dalam situs *marketplace* melalui telepon atau perwakilan dalam suatu daerah. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,30 yang artinya nilai kinerja *marketplace* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan konsumen. Untuk perhitungan nilai gap dimensi kontak (*contact*) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4. 11 Nilai Gap Dimensi Kontak

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
X31	Situs <i>marketplace</i> menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan	3.79	3.50	-0.29
X32	Situs <i>marketplace</i> memiliki perwakilan customer service yang tersedia online	3.88	3.59	-0.29
X33	<i>Marketplace</i> menawarkan bantuan langsung kepada customer service jika ada masalah	3.79	3.47	-0.32
	Rata-rata	3.82	3.52	-0.30

#### 4.4.8 Nilai Gap Keseluruhan

Pembuatan ranking nilai gap keseluruhan bertujuan untuk mengetahui urutan nilai gap dari memiliki nilai paling besar hingga nilai paling kecil. Dari ranking tersebut akan

diketahui atribut mana yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar, sehingga diperlukan prioritas perbaikan. Dari hasil perhitungan nilai *gap* setiap atribut penelitian, berikut merupakan Tabel 4.12 dan Tabel 4.13 yang memperlihatkan urutan nilai *gap* keseluruhan.

Tabel 4. 12 Rangking Nilai Gap Keseluruhan Tiap Atribut

Dimensi	Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
Efisiensi (efficiency)	X1	Situs <i>marketplace</i> memudahkan saya menemukan apa yang saya butuhkan.	3.92	3.75	-0.17	25
	X2	Memudahkan untuk menjelajah ke manapun di situs <i>marketplace</i> .	3.90	3.76	-0.14	30
	X3	<i>Marketplace</i> memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat.	3.94	3.88	-0.06	33
	X4	Informasi di situs Shopee diatur dengan baik	3.85	3.66	-0.19	23
	X5	Situs <i>marketplace</i> memuat halaman dengan cepat	3.76	3.56	-0.20	21
	X6	Situs <i>marketplace</i> mudah digunakan	4.00	3.90	-0.11	32
	X7	Situs <i>marketplace</i> memungkinkan saya mengaksesnya dengan cepat	3.92	3.76	-0.17	28
	X8	Situs <i>marketplace</i> terorganisir dengan baik	3.83	3.65	-0.18	24
Ketersediaan sistem (system availability)	X9	<i>Marketplace</i> selalu tersedia untuk transaksi bisnis kapanpun dan dimanapun	3.99	3.86	-0.13	31
	X10	Situs <i>Marketplace</i> diluncurkan dan dapat berjalan dengan baik	3.87	3.69	-0.17	26
	X11	Situs <i>Marketplace</i> tidak macet	3.71	3.39	-0.32	7
	X12	Halaman <i>Marketplace</i> tidak membeku/macet setelah memasukkan informasi pesanan	3.75	3.50	-0.26	14
Pemenuhan (fulfillment)	X13	Situs <i>marketplace</i> memberikan estimasi waktu barang dapat diterima	3.96	3.76	-0.20	20
	X14	Situs <i>marketplace</i> membuat barang tersedia untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai	3.85	3.59	-0.26	15

Dimensi	Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Rank	
Privasi (privacy)	X15	<i>Marketplace</i> dengan cepat mengirimkan apa yang saya pesan	3.81	3.55	-0.25	16	
	X16	<i>marketplace</i> mengirimkan barang yang dipesan	4.01	3.84	-0.17	27	
	X17	Stok barang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang di <i>marketplace</i>	3.87	3.55	-0.32	8	
	X18	<i>marketplace</i> jujur tentang penawarannya	3.83	3.50	-0.33	5	
	X19	<i>Marketplace</i> membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk	3.77	3.48	-0.30	11	
	X20	<i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang perilaku belanja dan riwayat belanja saya	3.90	3.74	-0.16	29	
	X21	<i>Marketplace</i> tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain	3.98	3.74	-0.24	17	
	X22	<i>Marketplace</i> melindungi informasi tentang kartu kredit dan rekening saya	3.98	3.78	-0.20	21	
	Daya tanggap (responsiveness)	X23	Situs <i>marketplace</i> memberi saya opsi yang nyaman untuk mengembalikan barang	3.83	3.51	-0.32	8
		X24	Situs <i>marketplace</i> menangani pengembalian produk dengan baik	3.79	3.46	-0.33	4
X25		Situs <i>marketplace</i> menawarkan jaminan atau garansi	3.84	3.53	-0.31	10	
X26		Situs <i>marketplace</i> memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya tidak diproses	3.85	3.63	-0.22	19	
X27		Situs <i>marketplace</i> menangani masalah dengan segera	3.79	3.44	-0.35	3	
Kompensasi (compensation)	X28	Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya	3.73	3.34	-0.39	2	
	X29	Situs <i>marketplace</i> memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu	3.69	3.30	-0.40	1	
	X30	Situs <i>marketplace</i> mengembalikan biaya transaksi barang yang tidak dapat	3.85	3.62	-0.24	18	

Dimensi	Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
		dikirim				
Kontak (contact)	X31	Situs <i>marketplace</i> menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan	3.79	3.50	-0.29	13
	X32	Situs <i>marketplace</i> memiliki perwakilan customer service yang tersedia online	3.88	3.59	-0.29	12
	X33	<i>Marketplace</i> menawarkan bantuan langsung kepada customer service jika ada masalah	3.79	3.47	-0.32	6
		Rata-Rata Keseluruhan	3.86	3.61	-0.24	

Jika dilihat berdasarkan tiap atribut pertanyaan pada Tabel 4.12, nilai gap terbesar dimiliki oleh atribut X29 yaitu ‘memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak tepat waktu’, sedangkan nilai gap terkecil dimiliki oleh atribut X3 yaitu ‘memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat’. Sedangkan jika dilihat berdasarkan tiap dimensi pada Tabel 4.13, nilai gap terbesar dimiliki oleh dimensi kompensasi dan nilai gap terkecil dimiliki oleh dimensi efisiensi.

Tabel 4. 13 Rangking Nilai Gap Keseluruhan Tiap Dimensi

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
1	Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	3.89	3.74	-0.15	7
2	Ketersediaan sistem ( <i>system availability</i> )	3.83	3.61	-0.22	5
3	Pemenuhan ( <i>fulfillment</i> )	3.87	3.61	-0.26	4
4	Privasi ( <i>privacy</i> )	3.95	3.75	-0.20	6
5	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	3.82	3.51	-0.31	2
6	Kompensasi ( <i>compensation</i> )	3.76	3.42	-0.34	1
7	Kontak ( <i>contact</i> )	3.82	3.52	-0.30	3

#### 4.4.9 Perhitungan Kualitas Layanan *Marketplace*

Kualitas layanan *marketplace* merupakan salah satu faktor mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan konsumen. Sebelum dilakukan analisa, menurut Besterfield dalam Handoko (2011) kualitas layanan dapat dihitung menggunakan rumus berikut.

$$\text{Kualitas Layanan (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}}$$

Jika nilai  $Q \geq 1$ , maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik. Berdasarkan hasil perhitungan kualitas layanan, rata-rata kualitas layanan *marketplace* yaitu sebesar 0,93. Nilai kualitas layanan setiap dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut.

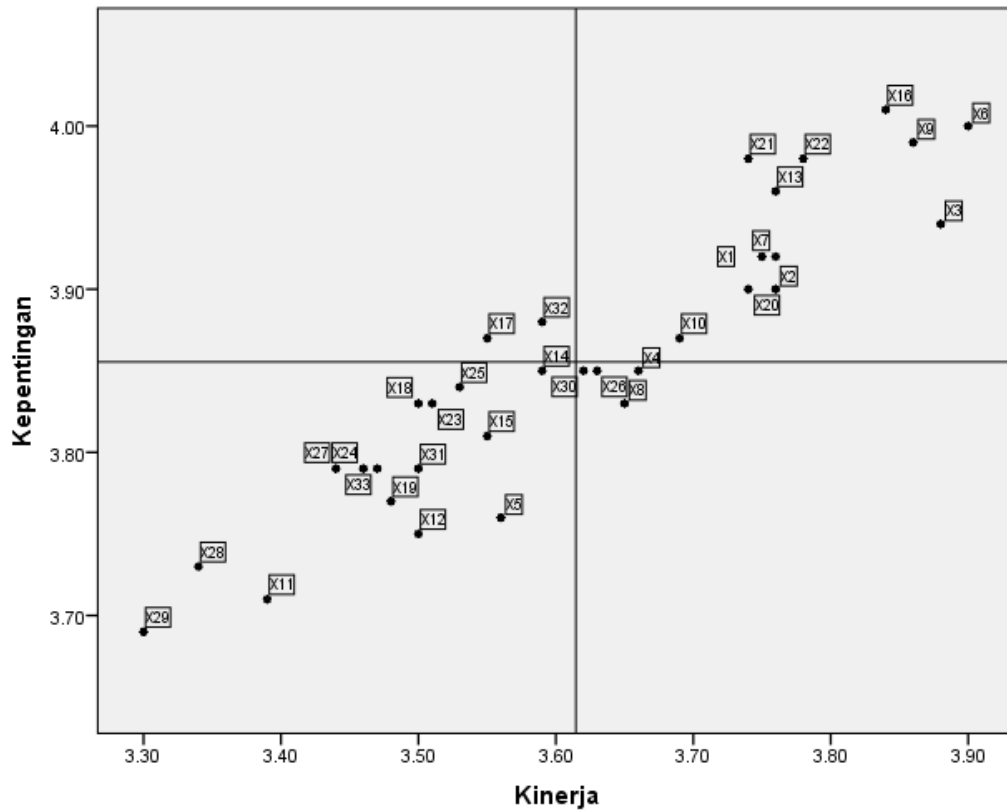
Tabel 4. 14 Perhitungan Kualitas Layanan

No	Dimensi	Harapan (H)	Kinerja (P)	Gap	Q = P/H
1	Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	3.89	3.74	-0.15	0.96
2	Ketersediaan sistem ( <i>system availability</i> )	3.83	3.61	-0.22	0.94
3	Pemenuhan ( <i>fulfillment</i> )	3.87	3.61	-0.26	0.93
4	Privasi ( <i>privacy</i> )	3.95	3.75	-0.20	0.95
5	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	3.82	3.51	-0.31	0.92
6	Kompensasi ( <i>compensation</i> )	3.76	3.42	-0.34	0.91
7	Kontak ( <i>contact</i> )	3.82	3.52	-0.30	0.92
	Rata-Rata	3.85	3.59	-0.25	0.93

#### 4.5 Pengolahan Data *Importance Performance Analysis (IPA)*

Setelah menghitung dan mengetahui nilai gap setiap atribut penelitian, pengolahan data selanjutnya merupakan pengolahan data *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data olahan IPA akan digambarkan ke dalam diagram kartesius yang bertujuan mengetahui posisi kuadran tiap atribut layanan berdasarkan rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat harapan.

Diagram kartesius IPA dibuat dengan membagi bagan menjadi empat kuadran dengan sumbu X dan sumbu Y, dimana sumbu X merupakan rata-rata skor atribut variabel kinerja (persepsi) *marketplace* dan sumbu Y merupakan rata-rata skor atribut variabel kepentingan (harapan) konsumen. Diagram kartesius penelitian ini dibuat menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22*. Berikut merupakan hasil pembuatan diagram kartesius IPA yang dapat dilihat pada Gambar 4.10 berikut.



Gambar 4. 10 Diagram Kartesius IPA

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Diagram diatas memperlihatkan bahwa Kuadran A (Prioritas Utama) memiliki dua atribut yaitu atribut X1 dan X32. Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) berisi 12 atribut penelitian, yaitu atribut X1, X2, X3, X6, X7, X9, X10, X13, X16, X20, X21 dan X22. Pada Kuadran C (Prioritas Rendah) berisi 15 atribut penelitian yaitu atribut X5, X11, X12, X14, X15, X18, X19, X23, X24, X25, X27, X28, X29, X31 dan X33. Kuadran D (Cenderung Berlebihan) berisi empat atribut penelitian yaitu atribut X4, X8, X26 dan X30.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang analisis yang telah dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data penelitian. Hasil dari pembahasan ini menyediakan jawaban yang diharapkan sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **5.1 Analisis Gap *Electronic Service Quality (e-Servqual)***

Berdasarkan pengolahan data gap *e-servqual* yang dilakukan, selanjutnya akan dilakukan pembahasan lebih mengenai hasil olahan data *e-servqual*. Pembahasan yang dilakukan mencakup tentang atribut pertanyaan apa saja yang memiliki gap tertinggi, dimensi *e-servqual* apa yang memiliki gap tertinggi, dan bagaimana kualitas layanan *marketplace* yang dirasakan konsumen.

##### **5.1.1 Analisis gap**

Penghitungan gap antara kepentingan konsumen dengan kinerja *marketplace* akan menggambarkan bagaimana kondisi kualitas layanan *marketplace*. Jika nilai gap memiliki nilai positif, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *marketplace* yang diberikan kepada konsumen sudah baik. Namun jika nilai gap memiliki nilai negatif, maka kualitas layanan yang diberikan *marketplace* belum memenuhi harapan konsumen dan perlu peningkatan kualitas hingga dapat memenuhi harapan konsumen.

##### **1. Dimensi Efisiensi (*efficiency*)**

Dimensi efisiensi (*efficiency*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan sebagai kecepatan dan kemudahan mengakses situs *marketplace*. Harapan konsumen menggunakan *marketplace* yaitu untuk menyederhanakan transaksi yang lebih praktis sehingga konsumen dimudahkan dengan penggunaan *marketplace*. Hal tersebut kemudian menjadi salah satu dimensi yang dirasa penting bagi konsumen. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut X5 yaitu Situs *marketplace* memuat halaman dengan



cepat, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,20. Hal ini didukung dengan pengalaman konsumen yang sering merasa bahwa situs *marketplace* membutuhkan beberapa waktu untuk memuat halamannya. Hal tersebut menimbulkan rasa kesal dari konsumen dan kemudian menjadi sedikit kehilangan kesabarannya dalam menggunakan situs *marketplace*.

Beberapa konsumen mengeluhkan isi dari tampilan situs yang memiliki banyak menu dan terkadang menghambat pergerakan konsumen untuk menuju menu yang diinginkan. Keluhan pada penggunaan filter situs *marketplace* juga banyak didengar. Banyak konsumen mengeluhkan tentang gagalnya fungsi filter untuk mempersempit pencarian barang yang diinginkan, hal tersebut menimbulkan kesulitan konsumen untuk mencari barang yang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan dan sedikit banyak mempengaruhi kemudahan dan kecepatan konsumen dalam menemukan barang yang dibutuhkan. Beberapa konsumen juga mengeluhkan tentang mengalami tidak *updatenya* pelacakan pengiriman barang yang tertera sehingga konsumen tidak mengetahui pasti lokasi terkini barang yang dipesan.

2. Dimensi Ketersediaan Sistem (*system availability*)

Dimensi ketersediaan sistem (*system availability*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan apakah konsumen mengalami seluruh fungsi teknis situs *marketplace* berjalan dengan benar atau tidak. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut X11 yaitu Situs *Marketplace* tidak macet, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,32. Hal ini terjadi karena pengalaman konsumen yang mengeluhkan tentang beberapa kali terjadi macet ketika akan mengakses situs *marketplace* sehingga beberapa konsumen harus memuat ulang situs *marketplace*.

3. Dimensi Pemenuhan (*fulfillment*)

Dimensi pemenuhan (*fulfillment*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana situs *marketplace* memenuhi ekspektasi atau harapan dalam segala macam transaksi, pengiriman dan ketersediaan barang atau jasa. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut X18 yaitu *marketplace* jujur tentang penawarannya, menjadi urutan teratas karena

memiliki nilai gap -0,33. Penawaran yang dimaksud diantaranya promo yang diadakan ketika *event-event* yang diadakan oleh *marketplace* atau juga oleh penjual itu sendiri, dan juga voucher belanja yang diberikan oleh penjual itu sendiri. *Event* yang dibuat *marketplace* contohnya adalah *event* setiap bulannya misalnya promo 1.1, promo 2.2, promo 3.3, dst dan dipuncaki oleh *event* 12.12 sebagai Hari Belanja Nasional sekaligus *event* promo akhir tahun yang banyak dinanti konsumen. *Event* yang dibuat penjualnya sendiri contohnya hari jadi toko, Hari Besar Keagamaan seperti Idul Fitri dan Natal, ataupun Tahun Baru. Beberapa pengalaman konsumen mengatakan bahwa telah diberikan voucher belanja atau potongan harga untuk transaksi berikutnya, namun pada kenyataannya ketika akan ditukarkan vouceher tersebut tidak dapat digunakan oleh konsumen sehingga menimbulkan rasa kecewa. Informasi ketersediaan barang juga menjadi perhatian konsumen, beberapa kali ditemukan pengalaman tentang perbedaan antara informasi stok barang di *marketplace* yang pada kenyataannya stok barang sebenarnya telah habis, hal tersebut menimbulkan rasa tidak nyaman konsumen dan kekecewaan karena gagal mendapatkan barang yang diinginkan. Pada dasarnya *marketplace* telah memberikan dan menampilkan estimasi barang dikirim penjual dan akan diterima konsumen, hanya saja beberapa konsumen masih mengalami waktu pengemasan yang memakan waktu lama dan juga keterlambatan barang sampai ke tangan konsumen. Bahkan terdapat konsumen yang mengalami barang tidak dikirim tanpa konfirmasi kepada konsumen sehingga terjadi kendala pada pengembalian biaya yang telah dibayarkan.

#### 4. Dimensi privasi (*privacy*)

Dimensi privasi (*privacy*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan apakah pemberian jaminan keamanan terhadap informasi-informasi atau data-data pribadi konsumen dirasakan langsung oleh konsumen. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut X21 yaitu *Marketplace* tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,24. Beberapa konsumen mengaku bahwa masih belum begitu yakin tentang hak privasi informasi data pribadi konsumen yang diberikan oleh *marketplace* kepada konsumen, hal tersebut terjadi disebabkan

oleh konsumen yang merasa bahwa *marketplace* masih kurang memberikan jaminan yang kuat terhadap keamanan informasi pribadi konsumen.

5. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana situs *marketplace* memberikan tanggapan dengan cepat sehingga konsumen menjadi prioritas utama pelayanan *marketplace*. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut X27 yaitu Situs *marketplace* menangani masalah dengan segera, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,35. Penyebab ketidakpuasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya ketersediaan *customer service* secara online pada situs sehingga belum dapat dengan segera melaporkan masalah yang terjadi, belum adanya ketegasan pihak *marketplace* terhadap pihak penjual yang menimbulkan masalah dan tidak segera memperbaikinya. Beberapa konsumen mengaku kesulitan melakukan proses pengembalian produk karena kesalahan penjual, namun penjual tidak dapat kooperatif dan konsumen tidak mendapat solusi dari *marketplace* atas masalah yang terjadi.

6. Dimensi Kompensasi (*compensation*)

Dimensi kompensasi (*compensation*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana manajemen situs *marketplace* memberikan kompensasi kepada pelanggan jika terjadi masalah yang dirasakan langsung oleh konsumen. Pada dasarnya hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan dimensi ini menjadi dimensi yang memiliki nilai gap tertinggi dan atribut X29 yaitu Situs *marketplace* memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,40. Hal tersebut dapat terjadi karena pada situs *marketplace* telah ditampilkan estimasi waktu pengemasan dan estimasi waktu barang sampai. Hanya saja pada kenyataannya, masih banyak terjadi waktu pengemasan atau waktu barang sampai yang terlambat dari estimasi sehingga memberikan kesan tidak nyaman kepada konsumen dan tidak adanya kompensasi yang diberikan. Atas kesalahan-kesalahan yang timbul, banyak konsumen berpendapat bahwa kompensasi hampir tidak pernah didapatkan. Namun, sebagian konsumen juga menyatakan

bahwa penjual yang barangnya mereka beli memberikan kompensasi kepada konsumen seperti diberikan potongan harga atau pengembalian biaya dengan ketentuan, bahkan dapat melakukan pengembalian biaya transaksi barang yang tidak dapat dikirim. Hal ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan pada dimensi kompensasi.

#### 7. Dimensi Kontak (*contact*)

Dimensi kontak (*contact*) dalam metode *e-servqual* penelitian ini didefinisikan dengan ketersediaan pelayanan pelanggan (*customer service*) dalam situs *marketplace* melalui telepon atau perwakilan dalam suatu daerah. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut X33 yaitu *Marketplace* menawarkan bantuan langsung kepada *customer service* jika ada masalah, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,32. Konsumen yang memiliki masalah pada *marketplace* dengan mandiri menghubungi *customer service* yang kontakannya tertera pada situs *marketplace*. Namun, kontak *customer service* pada situs *marketplace* tidak selalu ditemukan dengan mudah sehingga beberapa konsumen tidak dapat dengan cepat menghubungi *customer service*. Beberapa konsumen tersebut berpendapat bahwa mungkin lebih baik jika terdapat bagian tersendiri yang menyediakan obrolan interaktif online yang tersedia dalam situs *marketplace*.

#### 8. Gap Keseluruhan

Nilai gap dimensi *e-servqual* tertinggi hingga terendah berturut-turut yaitu dimensi Kompensasi (*compensation*), dimensi Daya tanggap (*responsiveness*), dimensi Kontak (*contact*), dimensi Pemenuhan (*fulfillment*), dimensi Ketersediaan sistem (*system availability*), dimensi Privasi (*privacy*), dan dimensi Efisiensi (*efficiency*). Hasil pengolahan dapat memperlihatkan lima peringkat teratas atribut dengan nilai gap terbesar:

- Situs *marketplace* memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu (X29)

Pemberian kompensasi dari *marketplace* ketika barang yang dipesan tidak sampai tepat waktu menjadi kepuasan bagi konsumen, namun pada kenyataannya konsumen merasa bahwa kinerja atribut ini masih dibawah

kepentingannya, dengan kata lain *marketplace* selama ini tidak memberikan kompensasi kepada konsumen ketika barang yang dipesan tidak sampai tepat waktu. Hal tersebut terjadi karena realisasi kompensasi atas keterlambatan pengiriman tidak benar-benar diterapkan dengan baik.

- Situs *marketplace* memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya (X28)

Sama halnya dengan atribut X29, konsumen merasa bahwa kinerja atribut ini masih dibawah kepentingannya, atau dengan kata lain *marketplace* selama ini tidak memberi kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya.

- Situs *marketplace* menangani masalah dengan segera (X27)

Penanganan masalah dengan segera menjadi hal penting yang konsumen inginkan ketika konsumen terjebak dalam suatu masalah yang ditimbulkan ketika menggunakan pelayanan *marketplace*. Pada kenyataannya, kinerja *marketplace* dalam menangani masalah dengan segera masih dibawah kepentingannya sehingga konsumen masih merasa tidak puas. Hal ini terjadi karena penanganan masalah dengan segera dan tindakan tegas pihak *marketplace* terhadap pihak penjual yang menimbulkan masalah belum diterapkan dengan baik.

- Situs *marketplace* menangani pengembalian produk dengan baik (X24)

Penanganan pengembalian produk dengan baik juga menjadi hal penting yang dirasakan konsumen. Hal ini sedikit banyak berpengaruh dari atribut X28 dan X29 sebelumnya tentang kompensasi atas masalah yang ditimbulkan dan kompensasi ketika barang yang dipesan tidak datang tepat waktu. Realisasi penanganan pengembalian produk dengan baik tidak dirasakan oleh konsumen karena penerapannya yang belum baik. Penanganan pengembalian barang yang tidak baik tersebut digambarkan dengan sulitnya komunikasi konsumen dengan penjual untuk menyampaikan keluhan yang ada.

- *Marketplace* jujur tentang penawarannya (X18)

Kejujuran dan kesesuaian *marketplace* tentang penawarannya dianggap penting oleh konsumen. Penawaran yang dimaksud diantaranya promo yang diadakan ketika *event-event* yang diadakan oleh *marketplace* atau juga oleh penjual itu sendiri, dan juga voucher belanja yang diberikan oleh penjual itu sendiri.

### 5.1.2 Analisis Kualitas Layanan Marketplace

Pada penghitungan kualitas layanan marketplace digunakan rumus nilai persepsi atau kinerja marketplace dibagi dengan nilai harapan atau kepentingan konsumen. Jika nilai  $Q \geq 1$ , maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik. Hasil perhitungan kualitas layanan marketplace didapatkan nilai rata-rata sebesar 0,93 dengan nilai gap -0,25. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas layanan marketplace yang dirasakan konsumen belum baik karena nilai rata-rata yang masih dibawah 1 dan nilai gap yang masih menunjukkan nilai negatif. Nilai kualitas layanan pada setiap dimensi juga masih menunjukkan dibawah 1 yang artinya pada setiap dimensi layanan masih belum bisa dikatakan baik. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai kualitas yang paling baik hingga belum baik yaitu dimensi efisiensi (*efficiency*) dengan nilai 0,96; dimensi Privasi (*privacy*) dengan nilai 0,95; dimensi ketersediaan sistem (*system availability*) dengan nilai 0,94; dimensi pemenuhan (*fulfillment*) dengan nilai 0,93; dimensi kontak (*contact*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai 0,92; dan dimensi Kompensasi (*compensation*) dengan nilai 0,91.

### 5.2 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Diagram kartesius IPA dibuat dengan membagi bagan menjadi empat kuadran dengan sumbu X dan sumbu Y, dimana sumbu X merupakan rata-rata skor atribut variabel kinerja (persepsi) marketplace dan sumbu Y merupakan rata-rata skor atribut variabel kepentingan (harapan) konsumen.

#### a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun pada kenyataannya kinerja yang dirasakan pelanggan masih rendah dan belum memuaskan. Kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting, sehingga faktor-faktor yang terdapat di dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas utama perbaikan yang akan dilakukan oleh marketplace. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat dua atribut yang berasal dari dua dimensi berbeda yang muncul pada kuadran A ini, yaitu: (1) atribut X17 tentang bagaimana agar stok barang yang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang (dimensi *fulfillment*). Jika atribut tersebut tidak terpenuhi, dikhawatirkan akan menimbulkan rasa tidak nyaman pada konsumen dan berakibat berkurangnya kepercayaan konsumen pada marketplace. dan (2) atribut X32 tentang

bagaimana agar adanya perwakilan *customer service* yang online setiap saat (dimensi *contact*). Jika atribut tersebut tidak terpenuhi, dikhawatirkan akan menimbulkan rasa kesal oleh konsumen dan berakhir dengan beralihnya mereka ke tempat lain.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama besarnya, sehingga dianggap penting dan diharapkan yang telah berhasil memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan. Kuadran ini juga dianggap penting untuk terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai *marketplace* agar tidak menurun dan mempengaruhi kepuasan konsumen dan kualitas layanan *marketplace*. Berdasarkan kemunculan atribut X1, X2, X3, X6, X7, X9, X10, X13, X16, X20, X21 dan X22 pada hasil perhitungan IPA, dapat disimpulkan bahwa atribut yang perlu dipertahankan prestasinya pada kuadran B yaitu:

1. Dimensi *efficiency*: terdapat 5 dari 8 atribut pada dimensi ini yang muncul di kuadran B, hal tersebut menggambarkan bahwa dimensi efisiensi menjadi keunggulan pada *marketplace* menurut konsumen. Keunggulan *marketplace* diantaranya kemudahan konsumen dalam menggunakan situs *marketplace*, mudah menemukan apa yang dibutuhkan, mudah menjelajahi situs, serta akses dan penyelesaian transaksi yang cepat perlu terus dipertahankan agar konsumen nyaman dan loyal dalam menggunakan *marketplace*.
2. Dimensi *system availability*: terdapat dua atribut pada dimensi ini yang menjadi keunggulan *marketplace* dan diupayakan terus mempertahakna prestasinya. Keunggulan diantaranya ketersediaan *marketplace* untuk transaksi bisnis kapanpun dan dimanapun serta situs yang dapat berjalan dengan baik.
3. Dimensi *fulfillment*: pada dimensi ini juga terdapat dua atribut yang termasuk di kuadran B dan menjadi keunggulan *marketplace*. Keunggulan diantaranya adalah diberikannya estimasi waktu barang diterima serta selalu mengirimkan barang yang dipesan.
4. Dimensi *privacy*: seluruh atribut dimensi privasi ini masuk ke dalam kuadran B yang berarti dimensi ini menjadi salah satu keunggulan *marketplace* menurut konsumen dan harus dipertahankan prestasinya. Keunggulan yang dimaksud adalah perlindungan informasi perilaku belanja, riwayat belanja, kartu kredit dan rekening serta merahasiakan informasi pribadi konsumen pada situs lain. Hal tersebut

berpengaruh pada kepercayaan konsumen pada *marketplace* sebagai media transaksi bisnisnya.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C ini berkebalikan dengan kuadran B, dimana kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama rendahnya. Faktor-faktor yang berada di dalam kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah tetapi tidak dianggap terlalu penting bagi pelanggan, sehingga faktor tersebut tidak perlu terlalu diprioritaskan oleh *marketplace*. Berdasarkan kemunculan atribut X5, X11, X12, X14, X15, X18, X19, X23, X24, X25, X27, X28, X29, X31 dan X33 pada hasil perhitungan IPA, terlihat bahwa hanya dimensi *privacy* yang atributnya tidak muncul pada kuadran C. Hal tersebut seiring dengan masuknya seluruh atribut dimensi *privacy* pada kuadran B (pertahankan prestasi). Kemudian disimpulkan bahwa atribut yang memiliki prioritas rendah pada kuadran C yaitu:

1. Dimensi *efficiency*: terdapat satu atribut dari dimensi ini yang menjadi prioritas rendah yaitu situs yang memuat halaman dengan cepat. Walaupun masih terdapat keluhan yang terdengar tentang atribut ini, pada kenyataannya atribut ini menjadi salah satu yang masuk ke dalam prioritas rendah.
2. Dimensi *system availability*: dimensi ini terdapat dua atribut yang masuk ke dalam kuadran C, atribut-atribut tersebut yaitu situs yang tidak macet dan halaman yang tidak macet setelah memasukkan informasi pesanan.
3. Dimensi *fulfillment*: pada dimensi ini terdapat empat atribut yang menjadi prioritas rendah *marketplace*, yaitu tersedianya barang untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai, cepat mengirimkan barang yang dipesan, jujur tentang penawarannya dan janji yang akurat tentang pengiriman produk.
4. Dimensi *responsiveness*: empat dari lima atribut dimensi ini menjadi prioritas rendah *marketplace*, yaitu pemberian opsi yang nyaman untuk mengembalikan barang, penanganan pengembalian produk dengan baik, penawaran jaminan atau garansi dan penanganan masalah dengan segera.
5. Dimensi *compensation*: dua dari tiga atribut dimensi ini menjadi prioritas rendah *marketplace*, yaitu pemberian kompensasi atas masalah yang



ditimbulkan dan pemberian kompensasi ketika barang yang dipesan tidak sampai tepat waktu.

6. Dimensi *contact*: pada dimensi ini terdapat dua dari tiga atribut yang muncul menjadi prioritas rendah *marketplace*, yaitu penyediaan nomor telepon untuk menghubungi *marketplace* dan penawaran bantuan langsung kepada *customer service* jika ada masalah.

d. Kuadran D (Cenderung Berlebihan)

Kuadran D ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja yang tinggi sehingga dianggap berlebihan. *Marketplace* dapat mengurangi peningkatan kualitas atribut yang terdapat pada kuadran ini dan dapat mengalihkannya kepada kuadran A yang lebih diprioritaskan perbaikan kualitas layanannya. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat empat atribut yang berasal dari tiga dimensi berbeda yang muncul pada kuadran D ini, yaitu: (1) atribut X4 tentang bagaimana informasi di situs diatur dengan baik dan atribut X8 tentang situs terorganisir dengan baik (dimensi *efficiency*), (2) atribut X26 tentang bagaimana memberitahu apa yang harus dilakukan jika transaksi tidak diproses (dimensi *responsiveness*), dan (3) atribut X30 tentang bagaimana situs mengembalikan biaya transaksi barang yang tidak dapat diproses.

### 5.3 Upaya Peningkatan dan Menjaga Kualitas Layanan

Pada diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan, diketahui kuadran A merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan dan peningkatan kualitas layanan *marketplace*. Kuadran B merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama besarnya sehingga diharapkan untuk terus mempertahankannya. Kuadran C merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama rendahnya sehingga faktor tersebut tidak perlu terlalu diprioritaskan oleh *marketplace*. Kuadran D merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja tinggi sehingga dianggap berlebihan. Berdasarkan hasil pengolahan diagram IPA tersebut, berikut detail untuk tiap kuadran.

- Kuadran A (Prioritas Utama)

- a. Stok barang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang di marketplace (X17)

Transparansi jumlah stok barang menjadi hal penting yang dirasakan oleh konsumen. Meskipun dianggap penting, pada kenyataannya atribut ini masih diharapkan peningkatannya menurut konsumen *marketplace*. Beberapa keluhan terdengar dari konsumen yang mengatakan bahwa pernah beberapa kali mengalami hal dimana ketika ingin membeli barang dan mengkonfirmasi kepada penjual ternyata barang yang diinginkan sudah habis, tetapi sisa stok yang ditampilkan pada barang tersebut masih ada, hal tersebut membuat konsumen kecewa karena barang yang diinginkan tidak dapat dibeli. Pengalaman konsumen lainnya juga hampir sama dimana konsumen sudah membayar barang namun tidak segera dikirim, setelah dikonfirmasi ternyata barang yang akan dibeli sudah habis terjual padahal sebelumnya konsumen masih bisa “*checkout*” barang tersebut. Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanannya, pihak *marketplace* sebaiknya dengan tegas menampilkan jumlah stok barang sebenarnya yang sesuai dengan ketersediaan barang di *marketplace* agar terciptanya transparansi.

- b. Situs marketplace memiliki perwakilan *customer service* yang tersedia online (X32)

Penyediaan perwakilan *customer service* yang tersedia *online* pada situs juga dianggap penting bagi konsumen, namun juga dianggap masih belum memuaskan dan diharapkan peningkatan kualitas layanannya. Ketika konsumen menjumpai suatu permasalahan dan terdapat *customer service* yang tersedia online maka dapat dengan segera dikonsultasikan kepada *customer service* yang tersedia. Lain halnya jika *customer service* secara online tidak tersedia, konsumen harus menghubungi *customer service* pusat melalui nomor telepon atau e-mail yang jawabannya bisa memakan waktu. Hal tersebut didukung dengan keluhan konsumen yang mengatakan bahwa sulit bagi konsumen untuk melaporkan kendala dan permasalahan yang dirasakan terhadap layanan *marketplace* kepada *customer service* dan membutuhkan waktu yang tidak selalu sebentar untuk menunggu *customer service* menjawab keluhan dan menawarkan bantuannya. Beberapa

konsumen mengatakan bahwa merasakan sulit untuk mencari kontak *customerservice* karena tidak berada di luar *interface* atau tidak terlihat dengan mudah (misalnya bagian paling atas atau bawah *interface*). Menyediakan *customer service* yang tersedia online dapat memengaruhi kepuasan konsumen *marketplace*, diantaranya penyediaan obrolan interaktif online yang tersedia dalam situs *marketplace* yang berada pada bagian luar *interface* situs sehingga konsumen dapat dengan mudah berkomunikasi dengan *customer service* yang online, atau penyediaan alternatif *customer service* pada aplikasi *chatting* WhatsApp atau Line atau Telegram, dan media sosial Instagram.

- Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Seperti yang disebutkan, kuadran ini dianggap penting dan diharapkan yang telah berhasil memenuhi harapan konsumen. Meskipun masih memiliki kekurangan, tetapi secara keseluruhan telah memenuhi harapan konsumen. *Marketplace* dapat mempertahankan kinerjanya dengan tetap melindungi informasi pribadi konsumen sehingga memberikan rasa aman dan nyaman saat menggunakan *marketplace* sebagai media transaksi konsumen. Keberadaan *marketplace* dalam pemenuhan kebutuhan hidup mempengaruhi perubahan gaya hidup terutama selama pandemi, hal tersebut karena faktor efisiensi dan kemudahan penggunaan *marketplace* sebagai media transaksi. Kemudahan yang dirasakan konsumen menjadi perhatian penting untuk dipertahankan dengan cara tetap menyajikan situs yang mudah digunakan, menyediakan lebih banyak jenis barang sehingga konsumen dengan mudah menemukan apa yang diinginkan.

- Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini dianggap tidak perlu terlalu diprioritaskan oleh *marketplace* karena memiliki tingkat kepuasan yang rendah tetapi juga dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen. Meskipun beberapa keluhan tetap terdengar, seperti keluhan tentang keefisienan situs *marketplace*, tentang pengiriman barang, tentang penawaran, jaminan dan kompensasi yang diberikan *marketplace*, namun atribut-atribut pada kuadran ini tetap menjadi prioritas rendah. Untuk memanfaatkan banyak faktor agar lebih efisien dalam upaya peningkatan

kualitas layanan, *marketplace* dapat mengalihkan perhatian pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini dan lebih memprioritaskan pada atribut di kuadran A. Seperti salah satu contohnya, dibanding fokus pada penyediaan nomor telepon perusahaan (kuadran C), *marketplace* lebih baik menyediakan obrolan interaktif online yang tersedia dalam situs *marketplace* yang berada pada bagian bawah *interface* situs (kuadran A). Atribut pada kuadran ini tidak serta merta dilupakan karena tetap harus dipantau kinerjanya.

- Kuadran D (Cenderung Berlebihan)

Sejalan dengan kuadran C yang menjadi prioritas rendah, kuadran D menjadi kuadran yang memiliki atribut-atribut memiliki kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingan yang rendah sehingga cenderung berlebihan. Atribut pada kuadran ini berisi tentang penyusunan informasi di dalam situs dan juga tentang daya tanggap dan kompensasi dari *marketplace*. Untuk memanfaatkan banyak faktor agar lebih efisien, *marketplace* dapat mengurangi atau mengalihkan perhatian pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini dan lebih memprioritaskan pada atribut di kuadran A atau kuadran B yang harus mempertahankan kinerjanya. Salah satu upayanya yaitu dibanding memfokuskan pada penyusunan informasi di dalam situs (kuadran D), *marketplace* lebih baik mengalihkan peningkatan kualitas layanannya pada perluasan jenis barang yang dijual agar konsumen lebih mudah untuk menemukan apa yang mereka butuhkan, atau peningkatan kualitas server situs sehingga konsumen dapat dengan mudah mengakses situs *marketplace*.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat tentang kesimpulan yang menjawab tentang rumusan masalah serta membuktikan hipotesa yang ada, berisi saran dan rekomendasi untuk penelitian lanjutan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan konsumen berdasarkan kualitas layanan *marketplace* menggunakan metode *Electronic Service Quality* dan *Important Performance Analysis*, maka didapatkan kesimpulan berikut:

1. Tingkat kualitas layanan *marketplace* yang dirasakan konsumen dapat dikatakan bahwa belum baik berdasarkan hasil perhitungan menggunakan dimensi *electronic service quality* dan perhitungan kualitas layanan, sehingga konsumen belum merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal tersebut terjadi karena nilai gap rata-rata dan keseluruhan yang masih menunjukkan nilai negatif yaitu -0,24 dan nilai rata-rata kualitas layanan yang masih dibawah 1 yaitu 0,93.
2. Prioritas utama (kuadran A) perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yaitu atribut X17 tentang bagaimana agar stok barang yang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang (dimensi *fulfillment*) dan atribut X32 tentang bagaimana agar adanya perwakilan *customer service* yang online setiap saat (dimensi *contact*) yang dijelaskan berdasarkan hasil perhitungan nilai *Importance Performance Analysis*.
3. Langkah menjaga kualitas layanan sebagai prioritas utama yaitu mempertegas konsistensi jumlah stok yang ditampilkan dengan keadaan sebenarnya dan juga penyediaan obrolan interaktif dalam situs atau dengan penyediaan *customer service* melalui aplikasi *chatting* lainnya. Begitu pula pada atribut yang berada pada kuadran B, *marketplace* tetap melindungi informasi pribadi konsumen sehingga memberikan rasa aman dan nyaman saat menggunakan *marketplace* dan tetap

menyajikan situs yang mudah digunakan, menyediakan lebih banyak jenis barang. Sedangkan fokus penjagaan kualitas layanan atribut pada kuadran C dan D dapat dialihkan pada kuadran A dan B, yaitu penyediaan obrolan interaktif online yang tersedia dalam situs *marketplace*, perluasan jenis barang yang dijual, atau peningkatan kualitas server situs demi kemudahan konsumen.

## 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak *marketplace* dan penelitian selanjutnya sebagai berikut.

1. *Marketplace* harus konsisten melakukan perbaikan-perbaikan atribut yang menjadi prioritas utama dan konsisten menjaga kinerja yang telah membuat konsumen merasa cukup puas. Pihak *marketplace* dengan tegas menampilkan jumlah stok barang sebenarnya yang sesuai dengan ketersediaan barang di *marketplace* dan penyediaan obrolan interaktif online yang tersedia dalam situs *marketplace* yang berada pada bagian *interface* situs, atau penyediaan alternatif *customer service* pada aplikasi *chatting* dan media sosial lain.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas penambahan sampel agar lebih hasil penelitian lebih representatif, menggunakan atau menambahkan teknik analisis berbeda dalam melihat kualitas layanan *marketplace* serta mengembangkan teknik analisis tersebut untuk menganalisis apakah terdapat hubungan antara karakteristik konsumen dengan penilaian kualitas layanan, dan menggunakan metode lain untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran dengan keinginan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.W. 2020. Manajemen Kualitas (Edisi 2). Tangerang Selatan: Universtias Terbuka
- Brunn, P., Jensen, M., & Skovgaard, J. 2002. *e-Marketplaces:: Crafting A Winning Strategy*. *European Management Journal*, 20(3), 286-298.
- Cendhani, T. A., Hamzah, A., & Lestari, U. 2019. ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (STUDI KASUS: WEBSITE SALE STOCK INDONESIA). *Jurnal SCRIPT*, 203-212.
- Commeta. 2017. 3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpopuler di Indonesia. (*online*): <http://commeta.co.id/3-jenis-transaksi-jual-beli-online-terpopuler-di-indonesia/> (5 September 2020)
- Databoks. 2020. Peta Persaingan E-Commerce Indonesia pada Kuartal II-2020. (*online*): <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/21/peta-persaingan-e-commerce-indonesia-pada-kuartal-ii-2020> (5 September 2020)
- Djafri, Novianty dan Rahmat, Abdul. 2017. Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu. Yogyakarta: Zahir Publishing
- Ibrahim, E. E., Joseph, M., & Ibeh, K. I. 2006. Customers' perception of electronic service delivery in the UK retail banking sector. *International Journal of Bank Marketing*.
- Kholisoh, Nur dan Mahmudah, S.M. 2017. Peran Media Online Dalam Pengembangan Bisnis Melalui Internet Marketing B2B *Marketplace*. Bunga Rampai Komunikasi Indonesia: Universitas Satya Wacana
- Kwon, J., & Chung, T. 2018. Importance-Performance Analysis (IPA) of Service Quality for Virtual Reality Golf Center. *International Journal of Marketing Studies*, 10(3), 30-40.
- Lim Fathimah Timorria. 2020. Legitnya Kue Persaingan E-Commerce di Indonesia. (*online*): <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200904/12/1287266/legitnya-kue-persaingan-e-commerce-di-indonesia#> (5 September 2020)
- Martilla, J. A., & James, J. C. 1977. Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79. (*online*):

<http://www.jstor.org/stable/pdf/1250495.pdf?acceptTC=true> (25 September 2020)

- Megawati, M., & Rubayati, S. 2020. ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE HNI. ID TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN E-SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205-212.
- Nabila, E., Ariyanti, M., & Sumrahadi, S. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka. Com. *eProceedings of Management*, 5(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Leonard Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Prasetyo, H. D., & Purbawati, D. (2017). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Security Seals Terhadap E-Satisfaction Melalui Keputusan Pembelian Konsumen E-Commerce (Studi Kasus pada Konsumen Lazada Indonesia). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 164-173.
- Putra, M.W.P. 2019. Penggunaan Metode Kano Sebagai Analisis E-Servqual Pada Website [www.siakadu.ac.id](http://www.siakadu.ac.id) (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen Vol.7 No.3*. Universitas Negeri Surabaya
- Rahayu, A. P., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. 2019. Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual. *JATI UNIK: Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri*, 2(1), 55-63.
- Rangkuti, Freddy. 2002, *Measuring Customer Satisfaction*. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP. PT Gramedia Pustaka Tama : Jakarta
- Rusdianti, E., Purwantini, S., & Wardoyo, P. 2017. Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E-Banking. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 18(2), 226-240.



- Santos, J. 2003. E- service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Sastika, W. 2018. Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 69-74.
- SoftwareSeni. 2019. 5 Model Bisnis E-Commerce (B2B, B2C, C2C, C2B, B2G) Untuk Dicoba di 2019. (online): <https://medium.com/softwareсени/5-model-bisnis-ecommerce-b2b-b2c-c2c-c2b-b2g-untuk-dicoba-di-2019-42b4df61e86d> (25 September 2020)
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA.
- Sulaiman, A., Aryadita, H., & Pinandito, A. 2017. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(2), 493-502.
- Tileng, M. Y., Utomo, W. H., & Latuperissa, R. 2013. Analysis of service quality using servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) in population department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, 70(19).
- Tsegaw, W. 2017. Tourist services quality gap analysis in National Parks of Ethiopia: evidence from Nech Sar National Park. *Journal of Tourism and Hospitality*, 6(6), 1-6.
- Wahyuni, N., Gunawan, A., & Rahmawati, A. 2019. Measurement of e-service quality from user perceptions using the IPA-Kano integration model. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 673, No. 1, p. 012096). IOP Publishing.
- WHO. 2020. [WHO Coronavirus \(COVID-19\) Dashboard](https://covid19.who.int/table) Situation by Country, Territory & Area. (online): <https://covid19.who.int/table> (5 September 2020)



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### Penelitian Skripsi

\* Wajib

#### Bagian A

Nama \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin \*

Pilih ▼

Usia \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Domisili \*

Pilih ▼

Pendidikan Terakhir \*

Pilih ▼

Pekerjaan \*

Pilih ▼

Pendapatan \*

Pilih ▼

[Kembali](#) [Berikutnya](#)

## Penelitian Skripsi

\* Wajib

### Bagian B

Berapa kali Anda melakukan transaksi melalui marketplace selama pandemi? \*

- Tidak pernah
- 1 kali
- 2 - 4 kali
- 5 - 7 kali
- > 7 kali

Marketplace apa saja yang pernah Anda gunakan dalam bertransaksi selama pandemi? \*

- Shopee
- Tokopedia
- Bukalapak
- Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis barang apa saja yang sering Anda beli melalui marketplace selama pandemi? \*

- Kesehatan
- Aksesoris
- Pakaian
- Makanan-Minuman
- Alat Tulis Kantor (ATK)
- Peralatan rumah tangga
- Peralatan dapur
- Yang lain: \_\_\_\_\_

Apa pertimbangan Anda saat akan menggunakan marketplace sebagai sarana belanja? \*

- Harga terjangkau
- Keamanan identitas pribadi
- Kemudahan pencarian barang
- Kelengkapan jenis barang
- Pelayanan memuaskan
- Terpercaya
- Yang lain: \_\_\_\_\_

Apakah Anda akan bertransaksi kembali menggunakan marketplace untuk bertransaksi? \*

- Ya
- Tidak

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

## Penelitian Skripsi

\* Wajib

### Bagian C

[Petunjuk Pengisian] Pilih jawaban yang paling sesuai berdasarkan kejujuran dan pengalaman Anda. Kolom pilihan jawaban bagian ini menggunakan skala Likert dengan rincian nilai sebagai berikut.

Nilai	Skala Kepentingan Konsumen	Skala Kinerja Marketplace
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

[Saran Pengisian] Bagi responden yang menggunakan smartphone, disarankan untuk mengubah rotasi layar menjadi horizontal untuk kenyamanan pengisian kuesioner bagian C

Situs marketplace memudahkan saya menemukan apa yang saya butuhkan \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Memudahkan untuk menjelajah ke manapun di situs marketplace \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informasi di situs marketplace diatur dengan baik \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace memuat halaman dengan cepat \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace mudah digunakan \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace memungkinkan saya mengaksesnya dengan cepat \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace terorganisir dengan baik *					
	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace selalu tersedia untuk transaksi bisnis kapanpun dan dimanapun *					
	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace diluncurkan dan dapat berjalan dengan baik *					
	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace tidak macet *					
	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Halaman marketplace tidak membeku/macet setelah memasukkan informasi pesanan *					
	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace memberikan estimasi waktu barang dapat diterima *					
	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace membuat barang tersedia untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai *					
	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace dengan cepat mengirimkan apa yang saya pesan \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace mengirimkan barang yang dipesan \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stok barang sebenarnya sesuai dengan informasi ketersediaan barang di marketplace \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace jujur tentang penawarannya \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace melindungi informasi tentang perilaku belanja dan riwayat belanja saya \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace melindungi informasi tentang kartu kredit dan rekening saya \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace memberi saya opsi yang nyaman untuk mengembalikan barang \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace menangani pengembalian produk dengan baik \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace menawarkan jaminan atau garansi \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya tidak diproses \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace menangani masalah dengan segera \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Situs marketplace memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace mengembalikan biaya transaksi barang yang tidak dapat dikirim \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situs marketplace memiliki perwakilan customer service yang tersedia online \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marketplace menawarkan bantuan langsung kepada customer service jika ada masalah \*

	1	2	3	4	5
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Lampiran 2. Data Uji Responden

Kepentingan (X1)

No.	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	Total
1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	139	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	86	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	123	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146	
6	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	153	
7	4	4	3	3	2	5	3	3	5	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	103	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	148	
9	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	132	
10	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161	
11	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	113	
12	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	132	
13	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163	
15	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	131	
16	5	3	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	163	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
18	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	132	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
20	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	132	
21	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	5	5	5	5	5	5	164	
22	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	129	
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	127	
24	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	154	
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	154	
26	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	132	
27	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	140	
28	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	154	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
30	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	151	
31	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	151	
32	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	97	
33	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	132	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	162	
35	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	132	
36	4	3	5	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	150	
37	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
38	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	3	2	4	124	
39	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	88	
40	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	114	

No.	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	Total	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	154	
43	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	112	
44	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	131	
45	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	132	
46	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	106	
47	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	132	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
49	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	99	
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	155
52	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	118
53	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	132
54	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	151
55	4	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	4	4	4	4	4	4	4	131
56	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	165
57	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	149
58	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	130	
59	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3	141	
60	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	4	4	4	4	4	160	
61	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	152	
62	5	5	5	5	5	4	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	164
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
64	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	165
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	103
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103
67	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	132		
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66
69	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	165
70	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	110	
71	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	130	
72	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	4	4	4	133
73	5	5	5	4	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	164
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	132
75	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	131
76	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	155
77	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
78	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	158
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
80	4	4	3	3	3	4	4	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	3	3	104
81	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	4	2	5	1	3	3	137	
82	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	83

No.	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	Total		
83	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	148		
84	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	159	
85	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
87	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	138	
88	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	
89	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	165	
90	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	132	
91	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	119	
92	5	5	5	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	5	5	5	5	5	164	
93	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125	
94	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	156	
95	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	95	
96	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	129		
97	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	151	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
99	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	92	
100	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	
101	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	122	
102	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	155	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	100	
104	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
105	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	146	
106	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	92	
107	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151	
108	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	142	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	161	
112	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	122	
113	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	132	
114	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	165
115	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	117	
116	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	125		
117	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	146		
118	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5	4	145		
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109		
120	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	152		
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
122	4	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	121		
123	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	79		
124	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	157		

No.	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	Total		
125	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	116	
126	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	
127	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	85		
128	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	156		
129	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	165		
130	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	165		
131	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	165		
132	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	134		
133	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	165		
134	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	89	
135	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161		
136	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135		
137	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	105	
138	3	4	5	5	3	4	4	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	158	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	89	
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	148		
141	4	5	5	3	4	4	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	160		
142	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	136	
143	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	141	
144	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	159	
145	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	119
146	4	5	4	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	163	
147	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	155	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	109	
149	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	132	
150	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
151	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	165	
152	5	4	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	164	
153	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	117	
154	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	150	
155	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	133		
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	1	4	4	122		
157	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	126		
158	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	142		
159	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143	
160	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	130		
161	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	141		
162	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138		
163	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	128		
164	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	106		
165	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	64	
166	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131		

No.	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	Total	
167	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141	
168	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	89	
169	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	126		
170	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	131		
171	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	160		
172	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	155	
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	151	
174	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	5	5	5	5	5	5	5	164	
175	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	119	
176	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	125	
177	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111	
178	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	89	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	116		
180	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	128		
181	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	129	
182	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	117	
183	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	99	
184	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
185	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	133	
186	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	
187	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	2	4	3	3	3	3	2	3	3	122
188	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	134	
189	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	132	
190	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	81	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	122	
192	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	2	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3	120	
193	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	165	
194	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	150	
195	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	154	
196	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	161	
198	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	84		
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	126	
201	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
202	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	112	
203	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158	
204	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	143	
205	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	164	
206	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	132	
207	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	
208	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1	3	3	3	3	5	3	4	3	112	

No.	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	Total		
209	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	4	4	4	133	
210	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	165
211	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151
212	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	132
213	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	132
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
215	5	4	4	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	163
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	106	
217	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	119	
218	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	102	
219	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	102		
220	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	144	
221	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	138		
222	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42	
223	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	100	
224	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	91		
225	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	165
226	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	146	
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
228	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	122	
229	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114	
230	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	4	4	4	133	
231	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	110		
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
233	5	4	4	3	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	2	1	5	4	4	4	4	4	3	3	125		
234	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	165
235	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	132
236	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
237	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	132
238	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	126	
239	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	115		
240	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	105	
241	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	121		
242	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	132	
243	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	146	
244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163	
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
246	4	4	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	135	
247	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	106	
248	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	3	3	3	3	3	3	125	
249	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	151	
250	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	2	5	3	143		

No.	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	Total
251	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	145
252	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	121
253	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	165
254	4	4	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	4	4	4	4	4	131
255	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	132
256	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
257	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	123
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	119
259	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	131
260	4	4	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	3	4	3	4	132
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	1	5	1	3	5	3	1	139
262	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	165
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
264	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	79
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163
266	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	151
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	93	
268	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	150
269	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	152
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	160
271	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	132
272	5	5	5	5	5	5	4	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	164
273	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	5	4	2	5	5	5	2	2	5	5	5	1	1	2	1	5	5	116
274	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	149
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
276	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152
277	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	132
278	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	165
279	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	165
280	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134
281	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
282	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	106
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	153
284	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	165
285	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	165
286	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	127
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
288	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	127
289	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
290	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
291	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
292	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	132



No.	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	Total	
293	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	165
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	113
295	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	143	
296	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	132	
297	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108	
298	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	4	4	4	4	4	4	131	
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
300	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	132	
301	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	119	
302	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	3	3	2	76	
303	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	145	
304	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	119	
305	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	132	
306	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	127	
308	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	132	
309	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123	
310	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	132	
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	5	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	103	
312	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	165	
313	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	50
314	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	
315	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	104	
316	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	114	
317	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
319	5	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	115	
320	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	143	
321	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	3	1	1	2	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	61	
322	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	3	4	149	
323	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	132	
324	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	144	
325	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66	
326	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	2	3	5	4	3	119	
327	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	156	
328	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	4	4	133	
329	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	4	5	5	5	164	
330	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	128	
331	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	165	
332	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	112	
333	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	115	
334	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	

No.	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	Total	
335	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	134		
336	5	4	2	2	2	5	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	122	
337	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	
338	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	
339	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	2	4	4	4	4	130	
340	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	165
341	4	4	4	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	162
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
343	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	73	
344	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161
345	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	116	
346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	162
347	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	147	
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
349	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	2	2	92	
350	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	107	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133	
352	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	1	2	4	3	2	2	4	4	106	
353	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	123	
354	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
355	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	5	4	5	4	5	5	5	5	139	
356	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	4	4	4	4	133	
357	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	102		
358	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	126	
359	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	144	
360	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	56	
361	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	132	
362	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	145	
363	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	136	
364	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	115	
365	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	128	
366	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	132	
367	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	47
368	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	89	
369	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	116	
370	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	109	
371	3	4	3	3	3	4	4	4	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	127	
372	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	125	
373	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	3	5	3	3	3	123	
374	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	123	
375	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
376	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	139	

No.	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	Total
377	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	107	
378	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	155	
379	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	165	
380	5	3	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	3	5	5	5	5	161	
381	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	144
382	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	142
383	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	162
384	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
385	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	78
386	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	149
387	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	105	
388	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	139
389	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	121	
390	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	117
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
392	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	128
393	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	110
394	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	156
395	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	126
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120
397	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
398	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	115
399	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	137
400	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	132



### Kinerja (X2)

No.	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	Total	
1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	139	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	86	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	123	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146	
6	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	153	
7	4	4	3	3	2	5	3	3	5	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	103	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	148	
9	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	132	
10	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161	
11	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	113	
12	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	132	
13	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163	
15	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	131	
16	5	3	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	163	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
18	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	132	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
20	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	132	
21	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	5	5	5	5	5	5	5	164	
22	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	129	
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	127	
24	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	154	
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	154	
26	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	132	
27	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	140	
28	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	154	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
30	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	151	
31	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	151	
32	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	97	
33	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	132	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	162	
35	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	132	
36	4	3	5	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	150	
37	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
38	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	3	2	4	4	124
39	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	88	
40	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	114	

No.	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	Total	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	154	
43	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	112	
44	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	131	
45	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	132	
46	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	106	
47	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	132	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
49	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	99	
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	155
52	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	118
53	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	132
54	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	151
55	4	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	4	4	4	4	4	4	4	131
56	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	165
57	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	149
58	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	130	
59	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3	141	
60	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	4	4	4	4	4	160
61	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	152	
62	5	5	5	5	5	4	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	164
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
64	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	165
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	103
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103
67	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	132		
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66
69	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	165
70	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	110	
71	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	130	
72	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	4	4	133	
73	5	5	5	4	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	164	
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	132
75	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	131	
76	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	155
77	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
78	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	158
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
80	4	4	3	3	3	4	4	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	3	3	104
81	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	4	2	5	1	3	3	137	
82	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	83	

No.	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	Total	
83	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	148	
84	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	159	
85	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
87	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	138	
88	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	
89	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	165	
90	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	132	
91	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	119	
92	5	5	5	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	5	5	5	5	164	
93	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125	
94	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	156	
95	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	95	
96	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	129	
97	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	151
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
99	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	92	
100	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	
101	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	122	
102	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	155	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	100	
104	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
105	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	146	
106	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	92
107	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151	
108	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	142	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	161	
112	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	122	
113	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	132	
114	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	165	
115	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	117	
116	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	125	
117	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	146	
118	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5	4	145	
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109		
120	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	152	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
122	4	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	121	
123	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	79
124	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	157	

No.	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	Total	
125	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	116
126	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106
127	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	85	
128	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	156	
129	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	165	
130	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	165	
131	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	165	
132	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	134	
133	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	165	
134	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	89
135	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161	
136	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	
137	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	105
138	3	4	5	5	3	4	4	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	158	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	89
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	148	
141	4	5	5	3	4	4	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	160	
142	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	136
143	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	141
144	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	159	
145	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	119
146	4	5	4	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	163	
147	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	155	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	109	
149	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	132	
150	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
151	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	165	
152	5	4	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	164	
153	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	117	
154	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	150
155	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	133
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	1	4	4	122	
157	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	126	
158	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	142	
159	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143	
160	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	130	
161	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	141	
162	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	
163	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	128	
164	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	106	
165	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	64
166	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131	

No.	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	Total	
167	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141	
168	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	89	
169	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	126		
170	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	131		
171	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	160		
172	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	155	
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	151	
174	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	5	5	5	5	5	5	5	164	
175	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	119	
176	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	125	
177	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111	
178	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	89	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	116	
180	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	128	
181	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	129
182	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	117	
183	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	99
184	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130
185	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	133	
186	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	
187	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	2	4	3	3	3	3	2	3	3	122
188	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	134	
189	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	132
190	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	81	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	122	
192	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	2	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3	120	
193	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	165
194	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	150
195	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	154
196	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	161
198	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	84	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	126	
201	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
202	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	112	
203	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158
204	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	143
205	5	5	5	5	5	5	5	5	4	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	164
206	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	132
207	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160
208	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1	3	3	3	3	5	3	4	3	112	



No.	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	Total		
209	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	4	4	4	133	
210	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	165
211	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151
212	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	132
213	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	132
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
215	5	4	4	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	163
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	106	
217	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	119	
218	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	102	
219	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	102		
220	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	144	
221	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	138		
222	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42	
223	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	100	
224	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	91		
225	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	165
226	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	146	
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
228	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	122	
229	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114	
230	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	4	4	4	133	
231	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	110		
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
233	5	4	4	3	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	2	1	5	4	4	4	4	4	3	3	125		
234	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	165
235	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	132
236	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
237	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	132
238	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	126	
239	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	115		
240	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	105	
241	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	121		
242	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	132	
243	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	146	
244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163	
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
246	4	4	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	135	
247	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	106	
248	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	3	3	3	3	3	3	125	
249	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	151	
250	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	2	5	3	143		

No.	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	Total	
251	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	145	
252	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	121
253	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	165
254	4	4	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	4	4	4	4	4	4	131
255	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	132
256	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
257	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	123
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	119
259	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	131
260	4	4	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	3	4	3	4	132
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	1	5	1	3	5	3	1	139	
262	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	165
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
264	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	79
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163
266	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	151
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	93	
268	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	150	
269	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	152
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	160
271	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	132
272	5	5	5	5	5	5	4	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	164
273	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	5	4	2	5	5	5	2	2	5	5	5	1	1	2	1	5	5	116	
274	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	149	
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
276	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152
277	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	132	
278	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	165
279	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	165
280	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134
281	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
282	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	153
284	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	165
285	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	165
286	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	127
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
288	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	127	
289	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	
290	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
291	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
292	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	132



No.	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	Total
335	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	134	
336	5	4	2	2	2	5	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	122
337	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129
338	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
339	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	2	4	4	4	4	130
340	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	165
341	4	4	4	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	162
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
343	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	73
344	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161
345	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	116
346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	162
347	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	147
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
349	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	2	2	92
350	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	107
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
352	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	1	2	4	3	2	2	4	4	106
353	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	123
354	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
355	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	5	4	5	4	5	5	5	5	139
356	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	4	4	4	4	133
357	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	102	
358	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	126
359	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	144
360	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	56
361	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	132
362	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	145
363	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	136
364	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	115
365	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	128
366	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	132
367	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	47
368	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	89
369	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	116
370	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	109
371	3	4	3	3	3	4	4	4	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	127
372	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	125
373	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	3	5	3	3	3	123
374	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	123
375	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
376	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	139

No.	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	Total
377	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	107	
378	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	155
379	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	165
380	5	3	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	3	5	5	5	5	5	161
381	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	144
382	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	142
383	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	162
384	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
385	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	78
386	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	149
387	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	105	
388	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	139
389	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	121	
390	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	117
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
392	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	128
393	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	110
394	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	156
395	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	126
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120
397	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
398	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	115
399	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	137
400	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	132



Lampiran 3. Hasil Wawancara Beberapa Responden

No.	No. Responden	Hasil Wawancara
1	32	Pernah dapat voucher belanja, tapi tidak bisa digunakan. Kalau ada apa-apa harus menghubungi CS lewat platform lain, kalau bisa dibuat CS interaktif yang mirip di website <i>e-commerce</i> sepertinya lebih gampang
2	37	Yang dirasain tuh sering ngalamin macet, jadi suka nunggu lama loadingnya, atau keluar aplikasi/website dulu baru masuk lagi.
3	39	Filter kadang hasilnya tidak akurat, sudah dipilih sesuai yang dimau tapi hasil yang keluar masih ada yang diluar dari filter yang dipakai. Loadingnya suka lama banget. Ada kejadian platform yang jual data konsumen, takut kejadian, jadi sebenarnya belum begitu percaya tentang privasinya
4	53	Tokonya terlambat ngirim barang, kadang sudah perpanjang masa pengemasan juga tidak segera dikirim, ditanya tidak ada balasan, tidak ada kompensasi juga.
5	68	CS kadang susah dihubungi, tidak ada jawaban.
6	82	Susunan menu terlalu banyak, buat pusing yang ngeliat, butuh waktu lama buat nemu menu yang mau dicari. barang yang dikirim ngga sesuai, minta retur atau refund tapi ngga dilayani dengan baik.
7	92	Pengiriman lama, waktu ditanya ke penjual tidak ada niat baik untuk bantu follow up barang karena katanya sudah bukan urusan toko. Mau laporin ke CS tapi susah dihubungi
8	95	Menunya banyak banget, bikin kurang paham perbedaannya apa aja, bingung lihatnya.
9	99	Sebagai orang awam, ternyata susah gunainnya, tetap enak offline.
10	111	Ada promo besar di satu toko, tapi waktu diliat lagi ternyata itu harga yang dinaikin baru kemudian dikasih potongan harga.
11	123	Informasinya terlalu banyak yang ditampilkan, bingung perbedaannya
12	148	Stok yang ditulis ngga sesuai. Pernah mau beli barang, cek di marketplace masih ada satu, pastiin ke admin chat ternyata stok udah kosong dan ngga boleh di checkout.
13	151	Barang ada yang kurang, tapi ngga mau di refund uang atau kirim barang yang kurang.
14	155	Barang ngga sesuai, minta refund ngga diurus urus, akhirnya diikhlasin.
15	256	Pernah beli barang tapi ngga dikirim 3 minggu, dichat berkali kali baru dibalas tapi sambil marah-marah. Barang baru datang tapi sudah rusak, minta retur atau refund ngga bisa.
16	315	Pernah salah barang sama ukuran juga, minta retur tapi toko ngga mau nanggung ongkos kirim, padahal kesalahan mereka.

Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas Kepentingan (X1)

		Correlations																																	Total	
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	Total	
X1.1	Pear	1	.878	.773	.595	.706	.636	.647	.707	.640	.658	.533	.564	.678	.597	.812	.764	.658	.535	.641	.622	.548	.524	.535	.398	.584	.627	.538	.514	.564	.558	.709	.503	.356	.744	
	Sig.		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.002	.003	.002	.029	.001	.000	.002	.004	.001	.001	.000	.005	.053	.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	30	30	30	30	30	
X1.2	Pear	.878	1	.621	.767	.757	.634	.681	.818	.656	.682	.575	.726	.767	.626	.784	.795	.690	.563	.597	.648	.629	.436	.557	.544	.575	.669	.582	.551	.551	.586	.644	.590	.414	.780	
	Sig.	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.016	.001	.002	.001	.000	.001	.002	.002	.001	.000	.001	.023	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.3	Pear	.773	.621	1	.414	.571	.611	.543	.592	.611	.589	.525	.340	.390	.435	.744	.739	.493	.401	.592	.574	.473	.745	.494	.132	.574	.498	.484	.499	.499	.466	.681	.361	.312	.642	
	Sig.	.000	.000		.023	.001	.000	.002	.001	.000	.001	.003	.066	.033	.016	.000	.006	.028	.001	.001	.008	.000	.006	.487	.001	.005	.007	.005	.005	.010	.000	.050	.093	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.4	Pear	.595	.767	.414	1	.764	.682	.713	.790	.728	.683	.583	.785	.812	.737	.703	.791	.676	.548	.462	.643	.717	.325	.431	.513	.432	.538	.491	.517	.418	.510	.562	.638	.379	.733	
	Sig.	.001	.000	.023		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.010	.000	.000	.079	.017	.004	.017	.002	.006	.003	.021	.004	.001	.000	.001	.000	.039	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.5	Pear	.706	.757	.571	.764	1	.682	.841	.843	.874	.854	.771	.723	.790	.786	.877	.833	.878	.729	.782	.848	.772	.586	.672	.622	.724	.805	.754	.751	.705	.695	.842	.834	.610	.921	
	Sig.	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.6	Pear	.636	.634	.611	.682	.682	1	.719	.588	.646	.680	.624	.646	.721	.718	.813	.727	.558	.375	.588	.637	.594	.498	.548	.419	.484	.590	.575	.657	.726	.590	.694	.586	.522	.750	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.041	.001	.005	.002	.021	.007	.001	.001	.000	.001	.000	.001	.000	.001	.000	.001	.003	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.7	Pear	.647	.681	.543	.713	.841	.719	1	.768	.834	.882	.727	.724	.858	.716	.796	.856	.803	.625	.651	.706	.681	.581	.716	.578	.592	.661	.629	.571	.615	.578	.740	.864	.460	.849	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.001	.000	.011	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.8	Pear	.707	.818	.592	.790	.843	.588	.768	1	.759	.861	.706	.810	.799	.723	.818	.833	.785	.643	.701	.760	.666	.576	.723	.686	.706	.747	.757	.681	.625	.754	.749	.759	.549	.880	
	Sig.	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.9	Pear	.640	.656	.611	.728	.874	.646	.834	.759	1	.815	.657	.580	.749	.770	.852	.845	.865	.725	.693	.751	.841	.628	.708	.470	.555	.673	.559	.628	.578	.555	.763	.739	.428	.840	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.001	.000	.018	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.10	Pear	.658	.682	.589	.683	.854	.680	.882	.861	.815	1	.672	.647	.734	.735	.824	.829	.788	.651	.716	.777	.669	.649	.735	.647	.727	.754	.773	.699	.644	.770	.778	.818	.553	.884	
	Sig.	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.11	Pear	.533	.575	.525	.583	.771	.624	.727	.706	.657	.672	1	.695	.632	.659	.744	.658	.755	.664	.821	.828	.531	.525	.712	.599	.736	.649	.678	.633	.676	.622	.825	.758	.643	.821	
	Sig.	.002	.001	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.12	Pear	.564	.726	.340	.785	.723	.646	.724	.810	.580	.647	.695	1	.822	.813	.665	.750	.693	.519	.562	.677	.679	.308	.640	.743	.552	.692	.728	.677	.677	.719	.653	.813	.634	.811	
	Sig.	.001	.000	.066	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.13	Pear	.678	.767	.390	.812	.790	.721	.858	.739	.749	.734	.632	.822	1	.807	.767	.826	.730	.606	.549	.664	.694	.355	.630	.664	.486	.604	.538	.510	.557	.602	.642	.796	.423	.801	
	Sig.	.000	.000	.033	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.14	Pear	.597	.626	.435	.737	.786	.718	.716	.723	.770	.735	.659	.813	.807	1	.763	.777	.793	.600	.654	.784	.836	.425	.675	.698	.551	.697	.706	.741	.688	.769	.744	.802	.616	.851	
	Sig.	.000	.000	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30	
X1.15	Pear	.812	.784	.744	.703	.877	.813	.796	.818	.852	.824	.744	.665	.767	.763	1	.865	.817	.619	.818	.807	.704	.730	.763	.544	.688										

X1.28	Pear	.514	.551	.499	.517	.751	.657	.571	.681	.628	.699	.633	.677	.510	.741	.717	.629	.632	.601	.738	.800	.735	.597	.688	.677	.806	.920	.943	.1	.915	.869	.851	.778	.871	.861
	Sig.	.004	.002	.005	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30
X1.29	Pear	.564	.551	.499	.418	.705	.726	.615	.625	.578	.644	.676	.677	.557	.688	.772	.575	.632	.558	.794	.739	.619	.597	.793	.677	.763	.879	.863	.915	.1	.816	.887	.740	.787	.844
	Sig.	.001	.002	.005	.021	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30
X1.30	Pear	.558	.586	.466	.510	.695	.590	.578	.754	.555	.770	.622	.719	.602	.769	.726	.679	.640	.624	.754	.817	.657	.616	.769	.837	.840	.825	.926	.869	.816	.1	.801	.776	.749	.861
	Sig.	.001	.001	.010	.004	.000	.001	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30
X1.31	Pear	.709	.644	.681	.562	.842	.694	.740	.749	.763	.778	.825	.653	.642	.744	.882	.725	.777	.750	.895	.865	.680	.715	.835	.653	.863	.868	.830	.851	.887	.801	.1	.792	.704	.931
	Sig.	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	
X1.32	Pear	.503	.590	.361	.638	.834	.586	.864	.759	.739	.818	.758	.813	.796	.802	.689	.754	.782	.727	.709	.823	.759	.533	.755	.813	.758	.821	.841	.778	.740	.776	.792	.1	.740	.898
	Sig.	.005	.001	.050	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	
X1.33	Pear	.356	.414	.312	.379	.610	.522	.460	.549	.428	.553	.643	.634	.423	.616	.468	.424	.509	.625	.660	.716	.570	.320	.564	.680	.771	.864	.868	.871	.787	.749	.704	.740	.1	.735
	Sig.	.053	.023	.093	.039	.000	.003	.011	.002	.018	.002	.000	.000	.020	.000	.009	.020	.004	.000	.000	.000	.001	.084	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	
Total	Pear	.744	.780	.642	.733	.921	.750	.849	.880	.840	.884	.821	.811	.801	.851	.905	.864	.871	.788	.873	.924	.822	.686	.832	.769	.851	.897	.876	.861	.844	.861	.931	.898	.735	.1
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	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).

### Uji Reliabilitas Kepentingan (X1)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	33

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	134.97	456.102	.728	.985
X1.2	134.90	457.197	.767	.985
X1.3	134.80	458.234	.620	.985
X1.4	135.03	456.033	.715	.985
X1.5	135.00	447.379	.915	.984
X1.6	134.80	462.372	.739	.985
X1.7	134.90	448.783	.838	.985
X1.8	134.93	454.616	.873	.985
X1.9	134.80	452.786	.829	.985
X1.10	134.87	453.637	.877	.984
X1.11	135.07	449.306	.807	.985
X1.12	135.03	451.895	.798	.985
X1.13	134.83	452.833	.787	.985
X1.14	134.93	453.720	.842	.985
X1.15	134.90	453.403	.899	.984
X1.16	134.83	453.937	.855	.985
X1.17	134.90	450.990	.862	.984
X1.18	134.93	450.133	.772	.985
X1.19	134.93	454.823	.866	.985
X1.20	134.93	455.375	.920	.984



X1.21	134.83	456.971	.812	.985
X1.22	134.97	455.620	.664	.985
X1.23	134.93	454.340	.821	.985
X1.24	135.03	453.413	.753	.985
X1.25	135.07	448.133	.839	.985
X1.26	134.97	444.861	.888	.984
X1.27	135.07	444.409	.866	.984
X1.28	135.03	447.206	.850	.985
X1.29	135.03	447.895	.831	.985
X1.30	134.97	453.895	.852	.985
X1.31	135.23	438.668	.924	.984
X1.32	135.03	441.689	.889	.984
X1.33	134.87	451.706	.715	.985



## Uji Validitas Kinerja (X2)

		Correlations																																Total		
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22	X2.23	X2.24	X2.25	X2.26	X2.27	X2.28	X2.29	X2.30	X2.31	X2.32	X2.33		
X2.1	Pear	1	.907	.778	.746	.678	.694	.665	.697	.805	.755	.310	.433	.780	.583	.678	.871	.533	.334	.365	.517	.577	.669	.648	.420	.384	.654	.472	.356	.247	.717	.600	.657	.557	.807	
	Sig.		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.095	.017	.000	.001	.000	.000	.002	.071	.047	.003	.001	.000	.000	.021	.036	.000	.008	.054	.188	.000	.000	.000	.001	.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	30	30	30	30	30	
X2.2	Pear	.907	1	.815	.756	.735	.688	.666	.666	.772	.801	.308	.559	.746	.626	.683	.832	.453	.239	.401	.458	.565	.625	.643	.374	.418	.622	.593	.501	.246	.715	.580	.589	.559	.810	
	Sig.	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.097	.001	.000	.000	.000	.000	.012	.204	.028	.011	.001	.000	.000	.042	.022	.000	.001	.005	.191	.000	.001	.001	.001	.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	30	30	30	30	30
X2.3	Pear	.778	.815	1	.768	.730	.712	.724	.724	.770	.748	.380	.409	.666	.587	.651	.804	.594	.359	.475	.565	.519	.717	.467	.277	.311	.535	.419	.315	.122	.588	.483	.594	.518	.766	
	Sig.	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.038	.025	.000	.001	.000	.000	.001	.051	.008	.001	.003	.000	.009	.139	.095	.002	.021	.090	.520	.001	.007	.001	.003	.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	30	30	30	30
X2.4	Pear	.746	.756	.768	1	.684	.618	.734	.781	.626	.663	.406	.547	.591	.666	.721	.696	.621	.399	.372	.390	.551	.620	.483	.506	.243	.525	.467	.503	.400	.568	.456	.479	.460	.765	
	Sig.	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.026	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.029	.043	.033	.002	.000	.007	.004	.196	.003	.009	.005	.028	.001	.011	.007	.010	.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	30	30	30
X2.5	Pear	.678	.735	.730	.684	1	.675	.821	.855	.781	.861	.554	.469	.661	.844	.589	.772	.761	.522	.657	.623	.706	.601	.669	.448	.533	.698	.623	.451	.175	.536	.550	.635	.547	.859	
	Sig.	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.009	.000	.000	.001	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.002	.000	.000	.012	.356	.002	.002	.000	.002	.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	30	30
X2.6	Pear	.694	.688	.712	.618	.675	1	.636	.742	.739	.783	.356	.394	.671	.606	.669	.783	.501	.198	.528	.504	.513	.717	.702	.409	.234	.562	.405	.233	.254	.630	.448	.494	.503	.742	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.053	.031	.000	.000	.000	.000	.005	.295	.003	.004	.004	.000	.000	.025	.214	.001	.026	.216	.175	.000	.013	.006	.005	.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	30
X2.7	Pear	.665	.666	.724	.734	.821	.636	1	.841	.798	.704	.566	.490	.656	.828	.703	.782	.815	.591	.561	.446	.692	.613	.627	.350	.437	.534	.490	.402	.219	.435	.397	.535	.335	.803	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.014	.000	.000	.000	.058	.016	.002	.006	.028	.246	.016	.030	.002	.070	.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
X2.8	Pear	.697	.666	.724	.781	.855	.742	.841	1	.774	.811	.626	.481	.701	.784	.746	.776	.798	.549	.674	.565	.683	.695	.702	.526	.461	.661	.482	.439	.335	.558	.602	.651	.484	.876	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.003	.010	.000	.007	.015	.070	.001	.000	.000	.007	.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
X2.9	Pear	.805	.772	.770	.626	.781	.739	.798	.774	1	.818	.419	.456	.869	.754	.718	.949	.630	.408	.505	.583	.686	.684	.717	.351	.387	.572	.421	.311	.096	.651	.645	.725	.413	.833	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.021	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.025	.004	.001	.000	.000	.000	.057	.035	.001	.020	.094	.614	.000	.000	.000	.023	.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
X2.10	Pear	.755	.801	.748	.663	.861	.783	.704	.811	.818	1	.515	.523	.750	.745	.622	.847	.637	.429	.652	.637	.657	.710	.777	.559	.553	.727	.637	.385	.123	.758	.592	.652	.621	.882	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.004	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.000	.036	.516	.000	.001	.000	.000	.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
X2.11	Pear	.310	.308	.380	.406	.554	.356	.566	.626	.419	.515	1	.619	.445	.675	.548	.389	.546	.524	.653	.353	.583	.279	.449	.430	.612	.413	.415	.619	.530	.182	.548	.531	.449	.650	
	Sig.	.095	.097	.038	.026	.002	.053	.001	.000	.021	.004		.000	.014	.001	.002	.034	.002	.003	.000	.056	.001	.136	.013	.018	.000	.023	.023	.000	.033	.335	.002	.003	.013	.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
X2.12	Pear	.433	.559	.409	.547	.469	.394	.490	.481	.456	.523	.619	1	.567	.550	.613	.506	.281	.373	.446	.220	.540	.324	.506	.556	.435	.499	.649	.844	.578	.420	.607	.585	.461	.686	
	Sig.	.017	.001	.025	.002	.009	.031	.006	.007	.011	.003	.000		.001	.002	.000	.004	.133	.042	.014	.244	.002	.080	.004	.001	.016	.005	.000	.000	.001	.021	.000	.001	.010	.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
X2.13	Pear	.780	.746	.666	.591	.661	.671	.656	.701	.869	.750	.445	.567	1	.668	.721	.850	.486	.487	.499	.544	.696	.614	.771	.511	.459	.650	.374	.388	.263	.660	.742	.767	.484	.832	
	Sig.	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.014	.001		.000	.000	.000	.006	.006	.005	.002	.000	.000	.000	.004	.011	.000	.042	.034	.160	.000	.000	.000	.007	.000	
	N														30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.14	Pear	.583	.626	.587	.666	.844	.606	.828	.784	.754	.745	.575	.550	.668	1	.559	.700	.653	.440	.508	.384	.674	.463	.751	.355	.439	.589	.465	.427	.209	.486	.577	.576	.394	.780	
	Sig.	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000		.001	.000	.000	.015	.004	.036	.000	.010	.000	.054	.015	.001	.010	.019	.267	.006	.001	.001	.031	.000		
	N															30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.15	Pear	.678	.683	.651	.721	.589	.669	.703	.746	.718	.622	.548	.613	.721	.559	1	.756	.498	.419	.534	.365	.641	.712	.565	.526	.418	.521	.526	.585	.572	.560	.585	.589	.413	.803	
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.001	</																				

X2.28	Pear	.356	.501	.315	.503	.451	.233	.402	.439	.311	.385	.619	.844	.388	.427	.585	.347	.214	.321	.420	.099	.484	.179	.290	.408	.411	.480	.717	1	.651	.274	.629	.498	.523	.602
	Sig.	.054	.005	.090	.005	.012	.216	.028	.015	.094	.036	.000	.000	.034	.019	.001	.060	.256	.084	.021	.602	.007	.344	.120	.025	.024	.007	.000	.000	.143	.000	.005	.003	.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	30	30	30	30	30	30
X2.29	Pear	.247	.246	.122	.400	.175	.254	.219	.335	.096	.123	.530	.578	.263	.209	.572	.214	.205	.270	.399	.053	.445	.296	.319	.533	.396	.374	.388	.651	1	.206	.486	.372	.372	.462
	Sig.	.188	.191	.520	.028	.356	.175	.246	.070	.614	.516	.003	.001	.160	.267	.001	.257	.277	.149	.029	.780	.014	.112	.086	.002	.030	.042	.034	.000	.274	.007	.043	.043	.010	
	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	30	30	30	30	30	30
X2.30	Pear	.717	.715	.588	.568	.536	.630	.435	.558	.651	.758	.182	.420	.660	.486	.560	.753	.417	.257	.381	.560	.418	.746	.716	.643	.455	.733	.645	.274	.206	1	.600	.694	.659	.747
	Sig.	.000	.000	.001	.001	.002	.000	.016	.001	.000	.000	.335	.021	.000	.006	.001	.000	.022	.171	.038	.001	.022	.000	.000	.000	.012	.000	.000	.143	.274	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30
X2.31	Pear	.600	.580	.483	.456	.550	.448	.397	.602	.645	.592	.548	.607	.742	.577	.585	.627	.362	.389	.470	.453	.633	.468	.643	.486	.536	.743	.498	.629	.486	.600	1	.883	.701	.772
	Sig.	.000	.001	.007	.011	.002	.013	.030	.000	.000	.001	.002	.000	.000	.001	.001	.000	.049	.034	.009	.012	.000	.009	.000	.006	.002	.000	.005	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30
X2.32	Pear	.657	.589	.594	.479	.635	.494	.535	.651	.725	.652	.531	.585	.767	.576	.589	.762	.576	.563	.474	.664	.644	.614	.664	.591	.589	.796	.576	.498	.372	.694	.883	1	.756	.839
	Sig.	.000	.001	.001	.007	.000	.006	.002	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.001	.001	.000	.001	.001	.008	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.001	.005	.043	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30
X2.33	Pear	.557	.559	.518	.460	.547	.503	.335	.484	.413	.621	.449	.461	.484	.394	.413	.534	.415	.395	.340	.591	.487	.546	.510	.574	.533	.823	.695	.523	.372	.659	.701	.756	1	.717
	Sig.	.001	.001	.003	.010	.002	.005	.070	.007	.023	.000	.013	.010	.007	.031	.023	.002	.023	.031	.066	.001	.006	.002	.004	.001	.002	.000	.000	.003	.043	.000	.000	.000	.000	.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	30	30	30	30	30	30
Total	Pear	.807	.810	.766	.765	.859	.742	.803	.876	.833	.882	.650	.686	.832	.780	.803	.882	.734	.596	.681	.662	.813	.774	.804	.689	.664	.838	.712	.602	.462	.747	.772	.839	.717	1
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.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	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).

## Uji Reliabilitas Kinerja (X2)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	33

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	121.33	490.989	.792	.975
X2.2	121.30	492.700	.796	.975
X2.3	121.10	496.369	.750	.975
X2.4	121.47	494.740	.747	.975
X2.5	121.73	490.271	.848	.974
X2.6	121.20	497.545	.724	.975
X2.7	121.33	492.437	.788	.975
X2.8	121.50	489.638	.866	.974
X2.9	121.23	490.392	.820	.975
X2.10	121.37	489.826	.873	.974
X2.11	121.80	500.303	.627	.976
X2.12	121.73	498.823	.665	.975
X2.13	121.27	491.099	.818	.975
X2.14	121.50	497.776	.765	.975
X2.15	121.50	495.431	.790	.975
X2.16	121.13	490.740	.873	.974
X2.17	121.40	494.524	.713	.975
X2.18	121.50	502.603	.570	.976
X2.19	121.60	501.903	.662	.975
X2.20	121.37	502.585	.642	.975
X2.21	121.33	497.678	.801	.975
X2.22	121.30	495.528	.758	.975
X2.23	121.37	497.344	.792	.975
X2.24	121.67	500.023	.669	.975
X2.25	121.57	498.254	.639	.975
X2.26	121.40	488.593	.824	.975
X2.27	121.73	495.513	.690	.975
X2.28	122.07	496.478	.570	.976
X2.29	121.87	506.740	.428	.976
X2.30	121.33	498.644	.731	.975
X2.31	121.63	487.620	.751	.975
X2.32	121.47	488.947	.826	.975
X2.33	121.43	492.806	.693	.975