

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

A . KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna layanan Telkom *hotspot* di kota Makassar, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kesesuaian pengguna Telkom *hotspot* 89.30%, dimana terjadi kesenjangan negative dengan tingkat kepuasan 3.77 (Puas), lebih rendah dibandingkan tingkat harapan Telkom *hotspot* sebesar 4.22 (Sangat Penting). Walaupun pelanggan telah 'Puas', tetapi harapan terhadap Telkom *hotspot* lebih tinggi.

2. Prioritas utama yang harus diperbaiki adalah variable yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu :
 - ? Kualitas Pelayanan : 85.59%
 - ? Biaya dan Kemudahan Mendapatkan : 89.18%
 - ? Harga : 90.41%
 - ? Kualitas Produk : 90.48%
 - ? Faktor Emosional dengan gap 92.62%.

3. Berdasarkan Importance Performance Matrix, atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya adalah atribut pada kuadran I yaitu :
 - ? Penanganan Pengaduan
 - ? Kemudahan Pengaduan
 - ? Kenyamanan Tempat
 - ? Ketersediaan Kartu
 - ? Kemudahan Informasi.

B . SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna Telkom *hotspot* di kota Makassar disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas seluruh atribut pada Telkom *hotspot* karena memiliki menunjukkan kesenjangan negative dengan memberikan prioritas pada atribut yang berada di **kuadran I** Importance Performace Matrix.
2. Peningkatan kualitas atribut pada kuadran I dengan :
 - a. Meningkatkan kualitas pegawai terutama yang berada pada front liner (petugas Plasa Telkom ataupun Call Centre) agar dapat dengan cepat menangani dan menyelesaikan complain atas gangguan Telkom *hotspot*.

- b. Meningkatkan informasi, jumlah dan kualitas saluran pengaduan agar pengguna Telkom *hotspot* dapat dengan mudah melakukan complain atas layanan Telkom *hotspot*.
 - c. Lebih selektif dalam memilih lokasi titik akses point Telkom *hotspot* dan meningkatkan fasilitas yang ada pada ruang public agar pengguna Telkom *hotspot* dalam melakukan akses internet dengan nyaman.
 - d. Meningkatkan informasi dan jumlah outlet penjualan akrto iVAS untuk memudahkan pengguna Telkom *hotspot* mendapatkan kartu iVAS.
 - e. Meningkatkan informasi-informasi baik mengenai lokasi, fitur, manfaat kepada pengguna Telkom *hotspot* agar pengguna Telkom *hotspot* dapat mengoptimalkan tentang layanan produk ini maupun fitur-fitur yang bisa memberikan manfaat lebih kepada pengguna Telkom *hotspot*.
3. Manajemen dituntut untuk selalu melaksanakan evaluasi layanan Telkom *hotspot* agar dapat memenuhi harapan pengguna atau pelanggan produk Telkom.

Antara.com. 23 Mei 2007. *Pantai Losari Makassar Miliki Jaringan "Telkom Hotspot"*. (Online). Diakses tanggal 27 Mei 2008.

Assael, Henry. 1992. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Fourth Edition. PWS Kent Publishing Company. Boston.

Elisawati, Ventura. 7 Januari 2008. *Hotspot Gratis Oke, Tetapi Kok Tanpa Strategi Pemasaran*. (Online). <http://www.detik.com>. Diakses tanggal 29 Mei 2008.

Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Elex Media Computindo. Jakarta.

KapanLagi.com. 18 Agustus 2007. *Telkom Target Seribu Titik 'Hotspot' di KTI*. (Online). Diakses tanggal 27 Mei 2008.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Ninth Edition. PT. Prenhalindo. Jakarta.

Maximo.wordpress. 12 Juli 2007. *Layanan Hotspot di Pantai Losari*. (Online).

Oliver, Richard. 1996. *Satisfaction : A Behavior Perspective on The Customer*. Mc Graw Hill. New York.

Parasuraman et.al .1990. *A Conceptual Model of Service Quality and it's implication for Future Research*. Journal of Marketing,, vol. 49.

Purnama. C.M. Lingga. 2002. *Strategic Marketing Plan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Solomon, M.R. & Stuart, E.W. 1996. *Marketing: Real people, real choices*. Prentice-Hall. New Jersey.
- Suhendra, Lamgiat Siringoringo. 23 Maret 2008. *Bisnis Hotspot Ternyata Tidak Terlalu Hot*. (Online). <http://my-curio.us/wp-trackback.php?p=571>. Diakses tanggal 29 Mei 2008.
- Sugiyono. 2001. *Statistik NonParametris untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Supranto, J. dan Nandan Limakrisna. 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Rosda, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tribun-timur.com. 16 Desember 2007. *Makassar, Kota Cyber Pertama RI (seluruh wilayah kota jadi area hotspot)*. (Online). Diakses tanggal 27 Mei 2008.
- _____. 9 Januari 2008. *2008 Hotspot Telkom Hadir di Semua Hotel dan Mal*. (Online). Diakses tanggal 27 Mei 2008.
- _____. 11 Januari 2008. *Hotspot di Makassar (Unhas dan UNM)*. (Online). Diakses tanggal 27 Mei 2008.
- _____. 9 Februari 2008. *Catatan HUT Ke-4 Tribun Timur*. (Online). Diakses tanggal 29 Mei 2008

Umar, Husein, 2002, *Metode Riset Bisnis*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zethaml, A, Valerie and Marry Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. McGraw Hill. New Jersey.

Lampiran 1**KUESIONER****ANALISIS
KEPUASAN PENGGUNA TELKOM *HOTSPOT*
DI KOTA MAKASSAR**

PENGANTAR UNTUK RESPONDEN

Dibawah ini terdapat sejumlah pertanyaan (Kuesioner) yang digunakan sebagai bahan (data) penelitian, mengenai “ Analisis Kepuasan Pengguna Telkom *Hotspot* di Kota Makassar”. Karena itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan berikut dan betul-betul berasal dari pikiran serta yang dirasakan saat ini.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Peneliti

(LELONO PURUWITA)

Mahasiswa Program MM UNHAS

IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- U m u r : 16 - 20 thn 21 – 30 thn 31 – 40 thn
 41 – 50 Tthn diatas 51 thn
- Profesi saat ini : Middle up & top management (Direktur, Manager)
 Middle management (Supervisor)
 Pegawai setingkat staff
 Profesional (guru, dokter, dan lain-lain)
 Wiraswasta/ usaha tradisional (bakso, mie ayam)
 Pengusaha dengan karyawan <= 10 orang
 Pengusaha dengan karyawan >10 orang
 Pelajar/ mahasiswa
 Ibu rumah tangga
 Pensiunan
 Mencari kerja (sedang menganggur)
- Tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan responden :
- SD SMP SMA
 Akademi/ Diploma Sarjana (S1 / S2 / S3)
- Penghasilan per bulan : Di bawah 1 juta 1 juta – 3 juta
 3, 1 juta – 5 juta 5,1 juta – 10 juta
 10, 1 juta – 15 juta 15,1 juta – 25 juta
 Di atas 25 juta
- Frekuensi memanfaatkan layanan *hotspot* dalam seminggu :
- 1 -2 kali 3 – 5 kali di atas 5 kali
- Berapa lama rata-rata anda memanfaatkan layanan *hotspot* untuk setiap akses?
- kurang dari 30 menit 30 – 60 menit di atas 1 jam

Harapan dan Penilaian Pengguna Telkom *Hotspot* di Makassar

Berilah tanda ☞ pada jawaban yang anda anggap paling tepat.

Keterangan :

HARAPAN					PENILAIAN				
5	=	SP	:	Sangat Penting	SP	:	Sangat Puas		
4	=	P	:	Penting	P	:	Puas		
3	=	CP	:	Cukup Penting	CP	:	Cukup Puas		
2	=	KP	:	Kurang Penting	KP	:	Kurang Puas		
1	=	STP	:	Sangat Tidak Penting	STP	:	Sangat Tidak Puas		

HARAPAN						PERTANYAAN	PENILAIAN				
SP	P	CP	KP	TP	No	Variabel Berpengaruh	SP	P	CP	KP	TP
A. KUALITAS PRODUK											
					1	Keamanan data dalam jaringan					
					2	Titik Akses / Access Point yang banyak					
					3	Kecepatan pengiriman data					
					4	ISP menyediakan koneksi yang stabil					
B. KUALITAS PELAYANAN											
					1	Karyawan Telkom mampu menerima komplain pengguna <i>hotspot</i> dengan sabar					
					2	Karyawan Telkom memiliki kemampuan cukup sehingga bisa mencari solusi dengan cepat dan tepat					
					3	Lokasi akses strategis, mudah terjangkau					
					4	Kenyamanan tempat					

HARAPAN						PERTANYAAN	PENILAIAN				
SP	P	CP	KP	STP	No	Variabel Berpengaruh	SP	P	CP	KP	STP
C. EMOSIONAL											
					1	Merasa bangga menggunakan Telkom <i>hotspot</i>					
					2	Mempromosikan telkom <i>hotspot</i> kepada orang lain					
					3	Memiliki perasaan atau kesan positif atas Telkom <i>hotspot</i>					
					4	Perusahaan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan					
D. HARGA											
					1	Harga kartu Ivas terjangkau					
					2	harga kartu Ivas dan kecepatan akses sesuai					
					3	Penyediaan nilai kartu Ivas yang beragam					
					4	Harga kartu Ivas dan masa <i>expire</i> sebanding					
E. BIAYA & KEMUDAHAN MENDAPATKAN PRODUK											
					1	Biaya menuju lokasi <i>hotspot</i> terjangkau					
					2	Kartu Ivas tersedia di banyak tempat penjualan, sehingga memudahkan pelanggan untuk membelinya					
					3	Kemudahan pengguna untuk mendapatkan informasi mengenai Telkom <i>hotspot</i>					
					4	Tak ada lagi biaya-biaya lain yang mesti dibayar dalam akses Telkom <i>hotspot</i>					

LAMPIRAN 2 :**Hasil Kuisisioner (Profile Responden)**

Responden	Pertanyaan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	1	3	2	4	4	1	2
2	1	4	3	4	5	1	3
3	1	3	3	5	5	2	2
4	2	3	4	5	2	2	2
5	1	2	4	3	2	1	3
6	1	4	3	5	4	3	3
7	1	2	3	3	2	2	2
8	2	4	3	3	2	2	3
9	2	2	3	3	2	3	2
10	2	2	8	3	1	3	1
11	1	5	4	4	2	3	1
12	2	4	9	3	1	2	1
13	1	1	8	3	1	2	1
14	1	3	3	4	2	3	2
15	1	2	8	3	1	1	1
16	1	2	11	3	1	1	1
17	2	3	9	3	1	1	1
18	2	2	4	5	2	2	3
19	2	2	3	5	2	1	2
20	1	1	8	3	1	1	2
21	1	4	1	5	5	2	2
22	1	3	3	5	3	1	3
23	1	4	3	5	4	3	3
24	2	4	3	5	3	2	3
25	1	2	2	5	2	1	3
26	2	2	11	5	1	1	1
27	2	2	8	3	1	1	2
28	1	3	4	5	3	2	2
29	1	4	2	5	4	1	2
30	1	2	11	5	1	1	1
31	1	1	8	3	1	2	3
32	2	1	8	3	1	3	3
33	1	1	11	3	1	3	3
34	2	2	8	3	1	2	2
35	2	2	5	4	2	3	2
36	2	3	9	3	1	2	2
37	1	2	2	3	3	3	3
38	2	3	3	5	2	1	1
39	1	5	9	3	2	3	3
40	2	4	3	4	2	1	2

Responden	Pertanyaan						
	1	2	3	4	5	6	7
41	2	3	3	3	2	1	1
42	2	3	4	5	1	2	2
43	1	5	3	3	2	1	1
44	2	3	3	5	2	2	1
45	1	3	3	5	3	3	3
46	1	4	7	5	2	3	2
47	1	1	8	3	1	2	2
48	1	2	3	4	1	2	3
49	2	2	8	5	1	3	1
50	1	2	8	3	1	1	3
51	1	2	8	5	3	2	3
52	1	2	11	5	1	2	2
53	1	2	8	3	1	2	1
54	1	3	3	5	3	1	1
55	1	2	11	5	1	1	2
56	2	2	3	5	2	1	3
57	1	2	11	5	1	2	3
58	1	2	8	3	1	2	3
59	2	2	8	3	1	2	2
60	2	2	8	3	1	2	3
61	2	2	2	5	2	2	2
62	1	1	2	5	4	2	3
63	1	3	5	5	3	3	3
64	1	2	3	5	2	3	3
65	2	3	3	5	3	3	3
66	2	4	4	5	3	3	3
67	2	3	9	3	1	2	2
68	1	4	6	3	7	1	3
69	2	2	8	3	1	2	3
70	2	2	9	3	1	1	1
71	1	4	3	5	3	3	3
72	1	3	4	5	4	3	3
73	1	5	10	3	2	2	2
74	1	2	3	5	2	3	3
75	1	3	5	5	4	3	3
76	1	3	3	5	3	1	3
77	1	3	7	5	4	3	3
78	1	3	4	5	2	2	3
79	1	2	11	5	1	1	1
80	1	3	3	5	3	3	3

Responden	Pertanyaan						
	1	2	3	4	5	6	7
81	2	2	8	4	1	3	1
82	1	4	2	5	4	1	2
83	1	5	10	3	2	2	2
84	1	1	8	2	1	1	1
85	2	2	9	3	1	1	1
86	1	3	5	2	1	1	1
87	1	2	8	5	2	2	2
88	1	2	8	5	1	1	3
89	1	2	8	3	3	2	2
90	2	3	7	5	4	2	2
91	2	3	6	3	5	3	3
92	2	1	8	3	1	2	2
93	1	2	6	4	2	2	2
94	1	3	3	5	3	1	1
95	1	2	7	3	2	2	2
96	1	5	10	5	2	2	2
97	1	3	3	3	3	2	2
98	1	1	8	3	2	1	2
99	1	1	5	3	3	2	2
100	1	2	8	3	1	2	2
101	1	4	5	3	3	2	2
102	2	2	3	5	3	2	2
103	1	2	3	3	3	2	2
104	1	3	4	5	2	2	2
105	1	3	3	5	3	3	3
106	1	2	8	3	1	1	2
107	1	2	2	5	3	2	2
108	1	3	6	5	3	2	2
109	2	2	8	5	2	2	2
110	2	2	8	5	2	2	3
111	1	1	8	3	1	2	2
112	2	2	3	5	2	2	2

Responden	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	X1A	X1B	X1C	X1D	X2A	X2B	X2C	X2D	X3A	X3B	X3C	X3D	X4A	X4B	X4C	X4D	X5A	X5B	X5C	X5D
31	5	4	4	2	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	2	2	4	5	4	4
32	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	1	4	3	2	4	3	3
33	5	4	5	1	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	1	5	4	4	2
34	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
36	4	5	4	3	4	3	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
37	2	3	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
38	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3
39	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
40	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	4	5	3	4	4	4	3	4
41	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
42	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
43	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
45	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3
46	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
49	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3
51	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
53	4	4	5	4	2	2	4	3	2	2	3	2	4	5	3	4	4	3	3	3
54	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	3
55	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4

	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Responden	X1A	X1B	X1C	X1D	X2A	X2B	X2C	X2D	X3A	X3B	X3C	X3D	X4A	X4B	X4C	X4D	X5A	X5B	X5C	X5D
56	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4
57	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
58	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4
59	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	5	4	3	4	2	3	3	4
60	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4
61	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
62	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
63	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
65	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
66	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
67	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4
68	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4
70	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
71	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4
72	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5
73	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5
74	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
75	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
77	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
79	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5
80	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5

	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Responden	X1A	X1B	X1C	X1D	X2A	X2B	X2C	X2D	X3A	X3B	X3C	X3D	X4A	X4B	X4C	X4D	X5A	X5B	X5C	X5D
81	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
82	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5
83	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4
84	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5
85	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	2	4	5	4	4	5
86	5	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	5	4	3	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5
90	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	2
91	5	5	5	5	4	4	4	3	5	2	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4
92	4	3	3	2	4	3	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
93	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
94	4	5	4	5	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4
95	4	2	4	3	5	5	4	5	4	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4
96	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
98	5	4	4	3	5	4	4	5	4	2	1	4	5	5	4	1	4	2	4	3
99	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4
100	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2
101	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4
102	5	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
103	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5
105	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
106	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
107	5	4	5	3	5	4	5	5	4	1	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
108	5	5	5	4	3	4	4	3	2	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3
109	4	4	4	5	3	4	4	3	2	2	2	3	5	4	3	4	3	4	4	3
110	4	5	4	4	4	5	4	3	2	2	3	2	5	4	3	4	4	4	4	3
111	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	5	4	4	5	3	4	3	3
112	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4

LAMPIRAN 4 :

Hasil Kuisiner (Tingkat Persepsi)

Responden	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	X1A	X1B	X1C	X1D	X2A	X2B	X2C	X2D	X3A	X3B	X3C	X3D	X4A	X4B	X4C	X4D	X5A	X5B	X5C	X5D
1	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4
2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
3	5	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4
4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	2	5	5	4	5
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4
6	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4
7	4	3	3	2	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4
8	5	3	2	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5
12	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
14	3	2	4	4	4	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
15	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	2	3	4	3	4	4
16	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
17	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3
18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4
22	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3
23	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5
24	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
26	5	5	5	5	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	3	1	1	1	3
27	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
28	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
29	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
30	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	1	1	3

	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Responden	X1A	X1B	X1C	X1D	X2A	X2B	X2C	X2D	X3A	X3B	X3C	X3D	X4A	X4B	X4C	X4D	X5A	X5B	X5C	X5D
31	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
32	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5
33	5	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3
34	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4
35	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
36	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
37	5	3	2	5	5	5	4	3	5	3	2	5	5	5	5	3	4	3	5	4
38	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4
39	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4
40	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5
41	5	5	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
42	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
43	5	3	2	5	5	5	4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4
44	5	5	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
45	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4
46	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
47	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3
48	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3
49	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	2	2	4
51	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
52	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	2	4
53	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4
54	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
55	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3
57	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
58	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	5
59	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4
60	5	4	5	5	3	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4

Respon	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Respon	X1A	X1B	X1C	X1D	X2A	X2B	X2C	X2D	X3A	X3B	X3C	X3D	X4A	X4B	X4C	X4D	X5A	X5B	X5C	X5D
61	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
62	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3
63	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
64	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
65	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
66	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4
67	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
68	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	4
69	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
70	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
71	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
72	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5
73	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5
74	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
75	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
76	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	1	2	4
77	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
78	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5
79	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
80	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5
81	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
82	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	5
83	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
84	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3
85	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3
86	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4
87	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5
88	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
89	3	4	4	3	4	3	2	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5
90	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4

	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Responden	X1A	X1B	X1C	X1D	X2A	X2B	X2C	X2D	X3A	X3B	X3C	X3D	X4A	X4B	X4C	X4D	X5A	X5B	X5C	X5D
91	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4
92	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
93	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4
94	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	5	4
95	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4
96	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	4	3	5	4	3	3	5	3	4
97	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2
98	4	4	3	4	2	4	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	3	3
99	2	2	3	3	2	2	2	3	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4
100	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
101	2	2	3	3	2	2	2	3	5	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	4
102	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3
103	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
104	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3
105	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5
106	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
107	4	5	4	3	1	2	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
108	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3
109	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
110	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
111	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3
112	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4