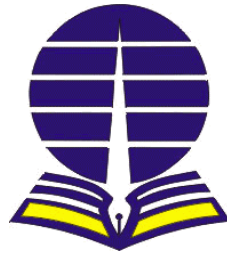


**Kode>Nama Rumpun Ilmu\*: 571/Manajemen**

**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN DOSEN PEMULA**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI NILAI  
TERHADAP NIAT BERPERILAKU DI UPBJJ-UT DENPASAR:  
PERANAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN**

**TIM PENGUSUL**

**Sudrajat, S.E., M.Sc. / 0027047101 (Ketua)  
Heri Wahyudi, S.Sos., M.Si. / 0011057106 (Anggota)**

**UPBJJ-UT DENPASAR  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**2014**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN DOSEN PEMULA**

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Niat Berperilaku di UPBJJ-UT Denpasar: Peranan Mediasi Kepuasan Pelanggan

**Kode>Nama Rumpun Ilmu** : 571/Manajemen

**Ketua Peneliti**

a. Nama Lengkap : Sudrajat, S.E., M.Sc.  
b. NIDN : 0027047101  
c. Jabatan Fungsional : Lektor  
d. Program Studi : Manajemen  
e. Nomor HP : 081310319326  
f. Alamat surel (e-mail) : sudrajat@ut.ac.id

**Anggota Peneliti (1)**

a. Nama Lengkap : Heri Wahyudi, S.Sos., M.Si.  
b. NIDN : 0011057106  
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

**Biaya Penelitian Keseluruhan** : Rp 13.500.000,-

**Biaya Tahun Berjalan** : - disulkan ke DIKTI Rp 13.500.000,-  
- dana internal PT Rp -  
- dana institusi lain Rp -  
- *inkind* sebutkan Rp -

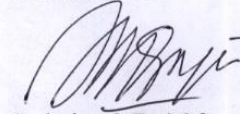
Denpasar, 29 Nopember 2014

Mengetahui:  
Kepala UPBJJ-UT Denpasar



Dra. Hendrin Hariati Sawitri, M.Si.  
NIP. 19580926 198703 2 001

Ketua Peneliti



Sudrajat, S.E., M.Sc.  
NIP. 19710427 200604 1 001

Menyetujui:  
Ketua LPPM-Universitas Terbuka

Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed., PhD.  
NIP. 19610212 198603 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Niat Berperilaku di UPBJJ-UT Denpasar: Peranan Mediasi Kepuasan Pelanggan” dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed., PhD., selaku Ketua LPPM-UT yang telah memberikan kesempatan kepada kami menjadi tim penelitian madya.
2. Bapak Dr. I Nengah Baskara Wisnu Tedja, M.Ec., selaku pembimbing penelitian yang telah memberikan bimbingan kepada kami selama melakukan penelitian.
3. Ibu Dr. Ety Puji Lestari, SE., M.Si., selaku pembimbing penelitian yang telah memberikan bimbingan kepada kami selama melakukan penelitian.
4. Ibu Dra. Hendrin Hariati Sawitri, M.Si., selaku Kepala UPBJJ-UT Denpasar yang telah mendorong kami untuk melakukan penelitian.
5. Rakan-rekan di UPBJJ-UT Denpasar yang telah membantu kami selama proses penelitian.
6. Para mahasiswa Program Non-Pendas UPBJJ-UT Denpasar yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Kami memahami ketidaksempurnaan penelitian ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Denpasar, 29 Nopember 2014

Tim Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
RINGKASAN.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	4
BAB III. METODE PENELITIAN.....	7
3.1. Desain Penelitian .....	7
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	7
3.3. Populasi dan Sampel .....	7
3.4. Definisi Operasional .....	7
3.5. Pengukuran .....	8
3.6. Desain Instrumen .....	9
3.7. Metode Pengumpulan Data .....	9
3.8. Uji Instrumen .....	10
3.8.1. Uji Validitas.....	10
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	10
3.9. Metode Analisis Data .....	10
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	12
4.1. Pengumpulan Data .....	12
4.2. Karakteristik Responden .....	13
4.3. Uji Validitas .....	15
4.4. Uji Reliabilitas .....	17
4.5. Regresi Linear .....	18
4.6. Pembahasan .....	24
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	30
5.1. Kesimpulan .....	30
5.2. Saran .....	30

DAFTAR PUSTAKA .....	32
LAMPIRAN .....	34

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Variabel, Jumlah Indikator dan Skala Pengukuran .....	9
Tabel 4.1	Hasil Pengumpulan Data Jumlah Kuesioner .....	12
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	13
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....	14
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	14
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	14
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	15
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Dependen, Mediasi dan Independen .....	16
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen, Mediasi dan Independen .....	17
Tabel 4.10	Correlations Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku ....	18
Tabel 4.11	Model Summary Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku .....	19
Tabel 4.12	Anova Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku .....	19
Tabel 4.13	Coefficients Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku ....	20
Tabel 4.14	Correlations Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
Tabel 4.15	Model Summary Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
Tabel 4.16	Anova Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
Tabel 4.17	Coefficients Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
Tabel 4.18	Correlations Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
Tabel 4.19	Model Summary Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
Tabel 4.20	Anova Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
Tabel 4.21	Coefficients Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Penelitian .....	6

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian ..... 34
Lampiran 2	Data Penelitian ..... 38
Lampiran 3	Karakterisrik Responden ..... 87
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas ..... 90
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas ..... 105
Lampiran 6	Hasil Regresi Linear ..... 114



## RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nilai terhadap niat berperilaku dengan mediasi kepuasan pelanggan. Konteks penelitian ini bidang pendidikan yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Penelitian ini penting dilakukan karena keempat konstruk tersebut saling berhubungan. Responden penelitian ini adalah mahasiswa Program Non-Pendas UPBJJ-UT Denpasar. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap kebijakan yang terkait dengan pelayanan terhadap mahasiswa. Untuk mengukur konstruk kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku menggunakan kuesioner yang indikator-indikatornya diadaptasi dari standar ISO JJ02-RK01a-Ed.2 dan wawancara dengan beberapa responden. Sebelum instrumen ini digunakan untuk mengukur keempat konstruk tersebut terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya agar hasil penelitian lebih akurat. Untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan *confirmatory factor analysis* untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang membentuk konstruk kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku. Sedangkan untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap niat berperilaku dengan mediasi kepuasan pelanggan menggunakan regresi linear. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan secara langsung langsung dan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Persepsi nilai secara langsung dan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan secara langsung dan positif mempengaruhi niat berperilaku. Kualitas pelayanan dan persepsi nilai melalui mediasi kepuasan pelanggan secara positif mempengaruhi niat berperilaku.

**Kata-kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Kepuasan Pelanggan, Niat Berperilaku

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Denpasar sebagai institusi yang memberikan layanan pendidikan tinggi secara terbuka dan jarak jauh di wilayah Bali senantiasa memberikan layanan yang terbaik bagi mahasiswa maupun calon mahasiswa. Beberapa hasil penelitian mengenai promosi Universitas Terbuka menyatakan bahwa masyarakat mengenal Universitas Terbuka sebagian besar dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (Sudrajat dan Wahyudi, 2012). Hal ini mengindikasikan bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik atau berkualitas kepada mahasiswa sebagai pelanggan. Institusi pendidikan dalam istilah manajemen marketing sebagai perusahaan jasa yang *not for profit* yang memberikan layanan pendidikan. Mahasiswa yang diberikan layanan pendidikan dapat dikatakan sebagai pelanggan (*customer*).

Saat ini jumlah institusi pendidikan tinggi sangat banyak baik yang negeri (*public*) maupun swasta (*private*) sehingga persaingan untuk mendapatkan jumlah mahasiswa yang ideal semakin ketat, seperti halnya perusahaan yang *profit oriented*. Berbagai upaya telah dilakukan UPBJJ-UT Denpasar melalui promosi untuk mengenalkan Universitas Terbuka kepada masyarakat luas dan untuk merekrut mahasiswa baru. Disamping itu juga UPBJJ-UT Denpasar memberikan kualitas pelayanan kepada mahasiswa/pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan maka pelanggan akan merasakan puas atas layanan yang diberikan tersebut. Kepuasan pelanggan akan menimbulkan niat berperilaku pelanggan tersebut misalnya meneruskan kuliah sampai selesai, merekomendasikan kepada orang lain untuk kuliah di tempat yang sama, menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Kelebihan Universitas Terbuka dibanding universitas konvensional adalah menerapkan sistem belajar jarak jauh. Ini memberikan suatu nilai keunggulan bagi mahasiswa. Mereka dapat mengikuti kuliah di Universitas Terbuka tanpa dibatasi oleh tahun ijazah dan usia, dapat belajar kapan pun dan di mana pun juga, merancang dan menentukan sendiri lama

studinya, tidak menerapkan sistem *drop out* dan sebagainya. Itu semua merupakan nilai keunggulan dari Universitas Terbuka. Berbagai hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi nilai dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan (*service quality*) dan persepsi nilai (*percieved value*) akan menimbulkan kepuasan pelanggan (*satisfaction customer*) yang akan menimbulkan niat berperilaku (*behavior intentions*) dari pelanggan tersebut.

Penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku perlu dilakukan di Unit Program Belajar Jarak Jauh sebagai ujung tombak penyelenggara pendidikan tinggi Universitas Terbuka. Unit Program Belajar Jarak Jauh sebagai kepanjangan tangan dari Universitas Terbuka secara langsung berhadapan dan mengelolah pelanggan. Mengingat strategisnya peran Unit Program Belajar Jarak Jauh dan belum pernah dilakukan sehingga penelitian ini perlu dilakukan di tingkat Unit Program Belajar Jarak Jauh.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Universitas Terbuka sebagai institusi yang memberikan layanan pendidikan tinggi kepada masyarakat luas secara terbuka dan jarak jauh. Untuk melaksanakan peranannya Universitas Terbuka mempunyai Unit Program Belajar Jarak Jauh di daerah. Unit Program Belajar Jauh Jauh operasionalnya yang secara langsung menangani mahasiswa sebagai pelanggan. Usaha untuk senantiasa memberikan kualitas pelayanan terus dilakukan agar mahasiswa/pelanggan merasakan puas. Keunggulan yang dimiliki Universitas Terbuka dengan menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh merupakan suatu nilai lebih dibanding instusi pendidikan tinggi yang konvensional. Persepsi nilai tersebut akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan menimbulkan niat berperilaku pelanggan tersebut. Pernyataan pengaruh tersebut perlu diuji secara empirik melalui suatu penelitian. Penelitian ini direncanakan dilakukan di Unit Program Belajar Jarak Jauh Denpasar.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari pembahasan di atas maka tujuan penelitian ini antara lain:

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
- b. Menganalisis pengaruh persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan
- c. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat berperilaku.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Universitas Terbuka: memberikan masukan terhadap kebijakan yang terkait dengan pelayanan terhadap mahasiswa.
- b. Masyarakat: dapat digeneralisasikan pada konteks yang sama atau dapat dijadikan bahan kajian pada konteks yang berbeda.
- c. Peneliti: memperdalam dan mengembangkan pengetahuan dan wawasan ilmu manajemen

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Kajian ilmiah mengenai pelanggan terutama kualitas pelayanan adalah sesuatu yang sangat penting. Bagi perusahaan jasa kualitas pelayanan adalah bertujuan untuk meningkatkan strategi pemasarannya (Cronin dan Taylor, 1992; Jain dan Gupta, 2004; Ofir dan Simonson, 2001). Perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang terbaik juga mempunyai banyak pelanggan yang puas (Aaker dan Jacobson, 1994; Gilbert *et al.*, 2004; Gilbert dan Veloutsou, 2006). Kepuasan pelanggan dipandang sebagai yang mempengaruhi niat dan perilaku membeli kembali, dimana pada akhirnya memberikan kepada perusahaan masa depannya suatu pendapatan dan keuntungan. Sebagai suatu hasil yang terkait langsung dengan keuntungan, isu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah menjadi fokus industri jasa. Banyak perusahaan didorong untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Persepsi nilai mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan dan persepsi nilai mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berkontribusi untuk meneliti isu di atas. Peneliti mengembangkan model kesuksesan kualitas pelayanan dengan menguji dimensi kunci kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan tinggi. Setelah diuji reliabilitas dan validitas instrumen ini peneliti menguji hubungan antara kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku.

Mengukur kualitas pelayanan dengan 22 item skala SERQUAL. Skala ini mengukur kualitas pelayanan dengan tingkat perbedaan antara harapan normatif pelanggan terhadap pelayanan persepsi performan aktual yang diberikan (Parasuraman *et al.*, 1985). Lima dimensi sebagai konstruk utama kualitas pelayanan terhadap berbagai pelayanan. Dimensi ini mencakup wujud fisik, kehandalan, responsif, jaminan dan empati. Penelitian empiris sebelumnya telah menerapkan instrumen SERQUAL mengukur kualitas pelayanan dalam berbagai setting bisnis (Bojanic dan Rosen, 1994).

## **Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Niat Berperilaku.**

Hubungan di antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku telah menjadi perhatian dalam literatur pemasaran (Brady *et al.*, 2001). Dalam bidang penelitian ini, sejumlah penelitian empiris telah melaporkan hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan niat berperilaku (Cronin *et al.*, 2000). Sehingga hipotesis 1 dalam penelitian ini sebagai berikut

**H1. Kepuasan pelanggan secara langsung dan positif mempengaruhi niat berperilaku.**

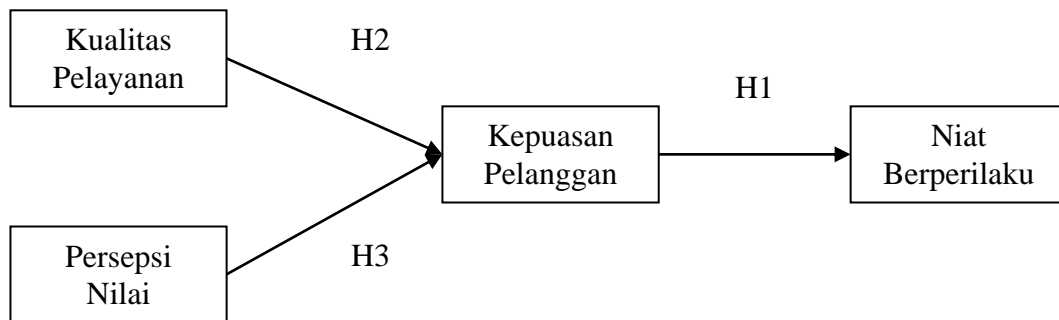
Dalam literatur pemasaran hubungan langsung kualitas – kepuasan adalah hubungan sebab akibat, di mana kepuasan pelanggan adalah sebagai akibat kualitas pelayanan (Andaleeb dan Conway, 2006). Salah satu kelompok peneliti mengacu pada kualitas pelayanan sebagai evaluasi pelayanan dan konsisten dengan teori ini kualitas pelayanan mengakibatkan kepuasan (Parasuraman *et al.*, 1985). Dengan temuan ini maka hipotesis ke-2 penelitian ini sebagai berikut:

**H2. Kualitas pelayanan secara langsung dan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan**

Persepsi nilai dapat juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi nilai sebagai kemampuan untuk menarik pelanggan (Fornell *et al.*, 1996). Sebagai akibatnya pandangan ini sebagai determinan lain dari kepuasan pelanggan. Maka hipotesis ke-3 penelitian ini sebagai berikut:

**H3. Persepsi nilai secara langsung dan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan**

Hubungan empat konstruk tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



**Gambar 1. Model Penelitian**

## **BAB III. METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu untuk menggali informasi dari responden bahwa responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ-UT Denpasar dan persepsi nilai Universitas Terbuka, kepuasan mahasiswa (pelanggan) dan niat berperilaku mahasiswa (pelanggan). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Untuk mendapatkan informasi dari responden menggunakan kuesioner dan dianalisis secara statistik.

### **3.2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 12 bulan mulai dari pembuatan proposal penelitian, pengambilan data, analisis data, seminar hasil penelitian sampai pada pembuatan laporan penelitian dan artikel publikasi hasil penelitian. Setting penelitian dilakukan di UPBJJ-UT Denpasar.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Non-Pendas Universitas Terbuka UPBJJ-UT Denpasar. Prosedur pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *probability sampling*. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Non-Pendas.

### **3.4. Definisi Operasional**

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi definisi niat berperilaku sebagai variabel dependen, kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi dan variabel-variabel independen sebagai berikut:



- a. Niat berperilaku didefinisikan sebagai niat mahasiswa secara sadar melakukan tindakan, perbuatan, perilaku dalam kaitannya dengan studi, memberikan informasi ke orang lain dan loyalitas.
- b. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai kepuasan yang dirasakan mahasiswa atas pelayanan yang diterima.
- c. Kualitas pelayanan didefinisikan kualitas yang diberikan mahasiswa dalam bentuk pelayanan.
- d. Persepsi nilai didefinisikan sebagai karakteristik yang unik dan berbeda daripada umumnya yang memberikan nilai tambah bagi mahasiswa.
- e. Keadaan fisik didefinisikan sebagai fasilitas, sarana-prasarana, peralatan, bahan ajar yang secara fisik tampak dirasakan mahasiswa.
- f. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk melakukan pelayanan yang diharapkan secara akurat dan dapat dipercaya.
- g. Responsif didefinisikan sebagai kesediaan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan secara cepat.
- h. Jaminan didefinisikan sebagai pengetahuan staf dan kemampuannya menyampaikan kepercayaan.
- i. Empati didefinisikan sebagai mempedulikan perhatian secara individu yang diberikan kepada mahasiswa.

### **3.5. Pengukuran**

Instrumen penelitian atau alat pengumpul data yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dirancang peneliti (*self-administered questionnaire*). Setiap variabel akan diukur dengan indikator-indikator/item-item pernyataan yang berbeda. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dikembangkan dari standar ISO JJ02-RK01a-Ed.2 Angket Penilaian Mahasiswa Non-Pendas Terhadap Layanan UT dan informasi yang disampaikan beberapa mahasiswa pada saat pra-survei dengan teknik wawancara mendalam (*deep interview*). Pengukuran indikator-indikator/item-item pernyataan dilakukan dengan skala Likert yaitu mulai dari “sangat tidak setuju” diberi nilai 1, “tidak setuju” diberi nilai 2, “setuju” diberi nilai 3 dan “sangat setuju” diberi nilai 4.

Tabel 3.1 di bawah ini menunjukkan jumlah indikator untuk setiap variabel dan skala pengukuran.

**Tabel 3.1. Variabel, Jumlah Indikator dan Skala Pengukuran**

Variabel	Jumlah Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
Niat Berperilaku	11	Likert 1 – 4	Hasil wawancara
Kepuasan Pelanggan	12	Likert 1 – 4	Hasil wawancara
Persepsi Nilai	19	Likert 1 – 4	Hasil wawancara
Kualitas Pelayanan:			
1. Keadaan Fisik	8	Likert 1 – 4	Hasil wawancara
2. Keandalan	9	Likert 1 – 4	Hasil wawancara dan JJ02-RK01a-Ed.2
3. Responsif	7	Likert 1 – 4	Hasil wawancara dan JJ02-RK01a-Ed.2
4. Jaminan	8	Likert 1 – 4	Hasil wawancara dan JJ02-RK01a-Ed.2
5. Empati	13	Likert 1 – 4	Hasil wawancara dan JJ02-RK01a-Ed.2

(Sumber: Data penelitian, 2014)

### 3.6. Desain Instrumen

Instrumen dikembangkan dari standar ISO JJ02-RK01a-Ed.2 Angket Penilaian Mahasiswa Non-Pendas Terhadap Layanan UT dan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa. Dari standar ISO JJ02-RK01a-Ed.2 dan hasil wawancara kemudian dikembangkan menjadi instrumen penelitian berupa kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan diuji dulu validitas dan reliabilitasnya.

### 3.7. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data primer adalah menggunakan survei yaitu mengajukan pertanyaan kepada responden dengan instrumen kuesioner dan merekam jawabannya untuk dianalisis. Kuesioner dibagikan kepada responden mahasiswa Non-Pendas. Kuesioner ini bersifat tertutup yang artinya responden hanya memilih jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh tim peneliti.

### **3.8. Uji Instrumen**

#### **3.8.1. Uji Validitas**

Validitas adalah ukuran kemampuan skala yang digunakan untuk mengukur konsep yang dimaksud secara akurat. Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan bahwa instrumen atau alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu konsep benar-benar melakukan fungsinya yaitu mengukur konsep yang diinginkan.

Penelitian ini menggunakan desain kuesioner dari hasil wawancara dengan beberapa responden pada saat pra-survei, kemudian untuk pengujian *construct validity* menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan bantuan *software* SPSS 17.0 *for windows*. Nilai *rule of thumb* yang digunakan untuk CFA dengan *loading factor* harus  $\geq 0.4$  (Hair *et al.*, 2006).

#### **3.8.2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah pengukuran derajat konsistensi antara beberapa ukuran sebuah variabel. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kestabilan dan tingkat konsistensi alat ukur yang digunakan dalam mengukur sebuah konsep. Untuk menguji tingkat reliabilitas, biasanya digunakan *Cronbach's coefficient alpha* yang mengindikasikan seberapa jauh item-item dalam penelitian tersebut saling berkorelasi positif satu dengan lainnya. Nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0 sampai 1. Semakin dekat *Cronbach's Alpha* mendekati nilai 1,0 maka semakin baik reliabilitas alat ukur tersebut. Ada tiga kategori reliabilitas mengacu pada nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu:

- a. *Cronbach's Alpha* 0,8 – 1,0 : reliabilitas baik
- b. *Cronbach's Alpha* 0,6 – 0,79 : reliabilitas diterima
- c. *Cronbach's Alpha* < 0,6 : reliabilitas buruk

### **3.9. Metode Analisis Data**

Data penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer diambil dari responden mahasiswa yang datang ke UPBJJ-UT Denpasar yang memerlukan pelayanan.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan *confirmatory factor analysis* untuk menentukan mengkonfirmasi faktor-faktor yang membentuk konstruk kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku. Sedangkan untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap niat berperilaku dengan mediasi kepuasan pelanggan menggunakan *linear regression*. Dari data-data statistik ini peneliti mendeskripsikan dan menjelaskan (eksplanasi) informasi yang diperoleh dari responden untuk diambil kesimpulan hasil penelitian.

## BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis data dimulai dengan tahap pengumpulan data, karakteristik responden, uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif dan korelasi serta pembahasan hasil penelitian.

### 4.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang berisi butir-butir pernyataan. Teknik penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden. Penyebaran kuesioner secara langsung dilakukan tim penelitian kepada mahasiswa Program Non-Pendas UPBJJ-UT Denpasar. Penyebaran dan pengumpulan data dilakukan mulai tanggal 5 Mei 2014 sampai dengan tanggal 11 Juli 2014. Jumlah kuesioner yang disebarkan pada mahasiswa sebanyak 300 kuesioner. Dari kuesioner yang disebarkan tersebut, sebanyak 294 kuesioner kembali dan 6 kuesioner tidak kembali. Dari 294 kuesioner yang kembali tersebut ada 15 kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap sehingga dikeluarkan dari analisis, maka total kuesioner yang akan dianalisis sebanyak 279 kuesioner. Hasil pengumpulan data jumlah kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini.

**Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data Jumlah Kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Kuesioner yang disebarkan	300	100%
Kuesioner yang kembali	294	98%
Kuesioner yang tidak kembali	6	2%
Kuesioner yang diterima tidak lengkap dan tidak dapat dianalisis	15	5%
Total kuesioner yang dianalisis	279	93%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

#### 4.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dijabarkan dalam kategori jenis kelamin, usia, status pekerjaan, fakultas, pendidikan terakhir dan semester responden.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 153 (54,8%) responden pria dan 126 (45,2%) responden wanita. Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.

**Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	153	54,8%
Wanita	126	45,2%
Total	279	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Distribusi responden berdasarkan usia adalah sebanyak 125 (44,8%) responden berusia 18 – 25 tahun, sebanyak 97 (34,8%) responden berusia 26 – 35 tahun, sebanyak 43 (15,4%) responden berusia 36 – 45 tahun dan sebanyak 14 (5%) responden berusia 46 – 55 tahun. Perbandingan jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini.

**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Prosentase
18 tahun – 25 tahun	125	44,8%
26 tahun – 35 tahun	97	34,8%
36 tahun – 45 tahun	43	15,4%
46 tahun – 55 tahun	14	5%
Total	279	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Karakteristik responden berdasarkan fakultas adalah sebanyak 111 (39,8%) responden dari FISIP, sebanyak 148 (53%) responden dari FEKON, sebanyak 7 (2,5%) responden dari FMIPA dan sebanyak 13 (4,7%) responden dari FKIP seperti yang terlihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas**

<b>Fakultas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
FISIP	111	39,8%
FEKON	148	53%
FMIPA	7	2,5%
FKIP	13	4,7%
Total	279	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan didominasi oleh responden yang sudah bekerja sebanyak 260 (93,2%) responden, sedangkan responden yang tidak bekerja sebanyak 19 (6,8%) responden. Perbandingan karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini.

**Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

<b>Status Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Bekerja	260	93,2%
Tidak Bekerja	19	6,8%
Total	279	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan adalah sebanyak 31 (11,1%) responden jenjang pendidikan D-2, sebanyak 12 (4,3%) responden jenjang pendidikan D-3, sebanyak 3 (1,1%) responden jenjang pendidikan D-4, dan sebanyak 233 (83,5%) responden jenjang pendidikan akhir S-1, seperti terlihat pada Tabel 4.6 berikut ini.

**Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
D-2	31	11,1%
D-3	12	4,3%
D-4	3	1,1%
S-1	233	83,5%
Total	279	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Sedangkan karakteristik responden berdasarkan semester adalah sebanyak 118 (42,3%) responden pada semester I-II, sebanyak 54 (19,4%) responden pada semester III-IV, sebanyak 67 (24%) responden pada semester V-VI dan sebanyak 40 (14,3%) responden pada semester VII-VIII. Perbandingan karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Tabel 4.7 di bawah ini.

**Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester**

Semester	Jumlah	Prosentase
I – II	118	42,3%
III – IV	54	19,4%
V – VI	67	24%
VII – VIII	40	14,3%
Total	279	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

### 4.3. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk membuktikan bahwa instrumen atau alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu konsep benar-benar melakukan fungsinya yaitu mengukur konsep yang diinginkan (Cooper & Schindler, 2006). Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan alat ukur dalam penelitian. Pengujian validitas ini dilakukan dengan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dengan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*. Analisis yang dilakukan dengan pengurangan data (*data reduction*) yaitu pengurangan indikator-indikator yang akan membentuk suatu konstruk atau variabel. Indikator-indikator tersebut akan membentuk satu atau lebih komponen matrik. Jika hanya membentuk satu komponen matrik maka secara keseluruhan indikator-indikator tersebut membentuk suatu variabel yang valid. Namun bila indikator-indikator tersebut membentuk lebih dari satu komponen matrik maka harus ada indikator yang dikeluarkan dari analisis sehingga indikator yang lainnya dapat membentuk satu komponen matrik. Indikator yang dikeluarkan yang memiliki *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* yang di bawah 0,5 atau yang paling kecil dengan memperhatikan tabel *Anti-images Correlation* pada output SPSS. Pengurangan data ini dilakukan secara bertahap dan terus-menerus sampai dihasilkan indikator-indikator membentuk satu komponen matrik.



Sebelum melakukan analisis faktor, ada dua hal penting yang harus diperhatikan yaitu hasil tes KMO dan tes Bartlett's. Kesimpulannya layak tidaknya analisis faktor dilakukan untuk menguji suatu variabel tertentu, kita menggunakan uji *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)*. Jika hasil yang ditampilkan oleh KMO dengan indeks di atas 0,5 maka analisis faktor untuk menguji item-item suatu dimensi tertentu layak untuk dilakukan (Hair et al., 2006).

### Uji Validitas Variabel Dependen, Mediasi dan Independen

Pada penelitian ini variabel dependen adalah niat berperilaku (*behavioral intentions*) yang terdiri dari 11 indikator, variabel mediasi adalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang terdiri dari 12 indikator. Sedangkan variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan (*service quality*) dan persepsi nilai (*perceived value*). Variabel persepsi nilai terdiri dari 19 indikator. Variabel kualitas pelayanan dibentuk oleh empat variabel yaitu keadaan fisik (*tangibles*) terdiri dari 8 indikator, kehandalan (*reliability*) terdiri dari 9 indikator, responsif (*responsiveness*) terdiri dari 7 indikator, jaminan (*assurance*) terdiri dari 8 indikator dan empati (*empathy*) terdiri dari 13 indikator. Hasil perhitungan statistik untuk uji validitas variabel dependen, mediasi dan independen pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Dependen, Mediasi dan Independen**

Variabel	KMO	Nilai Bartlett's	Jumlah Indikator	Keterangan Variabel
Niat Berperilaku	0,904	0,000	11	Dependen
Kepuasan Pelanggan	0,949	0,000	12	Mediasi
Persepsi Nilai	0,962	0,000	19	Independen
Keadaan Fisik	0,854	0,000	8	Independen
Kehandalan	0,918	0,000	9	Independen
Responsif	0,862	0,000	7	Independen
Jaminan	0,843	0,000	8	Independen
Empati	0,941	0,000	13	Independen

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Dari hasil perhitungan statistik di atas uji validitas terhadap variabel dependen, mediasi dan independen menunjukkan nilai KMO dan nilai Bartlett's memenuhi syarat. Matrik komponen (*component matrix*) yang terbentuk indikator-indikator masing-masing variabel hanya satu matrik komponen sehingga indikator-indikator tersebut membentuk masing-masing satu variabel yang valid.

#### 4.4. Uji Reliabilitas

Tujuan dilakukannya uji reliabilitas ini adalah untuk melihat konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Dalam penelitian ini menggunakan *internal consistency* yang merupakan sebuah pengukuran apakah sebuah item saling berkorelasi dengan item yang lain. Konsistensi internal item-item pernyataan/indikator-indikator dalam kuesioner diuji dengan *Cronbach Alpha*. Nilai *rule of thumb* yang digunakan untuk nilai cronbach alpha harus  $\geq 0,7$  meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair *et al.*, 2006). Tabel 4.9 menunjukkan hasil uji reliabilitas variabel dependen, mediasi dan independen.

**Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen, Mediasi dan Independen**

Variabel	Jumlah Indikator	Nilai Alpha	Keterangan
Niat Berperilaku	11	0,952	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	12	0,952	Reliabel
Persepsi Nilai	19	0,975	Reliabel
Keadaan Fisik	8	0,872	Reliabel
Kehandalan	9	0,918	Reliabel
Responsif	7	0,903	Reliabel
Jaminan	8	0,869	Reliabel
Empati	13	0,944	Reliabel

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Dari hasil perhitungan statistik terlihat semua variabel mempunyai nilai cronbach alpha  $\geq 0,7$  sehingga semua variabel tersebut reliabel.

#### 4.5. Regresi Linear

Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*), pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan pengaruh persepsi nilai (*perceived value*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menggunakan regresi linear (*linear regression*). Dalam penelitian ini analisis regresi menggunakan regresi sederhana (*simple regression*) karena yang akan dianalisis hanya satu variabel independen untuk masing-masing pengaruh.

#### **Pengaruh Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) Terhadap Niat Berperilaku (*Behavioral Intentions*)**

Hasil regresi sederhana variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel independen terhadap variabel niat berperilaku sebagai variabel dependen terlihat pada tabel-tabel di bawah ini

**Tabel 4.10. Correlations Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku**

		Niat Berperilaku	Kepuasan Pelanggan
Pearson Correlation	Niat Berperilaku	1,000	0,673
	Kepuasan Pelanggan	0,673	1,000
Sig. (1-tailed)	Niat Berperilaku		0,000
	Kepuasan Pelanggan	0,000	
N	Niat Berperilaku	279	279
	Kepuasan Pelanggan	279	279

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.10 terlihat besar hubungan antar variabel Niat Berperilaku dengan Kepuasan Pelanggan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,673. Hal ini menunjukkan hubungan yang erat di antara Niat Berperilaku dengan Kepuasan

Pelanggan. Arah hubungan positif (tidak ada tanda negatif pada angka 0,673) menunjukkan semakin besar Kepuasan Pelanggan akan membuat Niat Berperilaku cenderung meningkat.

Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,000 atau praktis 0. Karena probabilitas jauh di bawah 0,05 maka korelasi antara Niat Berperilaku dengan Kepuasan Pelanggan sangat nyata

**Tabel 4.11. Model Summary Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,673	0,453	0,451	0,74117542

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Pada Tabel 4.11 angka R square adalah 0,453 (pengkuadratan dari koefisien korelasi). R square bisa disebut koefisien determinasi, yang dalam hal ini berarti 45,3% dari variasi Niat Berperilaku bisa dijelaskan oleh variabel Kepuasan Pelanggan. Sedangkan sisanya 54,7% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R square berkisar pada angka 0 sampai 1, semakin kecil angka R square, semakin lemah hubungan kedua variabel.

**Tabel 4.12. Anova Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	125,833	1	125,833	229,061	0,000
Residual	152,167	277	0,549		
Total	278,000	278			

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.12 merupakan hasil uji ANOVA atau F test, didapat F hitung 229,061 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Niat Berperilaku.

**Tabel 4.13. Coefficients Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,588E-18	0,044		0,000	1,000
Kepuasan	0,673	0,044	0,673	15,135	0,000

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.13 menggambarkan persamaan regresi  $Y = 0,673 X + 7,588E-18$ , dimana Y merupakan Niat Berperilaku dan X merupakan Kepuasan Pelanggan. Karena konstanta 7,588E-18 tidak signifikan maka persamaan menjadi  $Y = 0,673 X$ . Koefisien regresi sebesar 0,673 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan Kepuasan Pelanggan akan meningkatkan Niat Berperilaku sebesar 0,673.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)**

Hasil regresi sederhana variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen terlihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.14. Correlations Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	0,829
	Kualitas Pelayanan	0,829	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan		0,000
	Kualitas Pelayanan	0,000	
N	Kepuasan Pelanggan	279	279
	Kualitas Pelayanan	279	279

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.14 terlihat besar hubungan antar variabel Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,829. Hal ini menunjukkan hubungan yang erat di antara Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan. Arah hubungan positif (tidak ada tanda negatif pada angka 0,829) menunjukkan semakin besar Kualitas Pelayanan akan membuat Kepuasan Pelanggan cenderung meningkat.

Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,000 atau praktis 0. Karena probabilitas jauh di bawah 0,05 maka korelasi antara Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan sangat nyata.

**Tabel 4.15. Model Summary Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,829	0,687	0,686	0,56066065

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Pada Tabel 4.15 angka R square adalah 0,687 (pengkuadratan dari koefisien korelasi). R square bisa disebut koefisien determinasi, yang dalam hal ini berarti 68,7% dari variasi Kepuasan Pelanggan bisa dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya 31,3% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R square berkisar pada angka 0 sampai 1, semakin kecil angka R square, semakin lemah hubungan kedua variabel.

**Tabel 4.16. Anova Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	190,928	1	190,928	607,392	0,000
Residual	87,072	277	0,314		
Total	278,000	278			

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.16 merupakan hasil uji ANOVA atau F test, didapat F hitung 607,392 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih

kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 4.17. Coefficients Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,483E-16	0,034		0,000	1,000
Kepuasan	0,829	0,034	0,829	24,645	0,000

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.17 menggambarkan persamaan regresi  $Y = 0,829 X - 1,483E-16$ , dimana Y merupakan Kepuasan Pelanggan dan X merupakan Kualitas Pelayanan. Karena konstanta -1,483E-16 tidak signifikan maka persamaan menjadi  $Y = 0,829 X$ . Koefisien regresi sebesar 0,829 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,829.

**Pengaruh Persepsi Nilai (*Perceived Value*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)**

Hasil regresi sederhana variabel persepsi nilai sebagai variabel independen terhadap variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen terlihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.18. Correlations Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan**

		Kepuasan Pelanggan	Persepsi Nilai
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	0,681
	Persepsi Nilai	0,681	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan		0,000
	Persepsi Nilai	0,000	
		279	279

N	Pelanggan Persepsi Nilai	279	279
---	--------------------------------	-----	-----

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.18 terlihat besar hubungan antar variabel Kepuasan Pelanggan dengan Persepsi Nilai yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,681. Hal ini menunjukkan hubungan yang erat di antara Kepuasan Pelanggan dengan Persepsi Nilai. Arah hubungan positif (tidak ada tanda negatif pada angka 0,681) menunjukkan semakin besar Persepsi Nilai akan membuat Kepuasan Pelanggan cenderung meningkat.

Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,000 atau praktis 0. Karena probabilitas jauh di bawah 0,05 maka korelasi antara Kepuasan Pelanggan dengan Persepsi Nilai sangat nyata.

**Tabel 4.19. Model Summary Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,681	0,464	0,462	0,73343331

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Pada Tabel 4.19 angka R square adalah 0,464 (pengkuadratan dari koefisien korelasi). R square bisa disebut koefisien determinasi, yang dalam hal ini berarti 46,4% dari variasi Kepuasan Pelanggan bisa dijelaskan oleh variabel Persepsi Nilai. Sedangkan sisanya 53,6% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R square berkisar pada angka 0 sampai 1, semakin kecil angka R square, semakin lemah hubungan kedua variabel.

**Tabel 4.20. Anova Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	128,995	1	128,995	239,801	0,000
Residual	149,005	277	0,538		
Total	278,000	278			

(Sumber: Data primer diolah, 2014)



Tabel 4.20 merupakan hasil uji ANOVA atau F test, didapat F hitung 239,801 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 4.21. Coefficients Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4,160E-17	0,044		0,000	1,000
Kepuasan	0,681	0,044	0,681	15,486	0,000

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.21 menggambarkan persamaan regresi  $Y = 0,681 X - 4,160E-17$ , dimana Y merupakan Kepuasan Pelanggan dan X merupakan Kualitas Pelayanan. Karena konstanta  $-4,160E-17$  tidak signifikan maka persamaan menjadi  $Y = 0,681 X$ . Koefisien regresi sebesar 0,681 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan Persepsi Nilai akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,681.

#### 4.6. Pembahasan

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988) terdiri dari lima dimensi yaitu keadaan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Keadaan fisik terkait dengan fasilitas, peralatan dan penampilan staf yang bisa dilihat oleh pelanggan. Kehandalan dalam hal pelayanan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan kepada pelanggan secara akurat. Responsif merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. Dimensi jaminan diartikan sebagai pengetahuan staf dan kemampuannya menyampaikan kepercayaan. Sedangkan empati didefinisikan sebagai mempedulikan perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan.

UPBJJ-UT Denpasar senantiasa memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa sebagai pelanggan dan masyarakat sebagai pelanggan potensial. Kualitas pelayanan yang senantiasa ditingkatkan secara berkelanjutan

sesuai dengan dimensi yang disampaikan Parasuraman (1988) meliputi keadaan fisik, kehandalan, responsif, jaminan dan empati pada pelayanan registrasi, bahan ajar, bantuan belajar (tutorial/praktek/praktikum), penyelenggaraan ujian, alih kredit dan layanan tata usaha. Dimensi keadaan fisik (*tangible*) dalam usaha memberikan kualitas pelayanan salah satu diantaranya lingkungan UPBJJ-UT Denpasar nyaman dan bersahabat, ruangan kantor nyaman dan bersih, fasilitas yang dimiliki lengkap dan peralatan dan teknologi yang dimiliki canggih. Contoh-contoh tersebut dilihat dari wujud fisik fasilitas dan peralatan. Sedangkan wujud fisik bahan ajar yang merupakan bagian penting karena bahan ajar sebagai media penyampaian ilmu pengetahuan (*transfer knowledge*) diantaranya desain, bentuk dan layout bahan ajar bagus, isi bahan ajar disusun terstruktur dan sistematis, cetakan mudah dibaca dan kertas yang digunakan bahan ajar berkualitas bagus. Usaha-usaha tersebut diharapkan memberikan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*) yang telah dilakukan Universitas Terbuka diantaranya akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU), akurasi identitas pada Daftar Nilai Ujian (DNU), akurasi data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP), kesesuaian penerimaan bahan ajar, ketepatan jadwal tutorial, kelengkapan naskah ujian, ketepatan waktu pengumuman hasil ujian, kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujiannya dan kegiatan akademik sesuai dengan kalender akademik. Kemampuan melakukan pelayanan kepada mahasiswa secara akurat seperti sangat penting serta perlu dijaga dan ditingkatkan kualitasnya.

Dimensi ketiga adalah responsif (*responsiveness*) yang diberikan kepada mahasiswa diantaranya kecepatan pelayanan registrasi, kecepatan penerimaan bahan ajar, kecepatan membuat surat keterangan, kecepatan membuat surat pengantar, kecepatan pelayanan kasus nilai, staf pelayanan merespon kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan staf akademik merespon bimbingan akademik dengan baik. Faktor kecepatan pelayanan kepada mahasiswa menjadi hal yang sangat penting sehingga kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor kualitas

pelayanan. Era kemajuan teknologi memerlukan sesuatu hal dengan cepat, pelayanan yang lambat akan ditinggalkan pelanggannya.

Jaminan (*assurance*) sebagai kemampuan menyampaikan kepercayaan yang telah dilakukan UPBJJ-UT Denpasar antara lain kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah, kelayakan tempat ujian, keprofesionalan pengawas ujian, ketertiban pelaksanaan ujian, staf pelayanan mampu menjelaskan secara lengkap, staf akademik memiliki kompetensi yang tinggi, bahan ajar ditulis oleh dosen yang sangat berkompeten dan ahli di bidangnya. Dimensi ini memberikan kepercayaan kepada mahasiswa untuk loyal dalam menyelesaikan studinya.

Terakhir adalah dimensi empati (*emphaty*) usaha yang telah dilakukan antara lain ketersediaan informasi mengenai registrasi, ketersediaan formulir registrasi, kemudahan memperoleh Lembar Informasi Pembayaran, kepedulian petugas registrasi, kemudahan melakukan pembayaran uang kuliah, kemudahan memperoleh bahan ajar, kemudahan mendapatkan layanan tutorial, ketersediaan informasi pelaksanaan ujian, keterjangkauan tempat ujian, kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian, kepedulian petugas dalam membuat surat keterangan atau surat pengantar, staf akademik memberikan bimbingan akademik dengan penuh perhatian dan adanya sms remainder untuk mengingatkan kegiatan akademik. Empati ini sangat penting karena mahasiswa merasa diperhatikan.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan baik itu pada organisasi *profit* seperti perusahaan jasa dan manufaktur maupun organisasi *not for profit* seperti pendidikan. Juga, Juntunen dan Grant (2010) meneliti kualitas pelayanan dan hubungannya terhadap kepuasan dan loyalitas dalam hubungan outsourcing logistik. Chaniotakis dan Lympelopoulos (2009) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan *word of mouth* dalam industri kesehatan. Qin dan Prybutok (2009) meneliti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku pada restoran cepat saji. Penelitian ini salah satu tujuannya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Indikator kepuasan pelanggan dalam

penelitian ini antara lain mahasiswa merasa puas terhadap layanan registrasi, merasa puas terhadap layanan bahan ajar, merasa puas terhadap layanan tutorial, merasa puas terhadap layanan penyelenggaraan ujian dan sebagainya.

Dalam penelitian ini hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan yang erat dengan koefisien korelasi sebesar 0,829. Arah hubungannya juga positif, hal ini menunjukkan semakin besar kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa akan membuat kepuasan mahasiswa cenderung meningkat. R square yang diperoleh 0,687 menunjukkan 68,7% dari variasi kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 31,3% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Hasil uji ANOVA atau F test, didapat F hitung 607,392 dengan tingkat signifikansi 0,000 maka model regresi ini bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 0,829 X$ , koefisien regresi sebesar 0,829 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,829, sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini sangat besar.

Penelitian ini juga bertujuan menganalisis pengaruh persepsi nilai terhadap kepuasan mahasiswa. Persepsi nilai merupakan karakteristik unik dan berbeda daripada umumnya yang dimiliki Universitas Terbuka yang memberikan nilai tambah bagi Universitas Terbuka dan mahasiswa. Indikator persepsi nilai antara lain Universitas Terbuka merupakan Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Universitas Terbuka merupakan Pendidikan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ), menjadi anggota aktif The Internasional Council for Open and Distance Education (ICDE), pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka melainkan menggunakan media, kantor layanan tersebar di seluruh Indonesia dan sebagai. Indikator persepsi nilai dieksplorasi ada 19 indikator untuk menguji variabel persepsi nilai. Penelitian persepsi nilai telah dilakukan oleh Qin dan Prybutok (2009) meneliti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku pada restoran cepat saji. Namun hasil penelitiannya tidak berpengaruh secara signifikan.

Hasil penelitian ini hubungan antar persepsi nilai dengan kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan yang cukup erat dengan koefisien korelasi

adalah 0,681. Arah hubungan positif artinya semakin besar persepsi nilai mahasiswa terhadap Universitas Terbuka akan membuat kepuasan mahasiswa cenderung meningkat. Nilai R square adalah 0,464 berarti 46,4% dari variasi kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh variabel persepsi nilai. Sedangkan sisanya 53,6% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Hasil uji ANOVA atau F test, didapat F hitung 239,801 dengan tingkat signifikansi 0,000 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan. Persamaan regresi  $Y = 0,681 X$ , koefisien regresi sebesar 0,681 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan persepsi nilai akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,681, sehingga pengaruh persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan cukup besar karena koefisien regresinya di atas 0,5.

Kepuasan pelanggan yang dihasil dari pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai akan mempengaruhi niat berperilaku. Penelitian hubungan ketiga ini telah dilakukan Qin dan Prybutok (2009). Penelitian serupa telah dilakukan oleh Wang dan Lo (2002) meneliti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku pada industri telekomunikasi Cina. Ladhari (2009) meneliti kualitas pelayanan, kepuasan emosional dan niat berperilaku studi di industri hotel. Saha dan Theingi (2009) kualitas pelayanan, kepuasan dan niat berperilaku studi angkutan udara biaya rendah di Thailand.

Variabel niat berperilaku didefinisikan sebagai niat mahasiswa secara sadar melakukan tindakan, perbuatan, perilaku dalam kaitannya dengan studi, memberikan informasi ke orang lain dan loyalitas. Dalam penelitian ini indikatornya antara lain menyelesaikan studi di Universitas Terbuka sampai selesai, melanjutkan ke jenjang lebih tinggi di Universitas Terbuka setelah lulus, loyal pada Universitas Terbuka, mengajak keluarga dan teman-teman kuliah di Universitas Terbuka, menceritakan pengalaman belajar kepada keluarga dan teman-teman, turut mensosialisasikan dan mempromosikan program Universitas Terbuka ke masyarakat dan sebagainya. Niat berperilaku ini menjadi suatu hal yang sangat penting karena mahasiswa akan menjadi loyal, retensi belajar menjadi tinggi, menjadikan mahasiswa sebagai media *word of mouth*, dan sebagai agen promosi yang efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini hubungan antar variabel niat berperilaku dengan kepuasan pelanggan cukup erat dengan koefisien korelasi adalah 0,673. Arah hubungan positif menunjukkan semakin besar kepuasan pelanggan (mahasiswa) akan membuat mahasiswa niat berperilaku cenderung meningkat. Nilai R square adalah 0,453 yang dalam hal ini berarti 45,3% dari variasi niat berperilaku bisa dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 54,7% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Hasil uji ANOVA atau F test, didapat F hitung 229,061 dengan tingkat signifikansi 0,000. maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi niat berperilaku. Persamaan regresi  $Y = 0,673 X$ , koefisien regresi sebesar 0,673 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kepuasan pelanggan akan meningkatkan niat berperilaku sebesar 0,673, sehingga pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat berperilaku cukup besar karena koefisien regresinya di atas 0,5.

Dari pembahasan hasil penelitian ini maka kualitas pelayanan dan persepsi nilai secara langsung dan positif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan secara langsung dan positif berpengaruh terhadap niat berperilaku. Sehingga kualitas pelayanan dan persepsi nilai melalui mediasi kepuasan pelanggan secara positif berpengaruh terhadap niat berperilaku.

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Hasil analisis data dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan secara langsung dan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ-UT Denpasar yang meliputi layanan registrasi, bahan ajar, bantuan belajar, penyelenggaraan ujian dan ketatausahaan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- b. Persepsi nilai secara langsung dan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karakteristik Universitas Terbuka yang unik dan berbeda dari umumnya yang dapat memberikan nilai tambah bagi mahasiswa cenderung meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- c. Kepuasan pelanggan secara langsung dan positif mempengaruhi niat berperilaku. Kepuasan mahasiswa cenderung meningkatkan niat mahasiswa berperilaku loyalitas, mempertahankan retensi, *word of mouth* dan agen promosi potensial
- d. Kualitas pelayanan dan persepsi nilai melalui mediasi kepuasan pelanggan secara positif mempengaruhi niat berperilaku. Kualitas pelayanan dan persepsi nilai yang dirasakan mahasiswa dapat mempengaruhi niat berperilaku dirinya sendiri dengan mediasi kepuasan yang dirasakannya.

### 5.2. Saran

Dari kesimpulan di atas maka saran penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang meliputi registrasi, bahan ajar, bantuan belajar, penyelenggaraan ujian dan ketatausahaan perlu pertahankan dan ditingkatkan karena mempengaruhi kepuasan mahasiswa
- b. Karakteristik dan *brand image* Universitas Terbuka perlu dijaga dan ditingkatkan karena dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

- c. Kepuasan mahasiswa perlu ditingkatkan karena dapat meningkatkan niat berperilaku mahasiswa untuk menjadi loyal, meningkatkan retensi, *word of mouth* dan agen promosi potensial.
- d. Penelitian ini perlu dikembangkan lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya meliputi variabel independen yang lebih banyak dan lingkup penelitian lebih luas



## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. & Jacobson, R. (1994). The financial information content of perceived quality. *Journal of Marketing Research*, 31(2), 191-201.
- Andaleeb, S.S. & Conway, C. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. *The Journal of Services Marketing*, 20(1), 3-11.
- Bojanic, D.C. & Rosen, D.L. (1994). Measuring service quality in restaurants: an application of the SERVQUAL instrument. *Hospitality Research Journal*, 18(1), 3-14.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J. & Bryant, B.E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Gilbert, G.R. & Veloutsou, C. (2006). A cross-industry comparison of customer satisfaction. *The Journal of Services Marketing*, 20(5), 298-308.
- Gilbert, G.R., Veloutsou, C., Goode, M.M.H. & Moutinho, L. (2004). Measuring customer satisfaction in the fast food industry: a cross-national approach. *The Journal of Services Marketing*, 18(5), 371-83.
- Jain, S.K. & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *VIKALPA*, 29(2), 25-37.
- Juga, J., Juntunen, J. & Grant, D.B. (2010). Service quality and its relation to satisfaction and loyalty in logistics outsourcing relationships. *Managing Service Quality*, 20(6), 496-510.
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality*, 19(3), 308-331.
- Ofir, C. & Simonson, I. (2001). In search of negative customer feedback: the effect of expecting to evaluate on satisfaction evaluations. *Journal of Marketing Research*, 38, 170-82.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111-24.
- Qin, H. & Prybutok, V.R. (2009). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast-food restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(1), 78-95.
- Saha, G.C. & Theingi. (2009). Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand. *Managing Service Quality*, 19(3), 350-372.
- Sudrajat & Wahyudi, H. (2011). *Analisis Strategi Promosi UPBJJ-UT Denpasar*, Laporan Penelitian, Universitas Terbuka.
- Wang, Y. & Lo, H.P. (2002). Service quality, customer satisfaction and behavior intentions: Evidence from China's telecommunication industry. 4(6), 50-60.

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

### KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini didesain untuk mengukur kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku. Saudara diminta untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang dirasakan dan dialami secara lengkap. Partisipasi saudara sangat membantu kami untuk melakukan penelitian ini.

#### A. Identitas Responden

**Petunjuk pengisian:**

Nomor 1 sampai dengan 6, berilah tanda **check (v)** pada salah satu kotak yang sesuai dengan jawaban saudara.

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. Jenis Kelamin:</p> <p><input type="checkbox"/> Pria</p> <p><input type="checkbox"/> Wanita</p> <p>2. Usia:</p> <p><input type="checkbox"/> 18 – 25 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 26 – 35 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 36 – 45 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 46 – 55 tahun</p> <p>3. Fakultas:</p> <p><input type="checkbox"/> FISIP</p> <p><input type="checkbox"/> FEKON</p> <p><input type="checkbox"/> FMIPA</p> <p><input type="checkbox"/> FKIP</p> | <p>4. Status Pekerjaan:</p> <p><input type="checkbox"/> Bekerja</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak bekerja</p> <p>5. Jenjang Pendidikan:</p> <p><input type="checkbox"/> D-2</p> <p><input type="checkbox"/> D-3</p> <p><input type="checkbox"/> D-4</p> <p><input type="checkbox"/> S-1</p> <p>6. Semester:</p> <p><input type="checkbox"/> I – II</p> <p><input type="checkbox"/> III – IV</p> <p><input type="checkbox"/> V – VI</p> <p><input type="checkbox"/> VII – VIII</p> |
|---|---|

#### B. Kuesioner

**Petunjuk pengisian:**

Berilah tanda **check (v)** pada salah satu kotak yang sesuai dengan jawaban Anda.

<p>1. Sangat Tidak Setuju</p> <p>2. Tidak Setuju</p>	<p>3. Setuju</p> <p>4. Sangat Setuju</p>
--	--

No	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
<b>A</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>				
	<b>Keadaan Fisik</b>				
1	Lingkungan UPBJJ-UT Denpasar nyaman dan bersahabat				
2	Ruangan kantor nyaman dan bersih				
3	Fasilitas yang dimiliki lengkap				
4	Peralatan dan teknologi yang dimiliki canggih				
5	Desain, bentuk dan layout bahan ajar bagus				
6	Isi bahan ajar disusun terstruktur dan sistematis				
7	Cetakan bahan ajar mudah dibaca				
8	Kertas yang digunakan bahan ajar berkualitas bagus				
	<b>Kehandalan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU)				
2	Akurasi identitas pada Daftar Nilai Ujian				
3	Akurasi data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP)				
4	Kesesuaian penerimaan bahan ajar (judul, jumlah) dengan pesanan				
5	Ketepatan jadwal tutorial tatap muka atau online				
6	Kelengkapan naskah ujian				
7	Ketepatan waktu pengumuman hasil ujian				
8	Kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujiannya				

		1	2	3	4
9	Kegiatan akademik sesuai dengan kalender akademik				
	<b>Responsif</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Kecepatan pelayanan registrasi				
2	Kecepatan penerimaan bahan ajar				
3	Kecepatan membuat surat keterangan				
4	Kecepatan membuat surat pengantar				
5	Kecepatan pelayanan kasus nilai				
6	Staf pelayanan mahasiswa merespon kebutuhan dengan cepat				
7	Staf akademik merespon bimbingan akademik dengan baik				
	<b>Jaminan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah				
2	Kelayakan tempat ujian				
3	Keprofesionalan pengawas ujian				
4	Ketertiban pelaksanaan ujian				
5	Staf pelayanan mampu menjelaskan secara lengkap				
6	Staf akademik memiliki kompetensi yang tinggi				
7	Bahan ajar ditulis oleh dosen yang sangat berkompeten dan ahli di bidangnya				
8	Memperoleh sertifikat kualitas dari The International Council for Open and Distance Education (ICDE)				
	<b>Empati</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Ketersediaan informasi mengenai registrasi				
2	Ketersediaan formulir registrasi				
3	Kemudahan memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP)				
4	Kepedulian petugas registrasi				
5	Kemudahan melakukan pembayaran uang kuliah				
6	Kemudahan memperoleh bahan ajar				
7	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial tatap muka atau online				
8	Ketersediaan informasi pelaksanaan ujian (jadwal, lokasi ujian, denah ruang ujian, tata tertib)				
9	Keterjangkauan tempat ujian				
10	Kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian				
11	Kepedulian petugas dalam membuat surat keterangan atau surat pengantar				
12	Staf akademik memberikan bimbingan akademik dengan penuh perhatian				
13	Adanya sms remainder untuk mengingatkan kegiatan akademik				
<b>B</b>	<b>PERSEPSI NILAI</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Universitas Terbuka merupakan Perguruan Tinggi Negeri (PTN)				
2	Universitas Terbuka merupakan Pendidikan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ)				
3	Menjadi anggota dan pendiri The Global Mega Universities Network (GMUNet)				
4	Menjadi anggota aktif The International Council for Open and Distance Education (ICDE)				
5	Memperoleh akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)				
6	Pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media				
7	Tidak ada pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi dan frekuensi mengikuti ujian				
8	Menawarkan lebih dari 30 program studi				
9	Tersedia beasiswa: bidikmisi, CSR, BBM, PPA				
10	Kantor layanan tersebar di seluruh Indonesia				

		1	2	3	4
11	Dapat menerima mahasiswa pindahan dari PTN/PTS lain melalui alih kredit				
12	Mendapatkan ijazah negeri				
13	Biaya kuliah terjangkau				
14	Bisa kuliah tanpa harus meninggalkan pekerjaan				
15	Tersedia tutorial online				
16	Tersedia ujian online				
17	Alumni UT tersebar di berbagai instansi pemerintah dan swasta				
18	Jumlah mahasiswa dan alumni yang sangat banyak				
19	Menjangkau sampai ke pelosok nusantara				
<b>C</b>	<b>KEPUASAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Saya merasa puas dengan layanan registrasi				
2	Saya merasa puas dengan layanan bahan ajar				
3	Saya merasa puas dengan layanan tutorial tatap muka atau online				
4	Saya merasa puas dengan layanan ujian				
5	Saya merasa puas dengan layanan administrasi				
6	Saya merasa puas dengan layanan bimbingan akademik				
7	Saya merasa puas dengan pelayanan mahasiswa				
8	Saya merasa puas dengan kondisi kantor				
9	Saya merasa puas belajar di Universitas Terbuka				
10	Saya merasa puas dengan sistem belajar mandiri				
11	Saya merasa percaya diri kuliah di Universitas Terbuka				
12	Saya merasa bangga kuliah di Universitas Terbuka				
<b>D</b>	<b>NIAT BERPERILAKU</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Saya akan menyelesaikan pendidikan di Universitas Terbuka sampai selesai				
2	Saya akan melanjutkan ke jenjang lebih tinggi di UT setelah lulus				
3	Saya akan belajar di Universitas Terbuka dengan baik				
4	Saya akan mengubah tujuan belajar untuk menuntut ilmu				
5	Saya akan loyal pada Universitas Terbuka				
6	Saya akan mengajak keluarga saya kuliah di Universitas Terbuka				
7	Saya akan mengajak teman-teman saya kuliah di Universitas Terbuka				
8	Saya akan menceritakan pengalaman belajar kepada keluarga				
9	Saya akan menceritakan pengalaman belajar kepada teman-teman				
10	Saya akan bersedia menjadi agen sosialisasi promosi UT				
11	Saya akan turut mensosialisasikan dan mempromosikan UT ke masyarakat				

*Terima kasih atas partisipasi saudara dalam mengisi kuesioner ini*

**LAMPIRAN 2**  
**DATA PENELITIAN**

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Jenjang Pendidikan	Semester	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AF6	AF7	AF8
1	2	1	2	1	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3
2	2	1	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	2	1	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3
4	2	1	3	1	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3
5	1	2	2	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
6	1	3	1	1	4	1	4	3	3	3	2	3	4	4
7	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	2	1	1	4	1	2	3	2	2	2	2	2	2
10	2	2	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	2	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
13	1	3	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	3	1	1	4	1	3	3	2	2	3	3	3	4
15	1	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
16	1	4	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	1	2	1	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3
18	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3
19	1	4	2	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
20	2	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
21	1	1	4	1	4	1	3	3	2	2	2	3	3	3
22	2	4	4	1	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4
23	2	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
24	1	2	1	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
25	1	2	1	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
26	1	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
27	2	3	2	1	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3
28	1	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	1	3	1	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
31	2	3	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4
32	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	1	1	2	1	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3
34	1	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	1	2	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3



Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Jenjang Pendidikan	Semester	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AF6	AF7	AF8
36	1	2	4	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	2	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	1	1	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2
39	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3
40	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
42	2	2	2	1	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
43	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3
44	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	1	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
46	1	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
47	1	2	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	1	1	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
49	1	1	1	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	3
50	2	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
52	2	1	4	1	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3
53	1	2	1	1	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4
54	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	2	2	1	1	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3
56	1	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	2	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
58	1	3	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	1	2	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
60	1	2	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
61	1	2	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
62	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
63	2	2	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
64	2	1	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3
65	1	2	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	2	1	1	1	4	1	2	3	2	3	3	3	3	3
67	2	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
68	1	3	1	1	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3
69	1	3	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3
70	2	3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Jenjang Pendidikan	Semester	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AF6	AF7	AF8
71	1	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	1	3	2	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
73	2	1	1	1	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3
74	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	2	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
77	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	1	1	2	1	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2
81	1	2	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
82	2	1	1	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
83	1	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
84	2	2	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3
85	1	1	1	1	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3
86	2	1	1	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2
87	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
88	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
89	2	1	2	1	4	3	3	3	3	4	1	1	1	1
90	1	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	2	3	2	1	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3
92	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
93	1	2	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
94	1	1	1	1	4	1	3	4	3	3	3	3	4	4
95	1	1	2	1	4	1	2	3	1	2	1	1	2	3
96	1	1	2	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
97	2	1	2	1	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3
98	1	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	1	1	2	1	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3
100	2	1	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
101	2	2	1	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3
102	1	2	2	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
103	2	1	2	1	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
104	2	1	2	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
105	2	2	4	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Jenjang Pendidikan	Semester	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AF6	AF7	AF8
106	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3
107	2	2	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
108	1	2	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
109	1	3	2	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
110	1	2	2	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
111	1	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3
112	1	2	2	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2
113	2	1	2	1	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3
114	2	1	2	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
115	2	3	2	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
116	2	1	2	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
117	1	4	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
118	1	3	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
119	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	1	2	2	1	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4
121	2	1	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3
122	2	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
123	2	1	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
124	1	1	1	1	4	1	3	3	2	2	3	2	3	3
125	1	1	1	1	4	1	3	3	3	3	2	2	2	3
126	2	3	1	1	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4
127	2	3	1	1	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3
128	1	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
129	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
130	2	3	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
131	1	4	1	1	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3
132	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
134	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4
135	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	1	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	2	1	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
138	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	2	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Jenjang Pendidikan	Semester	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AF6	AF7	AF8
141	1	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	2	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	1	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
144	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
145	1	1	3	1	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3
146	1	3	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
147	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
148	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
149	1	1	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
150	1	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4
152	2	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
153	2	2	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
154	1	2	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
155	2	3	1	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3
156	1	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
157	1	2	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
158	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	2	3	4	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
160	1	1	2	1	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3
161	1	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
162	1	2	3	1	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3
163	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
164	1	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
165	1	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
166	1	2	1	1	4	1	1	1	1	2	2	2	1	2
167	2	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	1	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3
169	1	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
170	2	1	2	1	4	1	4	3	3	4	2	2	3	4
171	1	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
173	1	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
174	1	1	2	1	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3
175	1	1	2	1	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Jenjang Pendidikan	Semester	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AF6	AF7	AF8
176	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3
177	1	2	2	1	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4
178	2	1	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
179	1	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
181	1	1	2	1	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3
182	1	1	2	1	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3
183	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4
184	1	1	2	1	4	1	3	2	2	2	3	3	3	3
185	1	2	2	1	4	1	3	3	2	2	2	3	3	4
186	2	1	2	1	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3
187	2	1	2	1	4	1	3	3	3	4	2	3	3	3
188	1	1	2	1	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3
189	1	2	2	1	4	1	3	3	2	2	2	3	3	3
190	2	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
191	1	1	2	1	4	1	4	4	2	2	3	3	3	4
192	2	2	2	2	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4
193	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
194	1	2	2	1	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3
195	1	4	4	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
196	1	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
197	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	1	4	1	1	4	1	3	3	2	2	3	3	3	2
199	1	1	2	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3
200	1	3	2	1	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3
201	2	2	2	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
202	1	2	2	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
203	2	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
204	1	2	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
205	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
206	1	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	2	2	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3
208	1	1	2	1	4	2	2	2	1	4	3	2	4	4
209	1	1	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
210	1	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Jenjang Pendidikan	Semester	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AF6	AF7	AF8
211	2	3	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
212	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
213	1	2	1	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
214	2	1	1	1	4	1	3	3	3	2	2	2	3	3
215	1	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
216	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
217	1	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	1	1	1	2	1	1	4	4	4	3	3	2	3	4
219	2	1	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
220	2	2	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
221	1	1	1	1	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3
222	1	1	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4
223	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
224	2	1	2	1	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3
225	1	1	2	1	4	1	3	3	2	3	4	3	4	3
226	1	1	2	1	4	1	3	3	2	3	4	3	4	3
227	2	1	2	2	4	1	3	3	2	2	3	3	2	3
228	1	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
229	2	2	2	1	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3
230	2	1	2	1	4	1	3	3	2	3	3	3	2	4
231	1	1	2	1	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3
232	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
233	1	1	1	1	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3
234	1	3	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
235	2	1	2	1	4	1	3	4	4	3	3	3	4	4
236	1	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
237	2	1	2	1	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3
238	1	2	2	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4
239	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
240	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3
241	1	1	2	1	4	1	4	3	3	3	3	3	3	4
242	2	1	2	2	4	1	2	3	3	3	3	3	2	4
243	1	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
244	2	1	2	1	4	1	3	3	2	2	3	2	3	3
245	1	3	2	1	4	1	3	3	4	3	4	3	3	3

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Jenjang Pendidikan	Semester	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AF6	AF7	AF8
246	2	1	1	1	4	1	3	3	2	2	3	3	2	3
247	1	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
248	2	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
249	2	3	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4
250	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
251	1	1	2	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3
252	1	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
253	2	1	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
254	1	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
255	2	1	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
256	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
257	2	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
258	2	1	2	1	4	1	3	3	2	2	2	3	3	3
259	1	1	3	1	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3
260	1	1	2	2	4	1	3	4	4	3	4	3	3	3
261	1	2	2	1	4	1	3	3	3	4	3	4	4	3
262	1	2	2	1	4	1	2	1	4	4	3	3	2	3
263	1	3	2	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
264	2	1	1	1	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3
265	1	2	1	1	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3
266	1	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
267	2	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
268	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4
269	2	3	1	1	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3
270	2	3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	1	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	1	3	2	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
273	2	1	1	1	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3
274	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	2	2	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
277	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	AK9	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AJ1	AJ2
1	4	4	4	3	3	4	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	2	3	3	3	1
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
6	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
17	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2
25	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
26	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
31	4	3	3	3	1	4	3	2	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3
32	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
34	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Responden	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	AK9	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AJ1	AJ2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
52	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
53	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
63	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3
64	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
65	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
67	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
69	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
70	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	AK9	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AJ1	AJ2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
80	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
84	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
85	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	1	3	3	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	2	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
93	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1
94	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
95	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3
100	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	AK9	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AJ1	AJ2
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1
113	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
114	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
115	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
117	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
125	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2

Responden	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	AK9	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AJ1	AJ2
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
143	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
144	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
152	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
161	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3
162	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3
166	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
170	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
171	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	AK9	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AJ1	AJ2
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
179	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
185	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
189	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
191	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
192	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
195	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
196	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
198	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
200	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1
208	4	2	4	4	1	4	3	3	3	1	2	4	4	4	1	1	2	1
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	AK9	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AJ1	AJ2
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
214	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
225	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
226	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
230	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
231	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
237	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
241	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
242	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
243	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
244	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3

Responden	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	AK9	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AJ1	AJ2
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
249	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
252	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
253	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
259	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
260	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
261	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
262	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2
263	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
264	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
265	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1
266	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
270	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3

Responden	AJ3	AJ4	AJ5	AJ6	AJ7	AJ8	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6	AE7	AE8	AE9	AE10	AE11	AE12
1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
14	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
25	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3
31	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Responden	AJ3	AJ4	AJ5	AJ6	AJ7	AJ8	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6	AE7	AE8	AE9	AE10	AE11	AE12
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
63	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	2	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
69	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
70	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AJ3	AJ4	AJ5	AJ6	AJ7	AJ8	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6	AE7	AE8	AE9	AE10	AE11	AE12
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
73	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
83	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
85	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	2	1
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
92	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
94	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
95	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	1
96	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
97	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

Responden	AJ3	AJ4	AJ5	AJ6	AJ7	AJ8	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6	AE7	AE8	AE9	AE10	AE11	AE12
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
117	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Responden	AJ3	AJ4	AJ5	AJ6	AJ7	AJ8	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6	AE7	AE8	AE9	AE10	AE11	AE12
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
143	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2
144	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
148	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
152	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
161	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
166	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
167	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
169	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AJ3	AJ4	AJ5	AJ6	AJ7	AJ8	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6	AE7	AE8	AE9	AE10	AE11	AE12
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
185	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
187	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
188	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
189	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
195	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
199	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
200	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
208	4	2	1	2	4	4	3	3	4	1	4	2	2	3	3	2	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AJ3	AJ4	AJ5	AJ6	AJ7	AJ8	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6	AE7	AE8	AE9	AE10	AE11	AE12
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
222	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
226	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
230	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
231	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4
243	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Responden	AJ3	AJ4	AJ5	AJ6	AJ7	AJ8	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6	AE7	AE8	AE9	AE10	AE11	AE12
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
251	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
253	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
259	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
261	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
262	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	3	3
263	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
264	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
265	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
266	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
269	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
273	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4

Responden	AE13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	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	3	3
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
14	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
25	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
26	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
29	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
31	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Responden	AE13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
48	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AE13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
95	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
98	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AE13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
106	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
116	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
127	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AE13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
144	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
152	1	3	3	3	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
166	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
169	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
170	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AE13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
177	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
188	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AE13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
223	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
224	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
227	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1
230	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
237	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	AE13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
249	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
256	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
262	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3
263	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
264	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
265	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
274	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	B18	B19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
10	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
20	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
30	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Responden	B18	B19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
42	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

Responden	B18	B19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
72	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
73	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4
84	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
86	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
89	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
94	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
95	2	3	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3
96	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
99	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	B18	B19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
108	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
109	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
113	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
116	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Responden	B18	B19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
143	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2
144	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
148	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
162	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
166	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
167	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
168	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
170	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
171	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

Responden	B18	B19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
188	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
192	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3
208	4	4	1	2	3	2	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	B18	B19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
214	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
226	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
227	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
230	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
231	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
241	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
243	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

Responden	B18	B19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
259	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
260	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
261	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
262	3	1	2	4	3	1	4	2	3	1	1	4	1	2	1	2	1	4
263	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
264	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
265	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4
266	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
269	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
272	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
273	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4

Responden	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11											
1	3	3	3	3	3	3	3											
2	2	2	3	3	3	2	2											
3	3	3	3	3	3	3	3											
4	3	3	3	3	3	3	3											
5	4	4	4	4	4	4	4											
6	4	4	4	4	4	4	4											
7	4	4	4	4	4	4	4											
8	3	3	3	3	3	3	3											
9	3	3	3	3	3	3	3											
10	3	3	3	3	3	3	3											
11	3	3	3	3	3	3	3											
12	3	3	3	3	3	3	3											
13	3	3	3	3	3	3	3											
14	4	4	4	4	4	4	4											
15	3	3	3	3	3	3	3											
16	3	3	3	3	3	3	3											
17	4	4	4	4	4	4	4											
18	3	3	3	3	3	3	3											
19	3	4	4	4	4	4	4											
20	3	3	3	3	3	3	3											
21	3	3	3	3	3	3	3											
22	4	4	4	4	4	3	4											
23	3	3	3	3	3	3	3											
24	3	3	3	3	4	4	4											
25	3	4	4	4	4	4	4											
26	4	4	4	4	4	4	4											
27	3	3	3	3	3	4	4											
28	3	3	3	3	3	3	3											
29	4	3	3	4	4	3	4											
30	2	2	3	3	3	3	3											
31	4	4	4	3	3	3	4											
32	4	3	3	3	3	3	3											
33	3	3	3	3	3	3	3											
34	4	4	4	4	4	4	4											
35	3	3	3	3	3	3	3											



Responden	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11											
36	3	3	3	3	3	3	3											
37	4	4	4	4	4	4	4											
38	3	3	3	3	3	3	3											
39	3	3	3	3	3	3	3											
40	3	3	3	3	3	3	3											
41	1	2	2	1	2	1	2											
42	3	3	3	3	3	3	3											
43	3	3	3	3	3	3	3											
44	3	3	3	3	3	3	3											
45	4	4	3	4	4	3	3											
46	3	3	3	3	3	3	3											
47	3	3	3	3	3	3	3											
48	4	4	4	4	4	4	4											
49	3	3	3	3	3	3	3											
50	3	3	3	3	3	3	3											
51	3	3	3	3	3	3	3											
52	3	3	3	3	3	3	3											
53	3	4	4	4	4	4	4											
54	3	3	3	3	3	3	3											
55	4	4	4	4	4	4	4											
56	3	3	3	3	3	3	3											
57	4	4	4	4	4	4	4											
58	3	3	3	3	3	3	3											
59	3	3	3	3	3	3	3											
60	3	3	3	3	3	3	3											
61	3	3	3	3	3	3	3											
62	3	3	3	3	3	3	3											
63	4	4	4	4	4	4	4											
64	3	4	3	3	3	2	3											
65	3	3	3	3	3	3	3											
66	3	3	3	3	3	3	3											
67	3	3	3	3	3	3	3											
68	3	3	3	3	3	3	3											
69	3	3	4	4	4	3	4											
70	3	3	3	3	3	3	3											

Responden	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11											
71	3	3	3	3	3	3	3											
72	4	3	4	3	4	3	4											
73	4	1	3	3	3	3	3											
74	3	3	3	3	3	3	3											
75	3	3	3	3	3	3	3											
76	3	3	3	3	3	3	3											
77	3	3	3	3	3	3	3											
78	2	2	2	2	2	2	2											
79	4	4	4	4	4	4	4											
80	2	2	2	2	2	2	2											
81	3	3	3	3	3	3	3											
82	3	3	3	3	3	3	3											
83	4	1	3	3	3	4	4											
84	3	3	3	3	3	3	3											
85	2	2	3	3	3	2	2											
86	4	4	4	4	4	4	4											
87	3	2	3	3	3	3	3											
88	3	3	3	3	3	3	3											
89	3	3	3	3	3	3	3											
90	3	3	3	3	3	3	3											
91	3	3	3	3	3	3	3											
92	3	3	3	3	3	3	3											
93	3	3	3	3	3	2	2											
94	3	3	4	4	4	3	3											
95	3	1	2	1	1	1	2											
96	3	2	2	3	3	2	3											
97	3	3	3	4	4	3	3											
98	3	3	3	3	3	3	3											
99	3	3	3	3	3	3	3											
100	3	3	3	3	3	3	3											
101	4	4	4	4	4	4	4											
102	3	3	3	3	3	3	3											
103	2	3	3	3	3	3	3											
104	3	3	3	3	3	3	3											
105	3	3	3	3	3	3	3											

Responden	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11											
106	1	1	1	1	1	1	1											
107	4	4	4	4	3	3	3											
108	3	3	3	3	3	3	3											
109	4	4	4	4	4	4	4											
110	3	3	3	4	4	3	3											
111	3	3	3	3	3	3	3											
112	3	3	3	3	3	3	3											
113	3	3	3	4	4	4	4											
114	3	3	3	3	3	3	3											
115	3	3	3	3	3	3	3											
116	3	3	3	3	3	2	2											
117	3	3	3	3	3	3	3											
118	3	3	3	3	3	3	3											
119	3	3	3	3	3	3	3											
120	3	3	3	3	3	3	3											
121	3	3	3	3	3	3	3											
122	3	3	3	3	3	3	3											
123	3	3	3	3	3	3	3											
124	3	3	3	3	3	3	3											
125	4	4	4	4	4	4	4											
126	4	4	4	4	4	4	4											
127	3	3	3	3	3	3	3											
128	3	3	3	3	3	3	3											
129	3	3	3	3	3	3	3											
130	3	3	3	3	3	3	3											
131	3	3	3	3	3	4	4											
132	3	3	3	3	3	3	3											
133	3	3	3	3	3	3	3											
134	3	3	3	3	3	3	3											
135	2	2	3	3	3	2	2											
136	3	3	3	3	3	3	3											
137	3	3	3	3	3	3	3											
138	3	3	3	3	3	3	3											
139	3	3	3	3	3	3	3											
140	3	3	3	3	3	3	3											

Responden	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11											
141	3	3	3	3	3	3	3											
142	3	3	3	3	3	3	3											
143	3	3	3	2	2	3	3											
144	3	3	4	4	4	4	4											
145	3	3	3	3	3	3	3											
146	3	3	3	3	3	4	4											
147	3	3	3	3	3	3	3											
148	3	3	3	3	3	3	3											
149	3	3	3	3	3	3	3											
150	3	3	3	3	3	3	3											
151	4	4	4	4	4	4	4											
152	1	3	3	4	4	3	4											
153	3	3	3	3	3	3	3											
154	3	3	3	3	3	3	3											
155	3	3	3	3	3	3	3											
156	3	3	3	3	3	3	3											
157	3	3	3	3	3	3	4											
158	3	3	3	3	3	3	3											
159	3	3	3	3	3	2	2											
160	3	3	3	3	3	3	3											
161	3	4	4	4	4	3	3											
162	3	3	3	3	3	3	3											
163	3	3	3	3	3	3	3											
164	3	3	3	3	3	3	3											
165	3	3	3	3	3	3	3											
166	2	2	2	2	2	2	1											
167	3	3	3	3	3	3	3											
168	3	3	3	3	3	3	4											
169	3	2	3	3	3	3	3											
170	4	3	3	3	3	4	4											
171	3	3	3	3	3	3	3											
172	3	3	3	3	3	3	3											
173	3	3	3	3	3	3	3											
174	3	3	3	3	3	3	3											
175	3	3	3	3	3	3	3											

Responden	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11											
176	3	3	3	3	3	3	4											
177	3	3	3	3	3	3	3											
178	3	3	3	3	3	3	3											
179	3	3	3	3	3	3	3											
180	3	3	3	3	3	3	3											
181	3	3	3	3	3	3	3											
182	3	3	3	3	3	3	3											
183	3	3	3	3	3	3	4											
184	3	3	3	3	3	3	3											
185	3	3	3	3	3	3	3											
186	3	3	3	3	3	3	3											
187	3	4	3	3	3	3	3											
188	3	3	2	3	2	3	3											
189	3	3	3	3	3	3	3											
190	3	3	3	3	3	2	3											
191	3	2	3	3	4	4	4											
192	4	3	3	3	3	3	3											
193	3	3	3	3	3	3	3											
194	3	2	3	3	3	3	3											
195	4	4	4	4	4	4	4											
196	4	4	4	4	4	4	4											
197	3	3	3	3	3	3	3											
198	4	3	3	4	4	3	3											
199	3	3	3	3	3	3	3											
200	4	4	4	4	4	4	4											
201	3	3	3	3	3	3	3											
202	4	4	4	4	4	4	4											
203	3	3	3	3	3	3	3											
204	4	4	4	4	4	4	4											
205	3	3	3	3	3	3	3											
206	3	3	3	3	3	3	3											
207	3	2	3	3	3	3	3											
208	4	4	4	4	4	4	4											
209	4	4	4	4	4	4	4											
210	3	3	3	3	3	3	3											

Responden	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11											
211	3	3	3	3	3	2	3											
212	3	3	3	3	3	3	3											
213	3	3	3	3	3	2	2											
214	3	3	3	3	3	3	3											
215	3	3	3	3	3	3	3											
216	3	3	3	3	3	3	3											
217	3	3	3	3	3	3	3											
218	3	3	3	3	3	3	3											
219	3	3	3	3	3	3	3											
220	3	3	3	3	3	3	3											
221	3	3	3	3	3	3	3											
222	3	3	2	3	3	3	3											
223	3	3	3	3	3	3	3											
224	3	3	3	3	3	3	3											
225	3	4	3	3	3	3	4											
226	4	3	3	3	3	3	3											
227	3	3	3	3	3	3	3											
228	3	3	3	3	3	3	3											
229	3	3	3	4	4	4	4											
230	4	4	4	3	3	3	3											
231	3	3	3	3	3	3	3											
232	3	3	3	3	3	3	3											
233	4	4	4	4	4	4	4											
234	4	4	4	4	4	4	4											
235	4	4	4	4	4	4	4											
236	3	3	3	3	3	3	3											
237	3	3	3	3	3	3	3											
238	4	3	3	4	4	4	4											
239	3	3	3	3	3	3	3											
240	3	3	3	3	3	3	3											
241	3	3	3	3	3	3	4											
242	3	3	3	3	3	3	3											
243	3	3	3	3	3	3	3											
244	3	3	3	3	3	3	3											
245	3	3	3	3	3	3	4											

Responden	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11											
246	3	3	3	3	3	3	3											
247	3	3	3	3	3	3	3											
248	3	3	3	3	3	3	3											
249	4	4	4	4	4	4	4											
250	3	3	3	3	3	3	3											
251	4	4	4	4	4	4	4											
252	3	3	3	3	3	4	4											
253	3	3	3	3	3	3	3											
254	3	3	3	3	3	3	3											
255	3	3	3	3	3	3	3											
256	3	3	3	3	3	3	3											
257	3	3	3	3	3	3	3											
258	3	3	3	3	3	2	3											
259	4	4	4	4	4	4	4											
260	3	3	4	3	3	3	3											
261	3	3	3	4	4	4	4											
262	1	3	1	1	1	1	1											
263	3	4	4	4	4	4	4											
264	3	3	3	3	3	3	3											
265	3	3	3	3	3	1	4											
266	3	3	3	3	3	3	3											
267	3	3	3	3	3	3	3											
268	3	3	3	3	3	3	3											
269	3	3	3	3	3	3	3											
270	3	3	3	3	3	3	3											
271	3	3	3	3	3	3	3											
272	4	3	4	3	4	3	4											
273	4	1	3	3	3	3	3											
274	3	3	3	3	3	3	3											
275	3	3	3	3	3	3	3											
276	3	3	3	3	3	3	3											
277	3	3	3	3	3	3	3											
278	2	2	2	2	2	2	2											
279	4	4	4	4	4	4	4											

**LAMPIRAN 3**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN**



## Karakteristik Responden

**Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	153	54.8	54.8	54.8
	Wanita	126	45.2	45.2	100.0
	Total	279	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 25 Tahun	125	44.8	44.8	44.8
	26 - 35 Tahun	97	34.8	34.8	79.6
	36 - 45 Tahun	43	15.4	15.4	95.0
	46 - 55 Tahun	14	5.0	5.0	100.0
	Total	279	100.0	100.0	

**Fakultas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	FISIP	111	39.8	39.8	39.8
	FEKON	148	53.0	53.0	92.8
	FMIPA	7	2.5	2.5	95.3
	FKIP	13	4.7	4.7	100.0
	Total	279	100.0	100.0	

**Status\_Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekerja	260	93.2	93.2	93.2
	Tidak Bekerja	19	6.8	6.8	100.0
	Total	279	100.0	100.0	

**Jenjang\_Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D-2	31	11.1	11.1	11.1
	D-3	12	4.3	4.3	15.4
	D-4	3	1.1	1.1	16.5
	S-1	233	83.5	83.5	100.0
	Total	279	100.0	100.0	

**Semester**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	I - II	118	42.3	42.3	42.3
	III - IV	54	19.4	19.4	61.6
	V - VI	67	24.0	24.0	85.7
	VII - VIII	40	14.3	14.3	100.0
	Total	279	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 4**  
**HASIL UJI VALIDITAS**

## Hasil Uji Validitas Variabel Niat Berperilaku (Dependen)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.904
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3.193E3
	df	55
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
D1	1.000	.600
D2	1.000	.501
D3	1.000	.696
D4	1.000	.600
D5	1.000	.705
D6	1.000	.554
D7	1.000	.800
D8	1.000	.848
D9	1.000	.842
D10	1.000	.697
D11	1.000	.714

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.556	68.694	68.694	7.556	68.694	68.694
2	.887	8.067	76.761			
3	.541	4.917	81.679			
4	.533	4.844	86.523			
5	.422	3.836	90.358			
6	.315	2.867	93.225			
7	.270	2.457	95.683			

8	.171	1.558	97.240		
9	.142	1.287	98.527		
10	.120	1.091	99.618		
11	.042	.382	100.000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
D1	.775
D2	.708
D3	.834
D4	.774
D5	.840
D6	.745
D7	.894
D8	.921
D9	.917
D10	.835
D11	.845

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Mediasi)

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.949
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.788E3
	df	66
	Sig.	.000

**Communalities**

	Initial	Extraction
C1	1.000	.635
C2	1.000	.603
C3	1.000	.568
C4	1.000	.680
C5	1.000	.647
C6	1.000	.711
C7	1.000	.657
C8	1.000	.633
C9	1.000	.698
C10	1.000	.664
C11	1.000	.696
C12	1.000	.695

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Compo nent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.887	65.722	65.722	7.887	65.722	65.722
2	.943	7.861	73.582			
3	.558	4.653	78.235			
4	.447	3.724	81.959			
5	.388	3.236	85.196			
6	.370	3.081	88.276			
7	.318	2.650	90.927			
8	.279	2.325	93.252			
9	.248	2.068	95.320			
10	.226	1.882	97.201			
11	.185	1.540	98.741			
12	.151	1.259	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
C1	.797
C2	.777
C3	.754
C4	.825
C5	.804
C6	.843
C7	.811
C8	.796
C9	.835
C10	.815
C11	.834
C12	.834

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

### Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Nilai (Independen)

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.962
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.214E3
	df	171
	Sig.	.000

**Communalities**

	Initial	Extraction
B1	1.000	.664
B2	1.000	.719
B3	1.000	.656
B4	1.000	.641

B5	1.000	.694
B6	1.000	.342
B7	1.000	.684
B8	1.000	.657
B9	1.000	.754
B10	1.000	.742
B11	1.000	.800
B12	1.000	.781
B13	1.000	.743
B14	1.000	.762
B15	1.000	.784
B16	1.000	.753
B17	1.000	.654
B18	1.000	.648
B19	1.000	.804

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.282	69.905	69.905	13.282	69.905	69.905
2	.968	5.096	75.000			
3	.885	4.656	79.657			
4	.566	2.979	82.636			
5	.526	2.769	85.405			
6	.420	2.210	87.615			
7	.337	1.774	89.389			
8	.288	1.517	90.906			
9	.247	1.301	92.207			
10	.230	1.211	93.418			
11	.209	1.098	94.516			
12	.179	.941	95.457			
13	.168	.887	96.344			
14	.146	.768	97.111			



15	.129	.681	97.792		
16	.125	.656	98.448		
17	.111	.582	99.031		
18	.098	.517	99.548		
19	.086	.452	100.000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
B1	.815
B2	.848
B3	.810
B4	.801
B5	.833
B6	.585
B7	.827
B8	.811
B9	.868
B10	.862
B11	.894
B12	.884
B13	.862
B14	.873
B15	.885
B16	.868
B17	.809
B18	.805
B19	.897

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

## Hasil Uji Validitas Variabel Keadaan Fisik (Independen)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.854
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	996.202
	df	28
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
AF1	1.000	.556
AF2	1.000	.558
AF3	1.000	.542
AF4	1.000	.454
AF5	1.000	.568
AF6	1.000	.615
AF7	1.000	.532
AF8	1.000	.426

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.250	53.126	53.126	4.250	53.126	53.126
2	.941	11.762	64.888			
3	.857	10.708	75.596			
4	.573	7.160	82.757			
5	.409	5.111	87.868			
6	.382	4.771	92.639			
7	.302	3.770	96.409			
8	.287	3.591	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
AF1	.746
AF2	.747
AF3	.736
AF4	.674
AF5	.753
AF6	.784
AF7	.729
AF8	.652

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

### Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (Independen)

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.918	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.638E3
	df	36
	Sig.	.000

**Communalities**

	Initial	Extraction
AK1	1.000	.716
AK2	1.000	.685
AK3	1.000	.682
AK4	1.000	.587
AK5	1.000	.376
AK6	1.000	.707
AK7	1.000	.619

AK8	1.000	.593
AK9	1.000	.552

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Compo nent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.516	61.290	61.290	5.516	61.290	61.290
2	.932	10.358	71.648			
3	.642	7.135	78.783			
4	.477	5.296	84.079			
5	.415	4.607	88.686			
6	.316	3.514	92.200			
7	.284	3.156	95.356			
8	.227	2.524	97.879			
9	.191	2.121	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
AK1	.846
AK2	.827
AK3	.826
AK4	.766
AK5	.614
AK6	.841
AK7	.787
AK8	.770
AK9	.743

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

## Hasil Uji Validitas Variabel Responsif (Independen)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.862
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.260E3
	df	21
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
AR1	1.000	.535
AR2	1.000	.621
AR3	1.000	.713
AR4	1.000	.710
AR5	1.000	.627
AR6	1.000	.640
AR7	1.000	.625

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Compo nent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.470	63.853	63.853	4.470	63.853	63.853
2	.819	11.694	75.548			
3	.515	7.361	82.909			
4	.459	6.550	89.459			
5	.346	4.947	94.406			
6	.260	3.720	98.126			
7	.131	1.874	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
AR1	.731
AR2	.788
AR3	.844
AR4	.842
AR5	.792
AR6	.800
AR7	.791

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

### Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (Independen)

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.843
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.002E3
	df	28
	Sig.	.000

**Communalities**

	Initial	Extraction
AJ1	1.000	.508
AJ2	1.000	.429
AJ3	1.000	.570
AJ4	1.000	.617
AJ5	1.000	.563
AJ6	1.000	.529
AJ7	1.000	.523

AJ8	1.000	.507
-----	-------	------

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.245	53.064	53.064	4.245	53.064	53.064
2	.909	11.362	64.426			
3	.762	9.529	73.955			
4	.672	8.403	82.358			
5	.519	6.492	88.850			
6	.342	4.273	93.123			
7	.316	3.949	97.073			
8	.234	2.927	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
AJ1	.713
AJ2	.655
AJ3	.755
AJ4	.785
AJ5	.751
AJ6	.727
AJ7	.723
AJ8	.712

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

## Hasil Uji Validitas Variabel Empati (Independen)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.941
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.701E3
	df	78
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
AE1	1.000	.666
AE2	1.000	.762
AE3	1.000	.713
AE4	1.000	.674
AE5	1.000	.636
AE6	1.000	.613
AE7	1.000	.487
AE8	1.000	.657
AE9	1.000	.551
AE10	1.000	.618
AE11	1.000	.597
AE12	1.000	.595
AE13	1.000	.333

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

### Total Variance Explained

Compo nent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.902	60.786	60.786	7.902	60.786	60.786
2	.885	6.810	67.596			
3	.775	5.960	73.556			
4	.572	4.399	77.955			
5	.549	4.226	82.181			



6	.449	3.454	85.635		
7	.402	3.092	88.727		
8	.319	2.451	91.178		
9	.290	2.228	93.406		
10	.264	2.028	95.434		
11	.243	1.872	97.305		
12	.230	1.773	99.078		
13	.120	.922	100.000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
AE1	.816
AE2	.873
AE3	.844
AE4	.821
AE5	.798
AE6	.783
AE7	.698
AE8	.811
AE9	.742
AE10	.786
AE11	.772
AE12	.771
AE13	.577

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

**LAMPIRAN 5**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Niat Berperilaku (Dependen)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	279	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	279	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1	31.38	18.129	.726	.950
D2	31.61	18.404	.658	.953
D3	31.48	18.106	.798	.947
D4	31.51	18.704	.731	.950
D5	31.58	18.136	.801	.947
D6	31.63	18.400	.688	.951
D7	31.58	18.187	.863	.945
D8	31.56	17.852	.894	.944
D9	31.55	17.867	.890	.944
D10	31.62	17.856	.794	.947
D11	31.53	17.876	.805	.947

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Mediasi)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	279	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	279	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	12

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	33.74	21.379	.759	.948
C2	33.78	21.457	.737	.949
C3	33.80	21.429	.709	.950
C4	33.75	21.189	.788	.947
C5	33.75	21.421	.765	.948
C6	33.77	21.336	.810	.946
C7	33.75	21.874	.772	.948
C8	33.71	21.860	.750	.948
C9	33.68	21.555	.793	.947
C10	33.71	21.689	.772	.948
C11	33.70	21.670	.792	.947
C12	33.65	21.531	.790	.947

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Nilai (Independen)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	279	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	279	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	19

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	57.89	61.922	.791	.974
B2	57.84	61.635	.829	.974
B3	57.98	62.881	.786	.974
B4	57.99	63.144	.776	.974
B5	57.97	62.168	.810	.974
B6	58.06	63.680	.556	.977
B7	57.89	61.850	.810	.974
B8	58.00	62.291	.790	.974
B9	57.97	62.046	.851	.974
B10	57.94	61.853	.843	.974
B11	57.97	61.330	.878	.973
B12	57.89	61.703	.865	.973
B13	57.95	61.645	.841	.974
B14	57.90	61.655	.853	.974
B15	57.91	61.561	.867	.973
B16	57.94	61.798	.847	.974

B17	57.97	62.251	.785	.974
B18	57.96	62.754	.783	.974
B19	57.94	61.331	.883	.973

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keadaan Fisik (Independen)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	279	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	279	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AF1	21.09	7.499	.647	.855
AF2	21.05	7.429	.646	.854
AF3	21.28	6.958	.643	.855
AF4	21.27	7.318	.578	.862
AF5	21.21	7.189	.660	.852
AF6	21.16	7.220	.696	.849
AF7	21.09	7.279	.626	.856
AF8	21.03	7.736	.543	.864

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kehandalan (Independen)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	279	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	279	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AK1	24.73	10.636	.778	.904
AK2	24.77	10.803	.758	.906
AK3	24.72	10.922	.759	.906
AK4	24.79	11.223	.698	.910
AK5	24.95	11.203	.539	.922
AK6	24.71	10.654	.781	.904
AK7	24.85	10.745	.726	.908
AK8	24.82	10.920	.711	.909
AK9	24.82	10.987	.677	.911

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Responsif (Independen)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	279	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	279	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AR1	17.65	6.366	.648	.896
AR2	17.76	6.284	.704	.889
AR3	17.69	6.545	.760	.884
AR4	17.70	6.505	.757	.884
AR5	17.76	6.437	.701	.889
AR6	17.73	6.196	.729	.886
AR7	17.69	6.417	.714	.888



## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Jaminan (Independen)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	279	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	279	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AJ1	21.05	7.134	.615	.854
AJ2	21.22	6.932	.556	.865
AJ3	21.03	7.071	.661	.849
AJ4	21.01	6.892	.701	.845
AJ5	21.04	7.225	.650	.851
AJ6	21.05	7.541	.618	.855
AJ7	20.97	7.312	.621	.854
AJ8	20.93	7.380	.606	.856

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Empati (Independen)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	279	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	279	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	13

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AE1	36.62	21.998	.772	.938
AE2	36.56	22.039	.841	.937
AE3	36.55	22.191	.808	.937
AE4	36.61	21.922	.779	.938
AE5	36.53	22.192	.758	.939
AE6	36.65	22.070	.739	.940
AE7	36.68	22.656	.645	.942
AE8	36.60	22.263	.770	.939
AE9	36.62	22.568	.692	.941
AE10	36.61	22.657	.742	.940
AE11	36.65	22.961	.727	.940
AE12	36.65	22.503	.728	.940
AE13	36.58	23.107	.523	.946

**LAMPIRAN 6**  
**HASIL REGRESI LINEAR**

## Hasil Regresi Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Variabel Niat Berperilaku

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Niat_Berperilaku	- 2.1861246 E-17	1.00000000	279
Kepuasan_Pelanggan	- 4.3772234 E-17	1.00000000	279

**Correlations**

		Niat_Berperilaku	Kepuasan_Pelanggan
Pearson Correlation	Niat_Berperilaku	1.000	.673
	Kepuasan_Pelanggan	.673	1.000
Sig. (1-tailed)	Niat_Berperilaku	.	.000
	Kepuasan_Pelanggan	.000	.
N	Niat_Berperilaku	279	279
	Kepuasan_Pelanggan	279	279

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan_Pelanggan <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Niat\_Berperilaku

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 <sup>a</sup>	.453	.451	.74117542

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125.833	1	125.833	229.061	.000 <sup>a</sup>
	Residual	152.167	277	.549		
	Total	278.000	278			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan

b. Dependent Variable: Niat\_Berperilaku

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.588E-18	.044		.000	1.000
	Kepuasan_Pelanggan	.673	.044	.673	15.135	.000

a. Dependent Variable: Niat\_Berperilaku

**Hasil Regresi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Pelanggan	4.3772234 E-17	1.0000000	279
Kualitas_Pelayanan	.0000000	1.0000000	279

**Correlations**

		Kepuasan_Pelanggan	Kualitas_Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan_Pelanggan	1.000	.829
	Kualitas_Pelayanan	.829	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Pelanggan	.	.000
	Kualitas_Pelayanan	.000	.
N	Kepuasan_Pelanggan	279	279

**Correlations**

		Kepuasan_Pelanggan	Kualitas_Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan_Pelanggan	1.000	.829
	Kualitas_Pelayanan	.829	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Pelanggan	.	.000
	Kualitas_Pelayanan	.000	.
N	Kepuasan_Pelanggan	279	279
	Kualitas_Pelayanan	279	279

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayanan <sup>a</sup>		Enter

- a. All requested variables entered.  
 b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 <sup>a</sup>	.687	.686	.56066065

- a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	190.928	1	190.928	607.392	.000 <sup>a</sup>
	Residual	87.072	277	.314		
	Total	278.000	278			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.483E-16	.034		.000	1.000
	Kualitas_Pelayanan	.829	.034	.829	24.645	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

### Hasil Regresi Variabel Persepsi Nilai Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Pelanggan	4.3772234 E-17	1.00000000	279
Persepsi_Nilai	3.1834352 E-18	1.00000000	279

**Correlations**

		Kepuasan_Pelanggan	Persepsi_Nilai
Pearson Correlation	Kepuasan_Pelanggan	1.000	.681
	Persepsi_Nilai	.681	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Pelanggan	.	.000
	Persepsi_Nilai	.000	.
N	Kepuasan_Pelanggan	279	279
	Persepsi_Nilai	279	279

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Persepsi_Nilai <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 <sup>a</sup>	.464	.462	.73343331

a. Predictors: (Constant), Persepsi\_Nilai

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.995	1	128.995	239.801	.000 <sup>a</sup>
	Residual	149.005	277	.538		
	Total	278.000	278			

a. Predictors: (Constant), Persepsi\_Nilai

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.160E-17	.044		.000	1.000
	Persepsi_Nilai	.681	.044	.681	15.486	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan