

**Penerapan *QFD* (*Quality Function Deployment*) untuk Pengembangan  
Kualitas Pelayanan Perpustakaan**  
(Studi kasus Pada UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Industri



Disusun oleh  
**Muhrisad Dwi Prasetyo**  
**08660001**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UIN SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2013**



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/661/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Penerapan QFD (*Quality Function Deployment*) untuk Pengembangan Kualitas pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :  
Nama : Muhrisad Dwi Prasetyo  
NIM : 08660001  
Telah dimunaqasyahkan pada : 19 Februari 2013  
Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Siti Husna AINU SYUKRI, M.T  
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Ira Setyaningsih, M.Sc  
NIP.19790326 200604 2 002

Penguji II

Arya Wirabhuna, M.Sc  
NIP.19770127 200501 1 002

Yogyakarta, 27 Februari 2013

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi  
Bekas



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D  
NIP.19580919 198603 1 002



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Persetujuan Skripsi/ Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhrisad Dwi Prasetyo

NIM : 08660001

Judul Skripsi : Penerapan *QFD (Quality Function Deployment)* untuk Pengembangan Kualitas pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Prodi Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 5 Februari 2013

Pembimbing I

Siti Husna AINU Syukri, M.T.  
NIP. 19761127 200604 2 001

Pembimbing II

Ira Setyaningsih, M.Sc.  
NIP. 19790326 200604 2 002



## SURAT KETERANGAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhrisad Dwi Prasetyo  
NIM : 08660001  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: "Penerapan *QFD (Quality Function Deployment)* untuk Pengembangan Kualitas pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)" merupakan hasil penelitian saya sendiri, dan bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 5 Februari 2013

Penulis



Muhrisad Dwi Prasetyo  
NIM. 08660001

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada saya sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, Skripsi yang berjudul **“Penerapan QFD (*Quality Function Deployment*) Untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan”** (Study Kasus Pada UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga) bertujuan untuk mengetahui tingkat prioritas dan langkah-langkah pengembangan (karakteristik teknik) pada UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, berdasarkan keinginan dan kebutuhan pengguna perpustakaan. Sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk manajemen Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga untuk meningkatkan kualitas jasa layanan yang ada di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Penulis mengetahui bahwa banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang telah dilakukan, berkat partisipasi, dukungan, dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Arya Wirabhuana, S.T., M.Sc., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Husna Ainu Syukri, S.T., M.T dan Ibu Ira Setyaningsih ST. M.Sc., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan ikhlas dan sabar meluangkan

waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.

3. Mas Edi Prasetya, Pak Tri, Pak Ngadiman, Pak Suharyanta (Pak Pitenk), dan seluruh staf karyawan UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang bersedia membantu penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
4. Sahabat-sahabat terbaikkku: Febri Nugroho, Muh. Yusuf, Hari, kiplay, fahriza, nanang, dan semua teman C.R.E.W Prodi Teknik Industri UIN '08 yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Semua pihak yang belum disebutkan namun banyak berjasa dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak terdapat keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Teknik Industri. *Amin ya robbal 'alamin.*

Yogyakarta, 31 Januari 2013

Penyusun

**Muhrisad Dwi Prasetyo**  
**08660001**

**MOTTO**

*Selama masih ada kesempatan,  
Belajar, usaha dan do'a akan selalu  
dilakukan untuk meraih kesempurnaan*

**PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini kupersembahkan bagi Orang Tuaku, kakakku, dan*

*adikku*



## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
ABSTRAKSI.....	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	2
1.5 Batasan Masalah .....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	4
2.1 Posisi Penelitian .....	6
2.2 Landasan Teori.....	6
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	12
3.1 Objek Penelitian.....	25
3.2 Jenis Data.....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Metode Pengolahan Data.....	26
3.5 Metode Analisis Data.....	29
3.6 Diagram Alir Penelitian.....	32
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	33
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.2 Pengumpulan Data <i>Voice of Customer</i> .....	40
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data .....	44
4.4 Pengelolaan Data dengan menggunakan metode <i>QFD</i> .....	50
4.5 Analisis Data Hasil Pengelolaan .....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	80
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 <i>The House of Quality</i> .....	17
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Prosentase Jenis kelamin responden.....	37
Gambar 4.2 Prosentase Jenis fakultas responden.....	38
Gambar 4.3 Prosentase Jenis pekerjaan responden.....	40
Gambar 4.4 <i>House of Quality</i> Level I.....	75
Gambar 4.5 <i>House of Quality</i> Level II.....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Posisi Penelitian.....	10
Tabel 4.1	Tabel <i>Sales point</i> .....	21
Tabel 4.1	Tabel Klasifikasi jenis kelamin responden .....	35
Tabel 4.2	Tabel Klasifikasi jenis fakultas responden .....	37
Tabel 4.3	Tabel Klasifikasi jenis pekerjaan responden .....	39
Tabel 4.4	Tabel Rekapitulasi keinginan pengguna layanan perpustakaan.....	41
Tabel 4.5	Tabel Atribut kuesioner tahap kedua.....	43
Tabel 4.6	Tabel Uji validitas .....	46
Tabel 4.7	Tabel Uji reliabilitas .....	48
Tabel 4.8	Tabel Uji reliabilitas tingkat kepentingan .....	48
Tabel 4.9	Tabel <i>Sales point</i> .....	50
Tabel 4.10	Tabel Nilai tingkat kepentingan menurut pengguna.....	51
Tabel 4.11	Tabel Rata-rata tingkat kepentingan relatif atribut jasa perpustakaan.....	52
Tabel 4.12	Tabel Nilai target.....	53
Tabel 4.13	Tabel Nilai <i>sales point</i> .....	54
Tabel 4.14	Tabel Nilai <i>benchmarking</i> .....	55
Tabel 4.15	Tabel Nilai prosentase <i>benchmarking</i> .....	56
Tabel 4.16	Tabel Nilai <i>Scale Up Factor</i> .....	66
Tabel 4.17	Tabel Nilai <i>Raw Weight</i> .....	67
Tabel 4.18	Tabel Normalisasi bobot.....	69
Tabel 4.19	Tabel Notulen wawancara karakteristik teknik.....	71
Tabel 4.20	Tabel Normalisasi bobot atribut karakteristik teknik.....	77
Tabel 4.21	Tabel Notulen kebutuhan karakteristik komponen.....	78
Tabel 4.22	Tabel Prioritas pengembangan layanan perpustakaan.....	84
Tabel 4.23	Tabel Target pengembangan perpustakaan.....	95

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Tahap Pertama.....	102
Lampiran 2	Surat Permohonan pengisian kuesioner.....	103
Lampiran 3	Kuesioner Tahap Kedua Tingkat Kepentingan.....	104
Lampiran 4	Kuesioner Tahap Kedua <i>Benchmarking</i> .....	105
Lampiran 5	Kuesioner Target dan <i>Sales Point</i> .....	106
Lampiran 6	Jumlah Populasi Anggota aktif perpustakaan UIN SUKA .....	111
Lampiran 7	Rekapitulasi hasil kuesioner tahap pertama.....	112
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Dan Validitas .....	113
Lampiran 9	Rekaitulasi kuesioner tahap II (nilai kepentingan pengguna).....	133
Lampiran 10	Pengelolaan data dan perhitungan HOQ level 1 .....	144
Lampiran 11	Rekapitulasi hasil kuesioner <i>Benchmarking</i> UGM.....	153
Lampiran 12	Rekapitulasi hasil kuesioner <i>Benchmarking</i> UNY.....	164
Lampiran 13	Rekapitulasi hasil kuesioner <i>Benchmarking</i> UIN.....	175
Lampiran 14	Notulensi kebutuhan teknis dan karakteristik komponen.....	186
Lampiran 15	Interaksi antara kebutuhan pengguna dan kebutuhan teknis.....	189
Lampiran 16	Interaksi kebutuhan teknis dgn komponen karakteristik teknis.....	192

## DAFTAR ISTILAH

<i>ASI</i>	= <i>American Supplier Institute</i>
BTi	= Nilai normalisasi bobot atribut
<i>Concurrent engineering</i>	= pendekatan baru pada umumnya, mengarah pada proses desain
<i>db (decibel)</i>	= Satuan tingkat kebisingan
DKi	= Derajat kepentingan ke i
Hi	= Nilai hubungan antara kebutuhan pengguna dengan karakteristik teknik
<i>House of Quality</i>	= Rumah kualitas terpadu
<i>IGroup</i>	= Pengelola <i>database Journal International</i>
KTi	= Nilai tingkat kepentingan atribut ke i
<i>Mbps(Mega bit per second)</i>	= Satuan untuk mengetahui kecepatan transfer data ( <i>transfers rate</i> )
<i>MPS (Multi Purpose Station)</i>	= Komputer untuk transaksi peminjaman
<i>MPK (Multi Purpose Kiosk)</i>	= Komputer untuk transaksi pengembalian
<i>OPAC (Online Public Access Catalog)</i>	= Sistem penelusuran bahan pustaka secara <i>online</i>
PKSI	= Pusat Komputer dan Sistem Informasi
<i>Scale Up Factor</i>	= Nilai perbandingan antar nilai target dengan performa perusahaan ( <i>evaluation score</i> )
SIPRUS	= Sistem Informasi Perpustakaan
<i>TL (Tungsten-Halogen)</i>	= Jenis lampu neon
UPT	= Unit Pelayanan Teknis

## **Penerapan QFD (*Quality Function Deployment*) untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

(Studi kasus pada UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)

Oleh :

Muhrisad Dwi Prasetyo

NIM : 08660001

---

### **ABSTRAK**

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, dan penelitian bagi para pengguna. Tanpa ada layanan perpustakaan khususnya perpustakaan di Perguruan Tinggi, mahasiswa tidak mudah mendapatkan referensi dan informasi yang akurat, kurangnya koleksi bahan pustaka, tidak akuratnya informasi pada sistem penelusuran bahan pustaka, dan kurangnya kemampuan, serta kurangnya ketanggapan karyawan dalam melayani, akan menimbulkan ketidakpuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas target perbaikan kualitas jasa Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, yang berfokus pada keinginan dan kebutuhan pengguna menggunakan *Quality Function Deployment*. Penggunaan metode *Quality Function Deployment* berfungsi untuk menjembatani keinginan pengguna dengan tim pengembangan. *Quality Function Deployment* merupakan metode yang berfokus pada keinginan dan kebutuhan pengguna. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan urutan target yang menjadi prioritas pengembangan perpustakaan adalah mengadakan training “customer services excellent” untuk karyawan (0,13), meningkatkan kerjasama antara bagian pengolahan dan bagian sirkulasi untuk pengecekan bahan pustaka setiap minggu (0,12), mengadakan training “effective speaking and comunicaton” untuk karyawan (0,11), bekerja sama dengan PKS UIN untuk menambah bandwidth menjadi 1024 Mbps (0,11), meningkatkan kerja sama dengan perpustakaan lain, penerbit dan percetakan untuk menambah koleksi bahan pustaka lebih dari 500 eksemplar (0,10), penilaian terhadap kinerja karyawan dan pemberian penghargaan, yang dilakukan setiap tahun (0,07), penambahan jumlah komputer OPAC yang dilantai 4 sebanyak 5 unit komputer (0,06), menggunakan lampu TL 40 watt untuk ruang perpustakaan (0,05), menetapkan aturan bagi pengguna untuk tidak gaduh apabila berada di ruangan perpustakaan, ukuran kebisingan perpustakaan sebaiknya kurang dari 56 db karena taraf kebisingan untuk ruangan perpustakaan antara 45-55 db (0,05), pengaturan suhu mesin AC dikurangi hingga 16°C -18°C (0,04), penambahan media kritik saran lebih dari 2 unit, yaitu di setiap lantai perpustakaan dan via online (0,04), menambah jumlah MPS dan MPK 2 Unit (0,04), memperluas area ruang baca seluas 60 m<sup>2</sup> di lantai 2,3,dan 4 (0,03), meningkatkan kerjasama dengan IGroup (pengelola database jurnal internasional) dengan menambahkan 2 unit database e-journal (0,03), material bahan untuk loker, berbahan besi, dengan ukuran per kotak loker 35cmx35cmx45cm dengan ukuran beban muat maksimal 8 kg (0,03). Maka dengan adanya penelitian ini diharapkan akan adanya peningkatan kualitas jasa perpustakaan.

*Kata Kunci* : *Quality Function Deployment, Perpustakaan*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan ilmu pengetahuan mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial masyarakat berdampak pada perubahan perilaku mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap produk atau jasa.

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, dan penelitian. Tanpa ada layanan perpustakaan khususnya perpustakaan di Perguruan Tinggi, mahasiswa tidak mudah mendapatkan referensi dan informasi yang akurat. Perpustakaan merupakan suatu ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku atau terbitan lainnya, yang disimpan menurut klasifikasi untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Suwarno, 2009).

Sebagai salah satu unit penyedia layanan, perpustakaan mempunyai kepentingan untuk memajukan teknologi. Sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi penggunanya, terutama perpustakaan di Perguruan Tinggi. Pelayanan di perpustakaan sebaiknya dapat lebih memikat, cepat, dan akurat. Layanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna yaitu mahasiswa, staff, dosen dan peneliti. Namun, hal tersebut belum terlihat pada pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Seperti yang dirasakan oleh para pemustaka (konsumen), yakni mahasiswa UIN Sunan Kalijaga. Mereka mengeluh bahwa, pelayanan peminjaman kurang memuaskan. Hal tersebut terjadi karena, koleksi buku pada sistem pencarian, tidak sesuai dengan koleksi yang ada di rak. Pada layanan buku *tandon* (buku master) juga belum dapat memuaskan para pengguna, serta kurangnya koleksi buku di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga menyebabkan kurangnya kepuasan pengguna. Penelusuran *E-Journal* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga masih sulit untuk diakses, dan kecepatan *aces wiffi* yang masih sering lambat, sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen belum terpenuhi secara optimal. Data ini diperoleh dari hasil studi pendahuluan melalui observasi di perpustakaan UIN.

Berdasarkan hal diatas, maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan konsumen.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian adalah sebagai berikut: "Apa saja yang menjadi target perbaikan kualitas yang perlu diutamakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, untuk mengembangkan kualitas pelayanan dengan penerapan metode *Quality Function Deployment*?".

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan, karakteristik teknik, terhadap atribut



jasa pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

2. Untuk mengetahui hal hal yang menjadi target perbaikan kualitas layanan jasa Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan menggunakan *Quality Function Deployment*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi mahasiswa dapat memberikan manfaat untuk memperluas, memperdalam pengetahuan dan wawasan pemikiran mengenai pemecahan permasalahan menggunakan metode *Quality Function Deployment*, serta sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.
2. Untuk pengguna jasa layanan perpustakaan, manfaat yang dapat diperoleh yaitu tersalurkannya keluhan-keluhan mereka terhadap jasa yang didapatkan. Sehingga, informasi yang diperoleh dari pengguna dapat digunakan untuk acuan dalam memperbaiki jasa layanan UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Untuk mencegah meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mendefinisikan keinginan konsumen dalam penelitian ini digunakan kuesioner yang diisi oleh pengguna aktif UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yaitu dosen, karyawan dan mahasiswa dari seluruh fakultas baik S1,S2 dan S3 yang mempunyai status anggota aktif perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

2. Pengunjung perpustakaan yang menjadi objek penelitian, adalah pengunjung yang sudah berkunjung di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga (minimal 4 kali), perpustakaan Pusat UGM dan perpustakaan Pusat UNY.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Memuat tinjauan pustaka singkat yang melandasi penelitian lainnya yang berkaitan. Memuat teori-teori yang berhubungan dengan penelitian. Juga dapat diulas penelitian sebelumnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini merupakan kerangka dalam memecahkan suatu masalah, penjelasan secara garis besar bagaimana langkah pemecahan persoalan dengan menggunakan metode yang digunakan.

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL**

Berisikan tentang pengumpulan data di lapangan dan pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan. Hasil dari pengolahan data dianalisis lengkap dari pengolahan data.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang hasil pokok / kesimpulan dari pembahasan atau analisis terhadap data yang telah diolah dan berisi saran-saran untuk pengembangan selanjutnya

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pendekatan metode *QFD* dan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian kali ini dihasilkan kesimpulan, yaitu;

- a. Tingkat kepentingan karakteristik teknik pelayanan perpustakaan berdasarkan hasil *HOQ level I* adalah
  1. Peningkatan kemampuan karyawan (Subj) dengan nilai bobot 1,77.
  2. *Bandwidth* diperbesar (*Mbps*) nilai dengan bobot 1,46.
  3. Penambahan koleksi bahan pustaka (Eksemplar) dengan nilai bobot 1,30.
  4. Peningkatan kemampuan daya tanggap karyawan (Subj) dengan nilai bobot 1,29.
  5. Peningkatan frekuensi pengecekan di rak dan *system OPAC* (Per Minggu) dengan nilai bobot 0,96.
  6. Penambahan jumlah komputer *OPAC* (Unit) dengan nilai bobot 0,74.
  7. Adanya penilaian performa kerja (Per Tahun) dengan nilai bobot 0,70.
  8. Kondisi ruangan tenang (*db*) dengan nilai bobot 0,67.
  9. Penambahan media kritik dan saran. (Unit) dengan nilai bobot 0,57.
  10. Pencayahaan yang baik (*Watt*) dengan nilai bobot 0,56.
  11. Kualitas udara atau suhu udara ( $^{\circ}\text{C}$ ) dengan nilai bobot 0,43.

12. Ruang baca lapang (m<sup>2</sup>) dengan nilai bobot 0,37.
  13. Penambahan teknologi pendukung (Unit) dengan nilai bobot 0,36.
  14. Loker terbuat dari bahan yang kuat (Kg) dengan nilai bobot 0,34.
  15. Penambahan *database e-journal* pada siprus (Unit) dengan nilai bobot 0,10.
- b. Target perbaikan pelayanan perpustakaan yang menjadi prioritas berdasarkan atas *HOQ level II* adalah
1. Mengadakan pelatihan kepada karyawan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, agar kemampuan/*skills*, daya tanggap, dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan meningkat. Untuk pelaksanaan *training/pelatihan* dapat disesuaikan kemampuan manajemen perpustakaan.
  2. Meningkatkan kerjasama antara bagian pengolahan dan sirkulasi, agar dapat melakukan pengecekan bahan pustaka setiap minggu. Sehingga, akurasi informasi yang didapat dari komputer penelusuran meningkat, dan pencarian bahan pustaka menjadi mudah.
  3. Bekerja sama dengan PKS UIN untuk menambah ukuran bandwidth untuk perpustakaan. Target yang akan dicapai penambahan bandwidth hingga 1024 *Mbps*. Sehingga, Kualitas dan kecepatan *access internet/Wifi* meningkat, proses peminjaman dan pengembalian buku yang berbasis intranet berjalan dengan optimal.

4. Meningkatkan kerjasama dengan perpustakaan yang lain dan penerbit, agar Jumlah koleksi bahan pustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bertambah lebih dari 500 eksemplar..
5. Penilaian kinerja karyawan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dilakukan setiap tahun, untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, sehingga pelayanan terhadap pengguna semakin baik dan kepuasan pengguna akan meningkat.
6. Penambahan komputer penelusuran bahan pustaka (*OPAC*) sebanyak 5 unit komputer, agar pengguna mendapat kemudahan dalam mencari referensi di perpustakaan UIN.
7. Untuk target pencahayaan yang baik, pada setiap atap yang berukuran 4mx4m dipasang 2 lampu TL ukuran 36 *Watt*. Dengan sistem pencahayaan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas perpustakaan. Sehingga kebutuhan pengguna terhadap kondisi ruangan dapat terpenuhi secara optimal.
8. Menetapkan aturan bagi pengguna untuk tidak gaduh apabila berada di ruangan perpustakaan, ukuran kebisingan perpustakaan sebaiknya kurang dari 56 *db* karena taraf kebisingan untuk ruangan perpustakaan antara 45-55 *db*.

9. Pengaturan Suhu mesin AC, dikurangi hingga  $16^{\circ}\text{C}$  - $18^{\circ}\text{C}$ . Sehingga, sirkulasi udara di perpustakaan optimal, udara tidak pengap, atau panas.
10. Jumlah media kritik dan saran ditambah 4 unit, untuk kotak saran ditambah 3 unit dan diletakkan di lantai 2, 3, 4 dan 1 unit melalui media siprus (sistem informasi perpustakaan). Sehingga, pengguna lebih mudah memberi kritik/ saran kepada UPT Perpustakaan UIN.
11. Jumlah komputer *MPS (Multi Purpose Station)* ditambah 2 unit, sehingga antrian pengguna pada bagian peminjaman yang berada di lantai 3 dan pada bagian pengembalian di lantai 1 berkurang, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pengguna.
12. Memperluas area ruang baca seluas  $60\text{ m}^2$  di lantai 2,3,dan 4, ruang baca menjadi lebih kondusif.
13. Meningkatkan kerjasama dengan *IGroup* (pengelola *database* jurnal internasional). sehingga, *database jurnal international* bertambah 2 unit, Jumlah *journal international* yang dapat diakses melalui Perpustakaan UIN meningkat.
14. Material bahan untuk loker, berbahan besi, dengan ukuran  $35\text{cm}\times 35\text{cm}\times 45\text{cm}$  dengan ukuran beban muat maksimal 8 kg. Jaminan keamanan perpustakaan, rasa aman dari para pengguna meningkat.

## **5.2 Saran**

1. Hendaknya pihak manajemen UPT perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dapat melihat prioritas utama kebutuhan mana yang paling dibutuhkan oleh pengguna khususnya mahasiswa, sehingga kepuasan dapat terpenuhi dengan baik.
2. Perbaiki kualitas jasa layanan perpustakaan yang di berikan kepada pengguna, hendaknya dilakukan secara berkelanjutan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- BEE., 2006. *Pedoman Efisiensi Energi untuk Industri di Asia. United States of America:United Nations Environment Programme.*
- Davood, Gharakhani., Javad, Eslami., 2012. *Determining Customer Needs Priorities For Improving Quality Using QFD: International Journal of Economics and Management Sciences Vol 1 No 6 pp. 21-28.*
- Eshan, Jaiswal., S., Nov-Dec 2012. *A Case Study on Quality Function Deployment (QFD): IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering (IOSR-JMCE) ISSN: 2278-1684 Volume 3, Issue 6 pp. 27-35.*
- Gaspersz, Vincent., 2001. *Total Quality Managemen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ginting, Rosnani., 2010. *Perancangan Produk.*, Yogyakarta: Graha ilmu
- Ghozali, Imam., 2005. *Analisis Multivarian Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Febriana, Ira, Dewi., Faisal, Anwar1., dan Leily, Amalia1., 2009. *Perception and Consumption of Coffee and Tea among Students at TPB-IPB Period 2007/2008: Jurnal Gizi dan Pangan: Vol 4 Issue 1 pp. 20 – 28.*
- Kotler, Philip., 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

- Kai, Yang., 2008. *Voice of the Customer Capture and Analysis SixSigma Operational Methods. United States of America: The McGraw-Hill Companies.*
- Matloub, Hussain., Loukas, Tsironis., and Mian, M., Ajmal., 2011. *A QFD Strategy for Improving Customer Satisfaction: Case Study of Telecom Companies of Pakistan: Asian Journal on Quality, Vol. 12 Issue 3 pp. 282 – 295.*
- Mazur, Glenn, H., 2008. *QFD in the Food Processing Industry: Journal of QFD Institute pp. 1-11.*
- Pulli, Petri., Zheng, Xiaosong., 2007. *Improving Mobile Services Design: a QFD Approach: Journal Computing and Informatics, Vol. 26 pp. 369-381.*
- Sharma, Kumar, Pushpendra., Kumar, B. 2012. *Improvement In Performance Of Private Sector Banks With The Help Of Quality Function Deployment: International Journal of Advances in Engineering Research, Vol 3, Issue 4 pp 1-8.*
- Sugiyono., 2006. *Metode Penelitian Bisnis, cetakan kesembilan., Bandung CV : Alfabeta.*
- Sugiyono., 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.*
- Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta..*
- Sutajaya, Made, I., 2007. *Peningkatan Profesionalisme Guru Melalui Pemahaman Terhadap Ergonomi dalam Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran Universitas Pendidikan Ganesha Edisi Khusus pp. 556-574.*

Suwarno, W., 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.

Tjiptono, Fandy., dan Diana, Anatasia., 1995. *Total Quality Management*. Jakarta:  
Andi Offset.

Wasito, H., Santoso, Rahmat., Suwarsono., Nababan, M., Kurniawati, Lisa., 1992.

*Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Widodo, Imam., Jati., 2003. *Perancangan Dan Pengembangan Produk*. Yogyakarta:

UII Press

Wijaya, Tony., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT indeks

Lampiran 1

Nama :  
Fakultas :  
Pekerjaan : Dosen/Mahasiswa (coret yang tidak sesuai)

Kuesioner Tahap Pertama  
Identifikasi Kebutuhan Pengguna

1. Menurut anda, pelayanan Perpustakaan yang berkualitas itu yang seperti apa ?  
.....  
.....
2. Menurut anda, pelayanan di Perpustakaan yang akurat dan dapat diandalkan itu seperti apa?  
.....  
.....
3. Kekurangan apa sajakah yang perlu diperbaiki dari pelayanan, dan kelengkapan fasilitas Perpustakaan yang ada sekarang?  
.....  
.....
4. Menurut anda, bagaimana tentang pelayanan dari petugas di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga saat anda mengalami masalah?  
.....  
.....
5. Menurut anda, jaminan keamanan di Perpustakaan yang baik itu yang seperti apa?  
.....  
.....

Lampiran 2

Kepada Yth.

Bp/Ibu/Sdr.

Pengguna Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Tugas Akhir / Skripsi, kami selaku mahasiswa Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas, Islam Negeri Sunan Kalijaga, bermaksud mengadakan survey atau penelitian dengan judul “Penerapan *QFD (Quality Function Deployment)* Untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan” (Study kasus pada UPT Perpustakaan UIN Sunan kalijaga).

Sehubungan dengan hal tersebut, Maka kami mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban pada daftar yang diajukan dalam kuesioner ini.

Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah, kami akan menjamin kerahasiaan identitas Bpk/Ibu/Sdr. Kesungguhan anda dalam menjawab setiap pertanyaan yang kami ajukan sesuai dengan keadaan dan pendapat anda yang sebenar-benarnya merupakan bantuan yang sangat berharga bagi kami dalam melakukan Tugas Akhir sampai pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Atas kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu/Sdr saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

*Wassalamu’alaikum wr.wb*

Yogyakarta, November 2012

(Muhrisad Dwi Prasetyo)

## Lampiran 3

Nama :  
 Fakultas :  
 Jenis Pekerjaan:

**Kuesioner Tahap II**  
**Analisis Atribut Kepentingan Pengguna**

## Panduan pengisian

Berikan penilaian terhadap tingkat kepentingan pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dari pernyataan yang berada dibawah ini. Dengan skala 1 sampai 5, dimana 1 merupakan kepentingan yang paling rendah (*low importance*) dan 5 merupakan kepentingan yang paling tinggi (*high importance*).

Berilah tanda (√) pada pilihan anda.

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal					
2.	Pengecekan update system pada OPAC.					
3.	Keakuratan Informasi dari OPAC					
4.	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak					
5.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi					
6.	Kecepatan melayani pengguna perpustakaan					
7.	Keamanan barang di loker					
8.	Kenyamanan ruang baca perpustakaan					
9.	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku					
10.	Kesopanan petugas terhadap pengguna					
11.	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna					
12.	Keramahan petugas					
13.	Kotak Kritik dan Saran					
14.	Access Wifi di perpustakaan yang cepat.					
15.	E- Journal yang mudah diakses.					
16.	Kelengkapan koleksi buku.					
17.	Kelengkapan koleksi skripsi					
18.	Kelengkapan koleksi e-print					
19.	Jumlah komputer OPAC yang memadai					
20.	Kerapian Petugas					

## Lampiran 4

Nama :  
 Fakultas :  
 Jenis Pekerjaan :

**Kuesioner Tahap II**  
**Benchmarking Perpustakaan**

Panduan pengisian

Berilah Nilai 1 – 5 pada kolom untuk setiap poin di bawah ini jika anda pernah mengunjungi di ke tiga perpustakaan ini !

Ket :

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

No	Pernyataan	Perpustakaan		
		UIN	UGM	UNY
1.	Kemampuan petugas perpustakaan			
2.	Pengecekan update system pada OPAC.			
3.	Keakuratan Informasi dari OPAC			
4.	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak			
5.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi			
6.	Kecepatan melayani pengguna perpustakaan			
7.	Keamanan barang di loker			
8.	Kenyamanan ruang baca perpustakaan			
9.	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku			
10.	Kesopanan petugas terhadap pengguna			
11.	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna			
12.	Keramahan petugas			
13.	Kotak Kritik dan Saran			
14.	Access Wifi di perpustakaan yang cepat.			
15.	<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.			
16.	Kelengkapan koleksi buku.			
17.	Kelengkapan koleksi skripsi			
18.	Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>			
19.	Jumlah komputer OPAC yang memadai			
20.	Kerapian Petugas			

## Lampiran 5

**KUESIONER NILAI TARGET DAN SALES POINT**

Penilaian oleh Kepala bidang Teknis UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Petunjuk penilaian

1. Responden dimohon untuk memberikan penilaian yang berisikan tentang spesifikasi nilai target dan sales point pada atribut pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga
2. Dari berbagai atribut dibawah ini bapak dimohon untuk memberikan penilaian terhadap atribut jasa layanan perpustakaan yang ada didalam kuesioner
3. Penilaian nilai target dalam perangkaan seperti dibawah ini :
  - 1 = Sangat tidak penting
  - 2 = Kurang Penting
  - 3 = cukup penting
  - 4 = penting
  - 5 = sangat penting



## a. Nilai target

Penetapan nilai target untuk setiap atribut keinginan pengguna yang akan dicapai ditentukan oleh pihak pengelola.

No	Pernyataan	Nilai Target
1.	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	
2.	Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	
3.	Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	
4.	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	
5.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	
6.	Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	
7.	Keamanan barang di loker	
8.	Kenyamanan ruang baca perpustakaan	
9.	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	
10.	Kesopanan petugas terhadap pengguna	
11.	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	
12.	Keramahan petugas	
13.	Kotak Kritik dan Saran	
14.	<i>Access Wiffi</i> di perpustakaan yang cepat.	
15.	<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	
16.	Kelengkapan koleksi buku.	
17.	Kelengkapan koleksi skripsi	
18.	Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	
19.	Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	
20.	Kerapian Petugas	

b. Nilai sales Pont

Sales point memberikan informasi tentang kemampuan dalam menjual produk yang didasarkan pada seberapa jauh kebutuhan pengguna dapat dipenuhi. Nilai yang digunakan pada sales point seperti pada table dibawah ini.

Tabel Nilai Sales Point

Nilai	Keterangan
1	Tidak Terdapat Penjualan
1,2	Titik Penjualan Menengah.
1,5	Titik Penjualan Tinggi

Pertanyaan :

Apakah terdapat nilai jual pada system layanan perpustakaan dengan atribut yang ada dibawah ini :

No	Pernyataan	Nilai Sales Point
1.	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	
2.	Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	
3.	Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	
4.	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	
5.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	
6.	Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	
7.	Keamanan barang di loker	
8.	Kenyamanan ruang baca perpustakaan	
9.	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	
10.	Kesopanan petugas terhadap pengguna	

11.	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	
12.	Keramahan petugas	
13.	Kotak Kritik dan Saran	
14.	<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	
15.	<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	
16.	Kelengkapan koleksi buku.	
17.	Kelengkapan koleksi skripsi	
18.	Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	
19.	Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	
20.	Kerapian Petugas	

Lampiran 6

Jumlah Populasi Anggota aktif perpustakaan UIN Sunan kalijaga

Jumlah Populasi = 20.640 anggota aktif

Jumlah anggota Perpustakaan Aktif

The screenshot shows the phpMyAdmin interface for a database named 'siprus'. The active tab is 'anggota'. The SQL query displayed is: `SELECT FROM anggota WHERE status = 'A' LIMIT 0, 30`. The table below shows the first three rows of data:

	no_mhs	kd_jenis_anggota	kd_fakultas	kd_operator	nama	foto	status	alamat	tgl_daftar	angkatan	tgl_ai
<input type="checkbox"/>	02231165	MH	PS	RW	KUNYI KHAIRUN NISA	[BLOB -05]	A	JL. WIJAYA KUSUMA NO 223 B.RT.10,RW. 56	2004-04-07	2002	NI
<input type="checkbox"/>	02231160	PS	PS	BDY	ALI NURSAID	[BLOB -05]	A	SUKOBUBUK 01/03 MARGOREJO, PATI	2004-04-07	ANCK	NI
<input type="checkbox"/>	150282645	DS	DA	SIR1	SITI MAIMI INAH	[BLOB -05]	A	MDLOCATEN	2004-04-07		NI

Kepala Bidang TI

Suharyanta, SE., S.IPI

Kour Pemeliharaan Bahan Pustaka dan

Preservasi Digital

Edi Prasetya S.kom

Maka sampel yang diperlukan adalah

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

$$n = \frac{20640}{1 + 20640 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = 385$$

## Lampiran 7

## Rekapitulasi hasil kuesioner tahap pertama

No	Pernyataan
1.	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal
2.	Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .
3.	Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>
4.	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak
5.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi
6.	Kecepatan melayani pengguna perpustakaan
7.	Keamanan barang di loker
8.	Kenyamanan ruang baca perpustakaan
9.	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku
10.	Kesopanan petugas terhadap pengguna
11.	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna
12.	Keramahan petugas
13.	Kotak Kritik dan Saran
14.	<i>Access Wiffi</i> di perpustakaan yang cepat.
15.	<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.
16.	Kelengkapan koleksi buku.
17.	Kelengkapan koleksi skripsi
18.	Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>
19.	Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai
20.	Kerapian Petugas

## Lampiran 8

**Uji Reliabilitas Dan Validitas *Istrument*****1. Tingkat Kepentingan***a. Reliability***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.86	.852	44
Q2	3.64	.810	44
Q3	3.80	.701	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.43	1.832	.718	.748
Q2	7.66	1.904	.740	.722
Q3	7.50	2.349	.638	.824

*b. Responsiveness*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.48	.849	44
Q2	3.48	.792	44
Q3	3.41	.693	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	6.89	1.777	.707	.754
Q2	6.89	1.777	.801	.649
Q3	6.95	2.370	.585	.863



*c. Assurance*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.45	.761	44
Q2	3.55	.848	44
Q3	3.77	.522	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.32	1.431	.629	.614
Q2	7.23	1.203	.664	.583
Q3	7.00	2.093	.523	.760

*d. Empathy*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.75	.811	44
Q2	3.59	.757	44
Q3	3.55	.627	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.14	1.562	.562	.763
Q2	7.30	1.562	.647	.655
Q3	7.34	1.858	.648	.676

*e. Tangible***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.75	.943	44
Q2	3.77	.711	44
Q3	3.98	.628	44
Q4	3.91	.709	44
Q5	3.66	.834	44
Q6	3.93	.789	44
Q7	3.64	.750	44
Q8	3.66	.713	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	26.55	10.905	.620	.761
Q2	26.52	12.348	.561	.772
Q3	26.32	13.524	.376	.797
Q4	26.39	12.568	.514	.779
Q5	26.64	11.493	.613	.762
Q6	26.36	11.307	.702	.748
Q7	26.66	12.974	.392	.796
Q8	26.64	13.493	.315	.806

## 1. Benchmark UGM

### a. Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.34	.713	44
Q2	3.20	.668	44
Q3	3.39	.655	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	6.59	1.457	.679	.800
Q2	6.73	1.366	.848	.627
Q3	6.55	1.696	.593	.874

b. *Responsiveness***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.93	.846	44
Q2	3.89	.754	44
Q3	4.09	.640	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.98	1.465	.612	.664
Q2	8.02	1.558	.695	.554
Q3	7.82	2.106	.494	.780

## c. Assurance

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.77	.743	44
Q2	3.52	.628	44
Q3	3.50	.665	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.02	1.186	.553	.588
Q2	7.27	1.505	.474	.680
Q3	7.30	1.329	.561	.576

d. *Emphaty***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.66	.861	44
Q2	3.50	.762	44
Q3	3.59	.497	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.09	1.154	.738	.564
Q2	7.25	1.448	.672	.634
Q3	7.16	2.230	.528	.813

e. *Tangible***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4.14	.795	44
Q2	4.02	.628	44
Q3	3.95	.569	44
Q4	4.00	.778	44
Q5	3.91	.709	44
Q6	4.20	.823	44
Q7	4.14	.668	44
Q8	3.80	.765	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27.92	10.799	.735	.778
Q2	28.05	13.275	.431	.821
Q3	28.16	13.306	.480	.817
Q4	28.08	12.354	.465	.819
Q5	28.16	12.917	.401	.826
Q6	27.92	10.299	.804	.766
Q7	27.97	12.194	.630	.798
Q8	28.30	12.270	.478	.818



## 2. *Benchmark Perpustakaan UNY*

### a. *Reliability*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.50	.876	44
Q2	3.48	.792	44
Q3	3.55	.791	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.02	1.976	.670	.732
Q2	7.05	2.091	.732	.667
Q3	6.98	2.348	.586	.812

*b. Responsiveness*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4.09	.830	44
Q2	3.66	.645	44
Q3	3.25	.751	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	6.91	1.573	.432	.754
Q2	7.34	1.811	.539	.616
Q3	7.75	1.448	.637	.473

*c. Assurance*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.55	.848	44
Q2	3.59	.871	44
Q3	3.86	.668	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.45	1.789	.740	.652
Q2	7.41	1.829	.678	.726
Q3	7.14	2.493	.591	.814

*d. Emphaty***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.84	.834	44
Q2	3.70	.878	44
Q3	3.61	.689	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.32	1.896	.531	.686
Q2	7.45	1.463	.742	.400
Q3	7.55	2.393	.442	.775

*e. Tangible*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4.18	.756	44
Q2	4.02	.731	44
Q3	4.23	.803	44
Q4	4.00	.647	44
Q5	3.98	.762	44
Q6	4.27	.817	44
Q7	3.84	.680	44
Q8	3.84	.776	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	28.18	11.920	.593	.784
Q2	28.34	12.602	.472	.801
Q3	28.14	11.097	.718	.763
Q4	28.36	13.074	.447	.804
Q5	28.39	13.033	.358	.817
Q6	28.09	11.899	.535	.793
Q7	28.52	13.325	.362	.815
Q8	28.52	11.046	.763	.757

### 3. Benchmarking UIN

#### a. Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.61	.754	44
Q2	3.57	.789	44
Q3	3.57	.661	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.14	1.702	.551	.754
Q2	7.18	1.362	.744	.523
Q3	7.18	1.920	.545	.759

*b. Responsiveness***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.82	.870	44
Q2	3.59	.816	44
Q3	3.77	.565	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.36	1.400	.608	.592
Q2	7.59	1.550	.587	.611
Q3	7.41	2.201	.530	.707

c. Assurance

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.66	.861	44
Q2	3.57	.789	44
Q3	3.30	.734	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	6.86	1.888	.510	.769
Q2	6.95	1.719	.722	.510
Q3	7.23	2.133	.543	.721



*d. Emphaty*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.57	.818	44
Q2	3.55	.761	44
Q3	3.48	.590	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	7.02	1.418	.535	.692
Q2	7.05	1.300	.721	.434
Q3	7.11	2.010	.462	.757

*e. Tangibles*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4.07	.900	44
Q2	4.02	.628	44
Q3	4.30	.904	44
Q4	3.86	.668	44
Q5	4.00	.835	44
Q6	3.98	.927	44
Q7	3.68	.740	44
Q8	3.98	.698	44

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27.82	14.803	.689	.832
Q2	27.86	17.469	.479	.855
Q3	27.59	14.201	.787	.818
Q4	28.02	17.325	.470	.856
Q5	27.89	15.871	.573	.846
Q6	27.91	15.201	.598	.844
Q7	28.20	17.143	.439	.860
Q8	27.91	15.340	.832	.819

## Lampiran 9

Rekaitulasi kuesionertahap II (nilai kepentingan pengguna)

Tabel 3.1 rekapitulasi hasil kuesioner tahap 2

Q	Reliability			Responsiveness			Assurance			Emphaty			Tangibles							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8
1	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
6	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4
7	5	5	4	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4
8	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4
11	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
15	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2
17	2	3	2	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3
18	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
19	3	3	4	5	5	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
20	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
21	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4
22	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
23	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3
24	2	2	2	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2
25	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
26	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4
27	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
29	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
30	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	5	4	5	4	4
32	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4
33	2	2	2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3
34	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5
35	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4
36	5	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4
37	4	3	3	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4
38	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4
39	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3
40	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	5
41	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4
42	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3
43	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5
44	4	3	2	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3
45	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
46	2	3	2	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
47	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4
48	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3
49	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4
50	4	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3
51	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3
52	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4
53	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4
54	4	4	5	4	3	2	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	5
55	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5
56	5	4	5	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
57	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4
58	5	4	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3
59	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
60	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3
61	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
62	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4
63	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
64	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
65	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3
66	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4
67	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	4	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
68	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3
69	4	3	4	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5
70	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3
71	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3
72	4	5	4	5	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4
73	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
74	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4
75	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	2	3	2	3	3
76	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
77	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3
78	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5
79	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3
80	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
81	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4
82	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3
84	5	5	4	4	3	4	3	2	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5
85	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	5	4	5	4	2
86	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
87	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4
88	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4
89	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	5	4	4	5
90	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5
91	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4
92	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4
93	4	3	4	2	2	2	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3
94	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
95	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4
96	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
97	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3
98	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4
99	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
100	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
101	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2
102	2	2	2	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3
103	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
104	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4



<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
142	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4
143	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	2	2	3	4	3	5	3
144	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4
145	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	5
146	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4
147	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	2	2	4	3	3	5	4	3	2	4
148	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5
149	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4
150	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3
151	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4
152	5	5	4	2	2	2	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3
153	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4
154	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5
155	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4
156	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	2	3	2	5	4	4	3	3
157	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3
158	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	2	4	3	4	3	4
159	5	5	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5
160	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3
161	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
162	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4
163	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5
164	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	3
165	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4
166	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	2	3	2	3	4
167	5	5	4	2	3	2	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5
168	3	4	5	3	3	3	4	3	2	5	4	4	5	4	5	4	3	2	4	3
169	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4
170	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3
171	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4
172	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3
173	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	2
174	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3
175	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3
176	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3
177	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	5	3
178	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
179	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4
180	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3
181	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	5
182	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4
183	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4
184	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3
185	3	3	3	3	2	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3
186	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3
187	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3
188	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	3
189	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	2
190	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
191	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
192	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5
193	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
194	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	5
195	5	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5
196	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4
197	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4
198	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4
199	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5
200	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4
201	2	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4
202	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4
203	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5
204	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4
205	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
206	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4
207	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
208	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4
209	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3
210	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4
211	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
212	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
213	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
214	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5
215	4	4	3	3	2	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3



<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
216	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
217	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
218	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2
219	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
221	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4
222	3	3	4	3	2	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3
223	3	3	3	5	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3
224	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4
225	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5
226	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4
227	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	2	5
228	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4
229	2	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4
230	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
231	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5
232	3	3	4	5	5	4	2	2	2	3	3	3	5	4	5	2	3	2	3	4
233	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	5
234	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	2	4	3
235	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
236	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	5	4	5	4	3	3
237	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4
238	2	2	2	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	3
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
240	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4
241	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4
242	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
243	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3
244	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5
245	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	2	3	2	5	3
246	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	5
247	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	2	4	3
248	2	2	2	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5
249	3	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4
250	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5
251	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3
252	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
253	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4
254	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	4
255	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
256	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	2	
257	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
258	4	3	3	5	5	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
259	5	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	
260	3	3	3	4	3	3	4	3	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
261	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	
262	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	2	2	2	4	
263	4	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	
264	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
265	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
266	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
267	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
268	3	4	5	4	4	4	5	4	5	2	3	2	3	4	4	4	3	3	5	
269	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	2	2	2	4	
270	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	
271	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	
272	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	
273	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	
274	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	
275	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	
276	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	
277	3	3	3	4	3	4	3	2	5	4	4	5	5	5	4	2	3	2	5	
278	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	4	
279	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	
280	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	
281	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	
282	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	
283	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	
284	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	
285	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	
286	4	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
287	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	
288	2	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
289	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
290	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5
291	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4
292	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3
293	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4
294	4	3	4	5	5	4	2	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5
295	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
296	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4
297	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5
298	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3
299	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
300	5	4	4	5	5	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
301	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	2
302	4	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3
303	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
304	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4
305	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	3
306	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
307	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3
308	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
309	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
310	4	3	4	3	2	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
311	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	5	4
312	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5
313	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3
314	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
315	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3
316	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
317	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4
318	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
319	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
320	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
321	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4
322	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3
323	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5
324	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3
325	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3
326	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
327	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
328	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
329	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3
330	4	5	4	5	5	4	3	2	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4
331	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
332	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3
333	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5
334	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3
335	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3
336	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4
337	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
338	4	4	4	2	2	2	3	3	5	2	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4
339	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	2	3	2	3	3
340	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
341	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3
342	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	2	3
343	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
344	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5
345	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4
346	5	4	5	3	2	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5
347	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3
348	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4
349	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4
350	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5
351	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	2	5	3
352	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4
353	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3
354	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4
355	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	3
356	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4
357	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4
358	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
359	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4
360	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	2	2	4	5
361	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
362	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3
363	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
364	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4
365	3	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4
366	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3
367	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4
368	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	5	4	3	5	4	4	3	5
369	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3
370	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4
371	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4
372	3	3	3	5	5	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5
373	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	2	5	3
374	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
375	5	4	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
376	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	5	5	4	4	3
377	4	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4
378	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5
379	3	2	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3
380	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4
381	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4
382	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5
383	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	5	3
384	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3
385	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5
Jmlh	1464	1404	1430	1439	1397	1427	1418	1416	1459	1455	1440	1444	1545	1451	1471	1500	1416	1469	1457	1452
Mds	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KPI	3.80	3.65	3.71	3.74	3.63	3.71	3.68	3.68	3.79	3.78	3.74	3.75	4.01	3.77	3.82	3.90	3.68	3.82	3.78	3.77

## Lampiran 10

## Pengelolaan data dan perhitungan HOQ level 1

## a. Tingkat Kepentingan atribut

Tabel tingkat kepentingan atribut menurut konsumen

No	Dimensi	Pernyataan	Nilai
1.	<b>Reliability</b>	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	4
2.		Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	3
3.		Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	4
4.	<b>Responsiveness</b>	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	3
5.		Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	3
6.		Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	4
7.	<b>Assurance</b>	Keamanan barang di loker	3
8.		Kenyamanan ruang baca perpustakaan	4
9.		Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	4
10.	<b>Emphaty</b>	Kesopanan petugas terhadap pengguna	4
11.		Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	4
12.		Keramahan petugas	4
13.	<b>Tangibles</b>	Kotak Kritik dan Saran	4
14.		<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	4
15.		<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	4
16.		Kelengkapan koleksi buku.	4
17.		Kelengkapan koleksi skripsi	4
18.		Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	4
19.		Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	4
20.		Kerapian Petugas	4

- b. Menghitung tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan jasa yang ada di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .

Dengan rumusan

*Weighted Average Performance*

$$= \frac{\sum(\text{Number of respondents at performance value})i}{\text{Total Number of respondents}}$$

Misalnya untuk menentukan nilai mudah digunakan maka perhitungany adalah sebagai berikut :

$$\text{Weighted Average Performance} = \frac{1464}{385}$$

$$\text{Weighted Average Performance} = 3,80$$

Maka hasil selengkapnya adalah sebagai berikut :

Tabel tingkat kepuasan konsumen terhadap  
layanan jasa perpustakaan

No	Dimensi	Pernyataan	Nilai kepuasan
1.	<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	3.80
2.		Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	3.65
3.		Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	3.71
4.	<i>Responsiveness</i>	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	3.74
5.		Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	3.63
6.		Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	3.71
7.	<i>Assurance</i>	Keamanan barang di loker	3.68
8.		Kenyamanan ruang baca perpustakaan	3.68
9.		Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	3.79
10.	<i>Emphaty</i>	Kesopanan petugas terhadap pengguna	3.78
11.		Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	3.74
12.		Keramahan petugas	3.75
13.	<i>Tangibles</i>	Kotak Kritik dan Saran	4.01
14.		<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	3.77
15.		<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	3.82
16.		Kelengkapan koleksi buku.	3.90
17.		Kelengkapan koleksi skripsi	3.68
18.		Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	3.82
19.		Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	3.78
20.		Kerapian Petugas	3.77



## c. Nilai Target

Adapun nilai target adalah sebagai berikut :

Tabel nilai target menurut pihak Perpustakaan

No	Dimensi	Pernyataan	Nilai
1.	<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	5
2.		Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	4
3.		Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	4
4.	<i>Responsiveness</i>	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	5
5.		Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	5
6.		Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	4
7.	<i>Assurance</i>	Keamanan barang di loker	4
8.		Kenyamanan ruang baca perpustakaan	4
9.		Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	5
10.	<i>Emphaty</i>	Kesopanan petugas terhadap pengguna	4
11.		Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	4
12.		Keramahan petugas	5
13.	<i>Tangibles</i>	Kotak Kritik dan Saran	5
14.		<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	5
15.		<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	5
16.		Kelengkapan koleksi buku.	5
17.		Kelengkapan koleksi skripsi	5
18.		Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	5
19.		Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	5
20.		Kerapian Petugas	5

d. *Evaluation Score benchmark* terhadap 2 Perpustakaan Universitas lain

No	Pernyataan	nilai
1.	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	4
2.	Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	4
3.	Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	3
4.	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	4
5.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	4
6.	Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	4
7.	Keamanan barang di loker	4
8.	Kenyamanan ruang baca perpustakaan	4
9.	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	4
10.	Kesopanan petugas terhadap pengguna	4
11.	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	4
12.	Keramahan petugas	4
13.	Kotak Kritik dan Saran	4
14.	<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	4
15.	<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	4
16.	Kelengkapan koleksi buku.	4
17.	Kelengkapan koleksi skripsi	3
18.	Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	4
19.	Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	4
20.	Kerapian Petugas	4

e. *Scale Up Factor*

Untuk menghitung nilai *Scale Up Factor* digunakan rumusan sebagai berikut:

$$\text{Scale Up Factor} = \frac{\text{Goal}}{\text{Our Product performance}}$$

Contoh perhitungan untuk mudah digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Scale Up Factor} = 5 : 4 = 1.25$$

No	Dimensi	Pernyataan	Scale Up Factor
1.	<b>Reliability</b>	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	1.25
2.		Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	1.00
3.		Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	1.33
4.	<b>Responsiveness</b>	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	1.25
5.		Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	1.25
6.		Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	1.00
7.	<b>Assurance</b>	Keamanan barang di loker	1.00
8.		Kenyamanan ruang baca perpustakaan	1.00
9.		Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	1.25
10.	<b>Emphaty</b>	Kesopanan petugas terhadap pengguna	1.00
11.		Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	1.00
12.		Keramahan petugas	1.25
13.	<b>Tangibles</b>	Kotak Kritik dan Saran	1.25
14.		<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	1.25
15.		<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	1.25
16.		Kelengkapan koleksi buku.	1.25
17.		Kelengkapan koleksi skripsi	1.67
18.		Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	1.25
19.		Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	1.25
20.		Kerapian Petugas	1.25

f. Titik Jual ( nilai *sales point* )

Adapun nilai sales point adalah sebagai berikut :

Tabel nilai sales point

No	Dimensi	Pernyataan	Nilai
1.	<b>Reliability</b>	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	1
2.		Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	1.5
3.		Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	1.5
4.	<b>Responsiveness</b>	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	1.5
5.		Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	1.2
6.		Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	1.2
7.	<b>Assurance</b>	Keamanan barang di loker	1.5
8.		Kenyamanan ruang baca perpustakaan	1.2
9.		Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	1.5
10.	<b>Emphaty</b>	Kesopanan petugas terhadap pengguna	1
11.		Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	1
12.		Keramahan petugas	1
13.	<b>Tangibles</b>	Kotak Kritik dan Saran	1.2
14.		<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	1.5
15.		<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	1.5
16.		Kelengkapan koleksi buku.	1.5
17.		Kelengkapan koleksi skripsi	1.5
18.		Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	1.2
19.		Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	1
20.		Kerapian Petugas	1.2

g. *Raw Weight*

Besarnya *Raw Weight* dapat dihitung dengan rumusan sebagai berikut :

$$Raw\ Weight = Importance\ to\ Customer \times Improvement\ Ratio \times Sales\ Point$$

Maka contoh perhitungan adalah sebagai berikut :

$$Raw\ Weight = 4 \times 1,25 \times 1 = 5.00$$

No	Dimensi	Pernyataan	Nilai
1.	<b>Reliability</b>	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	5.00
2.		Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	4.50
3.		Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	8.00
4.	<b>Responsiveness</b>	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	5.63
5.		Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	4.50
6.		Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	4.80
7.	<b>Assurance</b>	Keamanan barang di loker	4.50
8.		Kenyamanan ruang baca perpustakaan	4.80
9.		Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	7.50
10.	<b>Emphaty</b>	Kesopanan petugas terhadap pengguna	4.00
11.		Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	4.00
12.		Keramahan petugas	5.00
13.	<b>Tangibles</b>	Kotak Kritik dan Saran	6.00
14.		<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	7.50
15.		<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	7.50
16.		Kelengkapan koleksi buku.	7.50
17.		Kelengkapan koleksi skripsi	10.00
18.		Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	6.00
19.		Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	5.00
20.		Kerapian Petugas	6.00
	<b>Jumlah</b>		117,73

## h. Normalisais nilai bobot

Untuk menghitung noralisasi bobot digunakan rumusan sebagai berikut :

$$\text{normalized raw weight} = \frac{\text{raw weight}}{\sum \text{raw weight}}$$

$$\text{normalized raw weight} = \frac{5.00}{117,73}$$

$$\text{normalized raw weight} = 0.04$$

Maka hasil selengkapnya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.7 Normalisasi Bobot Kebutuhan Konsumen

No	Dimensi	Pernyataan	Nilai
1.	<b>Reliability</b>	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	0.04
2.		Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	0.04
3.		Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	0.07
4.	<b>Responsiveness</b>	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	0.05
5.		Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	0.04
6.		Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	0.04
7.	<b>Assurance</b>	Keamanan barang di loker	0.04
8.		Kenyamanan ruang baca perpustakaan	0.04
9.		Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	0.06
10.	<b>Emphaty</b>	Kesopanan petugas terhadap pengguna	0.03
11.		Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	0.03
12.		Keramahan petugas	0.04
13.	<b>Tangibles</b>	Kotak Kritik dan Saran	0.05
14.		<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	0.06
15.		<i>E- Journal</i> yang mudah diakases.	0.06
16.		Kelengkapan koleksi buku.	0.06
17.		Kelengkapan koleksi skripsi	0.08
18.		Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	0.05
19.		Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	0.04
20.		Kerapian Petugas	0.05
<b>Total</b>			1.00

## Lampiran 11

Rekapitulasi hasil kuesioner *Benchmarking*

## a. Perpustakaan UGM

Tabel rekapitulasi hasil kuesioner *Benchmarking*

Q	Reliability			Responsiveness			Assurance			Emphaty			Tangibles							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8
1	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
2	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	5	4
3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4
4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3
5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2
6	5	4	5	5	4	4	4	3	2	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	3
7	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2
8	5	4	5	4	3	4	2	3	2	4	3	2	2	3	2	5	4	3	4	3
9	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5
10	4	4	5	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	5	4	5	5	4
11	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3
12	5	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3
13	3	4	5	4	4	4	5	4	5	2	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4
14	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4
15	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	5	4
16	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
17	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
18	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	4	4	5	5
19	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
20	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
21	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5
22	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4
23	3	3	4	3	2	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3
24	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
25	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5
26	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2
27	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3
28	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3
29	3	3	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
30	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3
31	4	3	3	2	2	2	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5
33	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3
34	5	5	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4
35	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4
36	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
37	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
38	5	5	4	3	2	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
39	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4
40	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	5
41	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4
42	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4
43	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
44	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3
45	5	5	4	3	2	4	2	2	2	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4
46	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4
47	4	4	4	2	2	2	4	5	4	5	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4
48	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4
49	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
51	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
52	2	2	2	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3
54	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3
56	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4
57	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
58	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	2	2
59	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	2	3	3
60	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3
61	3	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3
62	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
63	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
65	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
66	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5



<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
67	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2
68	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
71	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4
72	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5
73	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2
74	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
75	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
76	5	5	4	4	3	4	2	2	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3
77	2	2	2	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3
78	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
79	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3
80	3	3	4	2	2	2	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	2
81	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3
82	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
83	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	3	3	3	4	3
84	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
85	3	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5
87	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	2	2
88	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3
90	5	4	4	2	3	2	5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4
91	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	2	3	3
92	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
93	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3
94	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2
95	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4
98	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	2	2	3	4	3	5	3
99	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4
100	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	5
101	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4
102	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	2	2	4	3	3	5	4	3	2	4
103	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
104	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4
105	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3
106	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4
107	5	5	4	2	2	2	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3
108	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4
109	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5
110	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4
111	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	2	3	2	5	4	4	3	3
112	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3
113	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	2	4	3	4	3	4
114	5	5	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5
115	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4
116	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3
117	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
118	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5
119	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2
120	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3
121	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3
122	5	5	4	2	3	2	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
123	3	4	5	3	3	3	4	3	2	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3
124	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4
125	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5
126	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
127	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
128	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
129	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	2
130	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3
131	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
132	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5
133	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4
134	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
135	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4
136	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
137	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3
138	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
139	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	3	4
140	3	3	3	3	2	3	5	4	3	5	4	5	3	5	2	4	3	4	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
141	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4
142	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
143	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4
144	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
145	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2
146	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3
147	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4
148	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5
149	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4
150	5	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
151	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	2	2
152	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3
153	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4
154	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5
155	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4
156	2	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5
157	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5
158	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	2	2	2	3	4
159	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4
160	2	2	2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3
161	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5
162	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2
163	5	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	3	4	5	4	3
164	4	3	3	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4
165	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5
166	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4
167	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4
168	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4
169	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3
170	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5
171	4	3	2	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3
172	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
173	2	3	2	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
174	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4
175	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3
176	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4
177	4	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
178	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3
179	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4
180	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4
181	4	4	5	4	3	2	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	5
182	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5
183	5	4	5	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
184	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4
185	5	4	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3
186	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
187	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3
188	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
189	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4
190	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
191	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
192	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3
193	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4
194	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	4	4	4
195	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3
196	4	3	4	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5
197	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3
198	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3
199	4	5	4	5	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4
200	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
201	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4
202	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	2	3	2	3	3
203	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
204	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3
205	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5
206	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3
207	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
208	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4
209	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
210	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3
211	5	5	4	4	3	4	3	2	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5
212	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	5	4	5	4	2
213	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
214	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4

<b>Q</b>	<b>Reliability</b>			<b>Responsiveness</b>			<b>Assurance</b>			<b>Emphaty</b>			<b>Tangibles</b>							
215	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4
216	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	5	4	4	5
217	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5
218	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4
219	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2
220	4	3	4	2	2	2	3	4	3	5	4	5	2	3	4	5	4	3	4	3
221	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
222	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
223	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4
224	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
225	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4
226	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
227	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
228	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2
229	2	2	2	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3
230	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4
231	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
232	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
233	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	2	3	2
234	4	4	4	2	2	2	4	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3
235	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
236	3	4	4	3	3	4	2	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4
237	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4
238	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
239	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
240	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
241	3	4	4	5	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3
242	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
243	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3
244	5	5	4	4	4	5	2	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4
245	3	4	5	5	4	5	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4
246	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2
247	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
248	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	5	4
249	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5
250	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
251	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5

<b>Q</b>	<b>Reliability</b>			<b>Responsiveness</b>			<b>Assurance</b>			<b>Emphaty</b>			<b>Tangibles</b>							
252	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
253	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
254	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4
255	4	4	4	3	3	3	2	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
256	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	3	4	5	4
257	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
258	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4
259	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
260	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
261	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
262	5	4	4	2	3	2	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
263	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	2	3	3
264	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
265	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3
266	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2
267	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
269	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4
270	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	2	2	3	4	3	5	3
271	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4
272	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	5
273	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4
274	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	2	2	4	3	4	5	4	3	2	4
275	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5
276	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4
277	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3
278	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4
279	5	5	4	2	2	2	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3
280	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4
281	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5
282	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4
283	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	2	3	2	5	4	4	3	3
284	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3
285	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	2	2	3	3	3	4
286	5	5	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5
287	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
288	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4

<b>Q</b>	<b>Reliability</b>			<b>Responsiveness</b>			<b>Assurance</b>			<b>Emphaty</b>			<b>Tangibles</b>							
289	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4
290	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5
291	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
292	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
293	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4
294	5	5	4	2	3	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
295	3	4	5	3	3	3	4	3	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
296	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
297	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4
298	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
299	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
300	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5
301	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4
302	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
303	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
304	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	5	3
305	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4
306	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4
307	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3
308	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	5
309	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4
310	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4
311	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3
312	3	3	3	3	2	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3
313	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3
314	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3
315	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	3
316	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	2
317	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
318	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
319	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5
320	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
321	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	5
322	5	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5
323	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4
324	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4
325	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4

<b>Q</b>	<b>Reliability</b>			<b>Responsiveness</b>			<b>Assurance</b>			<b>Emphaty</b>			<b>Tangibles</b>							
326	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5
327	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4
328	2	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5
329	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5
330	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	2	2	2	3	4
331	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
332	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	3
333	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
334	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5
335	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5
336	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	3	4
337	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3
338	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3
339	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	3	4	5	5	4
340	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4
341	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4
342	4	4	3	3	2	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
343	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4
344	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	5
345	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4
346	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3
347	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3
348	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
349	3	3	4	3	2	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4
350	3	3	3	5	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3
351	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4
352	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5
353	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4
354	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	2	5
355	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4
356	2	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4
357	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
358	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5
359	3	3	4	5	5	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4
360	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3
361	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5
362	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3





## Lampiran 12

Rekapitulasi hasil kuesioner *Benchmarking*

## b. Perpustakaan UNY

Q	Reliability			Responsiveness			Assurance			Emphaty			Tangibles							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8
1	4	3	2	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
2	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3
3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	2	2	2	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
5	4	3	2	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	2	2	4	4
6	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2
7	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3
8	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
9	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4
10	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4
11	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4
12	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3
13	5	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
14	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	2
15	5	4	5	5	5	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
16	5	5	5	2	2	2	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4
17	4	4	5	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4
18	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
19	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
20	3	4	5	3	3	3	5	4	5	2	3	2	5	4	4	4	3	4	3	3
21	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4
22	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	5	4	3	4	5	4	4	4
23	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3
24	3	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2
25	5	4	5	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	5	4	3	4	3
26	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5
27	4	4	5	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	5	4	5	5	4
28	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	5	4	3	5	3	4	5	3
29	5	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3
30	3	4	5	4	4	4	5	4	5	2	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
31	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	5	4
33	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
34	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
35	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	4	4	5	5
36	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
37	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
38	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5
39	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4
40	3	3	4	3	2	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3
41	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
42	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5
43	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2
44	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3
45	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3
46	3	3	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3
47	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3
48	4	3	3	2	2	2	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5
50	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3
51	5	5	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4
52	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4
53	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
54	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
55	5	5	4	3	2	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
56	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4
57	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	5
58	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
60	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	4
61	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	2	3
62	3	3	4	3	2	4	2	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4
63	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	4	4	4	2	2	2	4	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
65	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4
66	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3
67	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
68	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
69	3	3	2	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	2	2	4
70	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
71	3	2	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3
73	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4
74	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
75	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5
76	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
77	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
78	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
79	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	2
80	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3
81	2	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
82	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5
83	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4
84	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
85	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4
86	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
87	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3
88	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
89	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
90	4	3	3	3	2	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
91	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3
92	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5
93	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3
94	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
95	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4
96	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
97	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3
99	4	3	3	4	3	2	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
100	3	3	2	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
101	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3
102	4	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5
103	5	4	4	4	3	2	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3
104	4	3	3	5	4	3	3	2	3	2	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
105	5	4	3	4	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
106	5	5	4	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
107	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4
108	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	2	3	2	3	3
109	4	5	4	3	4	5	2	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4
110	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3
111	4	3	2	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3
112	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4
113	2	3	2	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4
114	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4
115	4	3	2	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3
116	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4
117	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3
118	5	4	5	4	5	4	2	2	3	4	5	5	2	4	3	3	4	4	4	3
119	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4
120	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4
121	3	3	3	3	2	3	5	4	3	5	5	4	3	5	2	4	3	4	4	4
122	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4
123	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3
124	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4
125	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
126	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2
127	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3
128	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4
129	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3
130	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3
131	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4
132	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
133	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4
134	3	4	5	5	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	2	4	3
135	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3
136	2	3	2	4	5	4	3	2	2	3	2	5	5	4	5	5	4	3	3	4
137	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	2	2	2	4	3	4	3	4	5
138	4	3	2	4	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	4
139	4	3	3	3	2	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5
140	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	2	2	3	5
141	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
142	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3
143	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4
144	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	5	5
145	3	4	5	3	2	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2
146	4	5	4	4	5	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3
147	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4
148	4	3	2	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3
149	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5
150	2	3	2	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
151	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
152	4	3	2	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4
153	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4
154	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4
155	4	3	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5
156	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
157	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
158	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5
159	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5
160	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3
161	3	4	3	4	4	4	3	2	5	5	3	4	4	2	5	5	5	4	2	4
162	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4
163	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4
164	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3
165	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4
166	4	3	2	5	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3
167	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4
168	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
169	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4
170	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
171	3	3	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4
172	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
173	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4
174	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
175	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
176	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	5	4	4	5	5	5	4	4
177	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3
178	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
179	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3
180	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4
181	4	3	2	3	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	5	3
182	3	4	3	4	5	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4
183	2	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3
184	3	4	3	4	3	2	5	5	3	4	4	2	5	5	2	2	2	3	4	3
185	4	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2
186	5	4	3	2	3	2	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3
187	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4
188	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5
189	5	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2
190	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3
191	4	4	5	4	3	3	2	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3
192	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3
193	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3
194	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4
195	3	4	3	3	4	5	2	2	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
196	2	3	2	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4
197	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
198	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4
199	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
200	4	5	4	2	3	2	4	4	2	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3	4
201	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
202	5	3	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
203	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	3	4
205	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
206	4	4	5	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2
207	4	4	5	3	4	3	5	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
208	3	4	3	4	3	2	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
209	2	3	2	4	3	3	5	4	2	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	5
210	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
211	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	5	2	4	3	3	4	3	4	3
212	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
213	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4
214	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3
215	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
216	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3
217	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3
218	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4
219	2	3	2	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
220	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4
221	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3
222	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
223	5	4	4	2	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
224	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3
225	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5
226	5	5	4	3	2	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3
227	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3
228	4	3	3	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4
229	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4
230	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4
231	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	3	3
232	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4
233	4	5	4	5	2	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3
234	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
235	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4
236	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	3	3
237	2	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5
238	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3
239	4	3	2	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3
240	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4
241	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4
242	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
243	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3
244	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
245	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
246	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3
247	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5
248	4	3	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	3
249	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3
250	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
251	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
252	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4



<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
253	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	2	3	2	3	3
254	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4
255	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3
256	5	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
257	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
258	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3
259	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2
260	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	3
261	4	3	2	3	3	4	5	5	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
262	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3
263	2	3	2	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5
264	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3
265	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
266	5	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
267	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	4	4
268	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
269	5	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4
270	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5
271	4	4	5	5	5	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4
272	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3
273	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3
274	4	3	2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4
275	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
276	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	5	4	4	5	4
277	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3
278	5	4	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
279	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
280	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3
281	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5
282	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3
283	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	5	4	4	3	4	3	4	3
284	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
285	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4
286	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3
287	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3
288	4	3	2	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
289	4	3	3	5	4	3	2	2	2	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
290	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3
291	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5
292	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3
293	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
294	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	4
295	3	4	5	5	4	5	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
296	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
297	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3
298	4	3	2	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
299	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
300	2	3	2	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3
301	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5
302	4	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3
303	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3
304	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4
305	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4
306	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4
307	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3
308	4	3	2	5	4	4	3	3	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4
309	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3
310	2	3	2	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
311	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
312	4	3	2	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
313	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3
314	4	5	4	4	3	3	4	5	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3
315	2	3	2	5	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
316	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4
317	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3
318	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5
319	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3
320	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
321	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4
322	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
323	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
324	3	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3
325	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
326	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
327	4	3	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3
328	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	4	4	5
329	2	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3
330	3	4	3	5	3	4	2	2	2	2	2	2	5	4	4	3	4	3	4	3
331	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
332	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
333	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4
334	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	3	2	3	3
335	5	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4
336	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3
337	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3
338	3	4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	4	2	2	2	3
339	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4
340	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	2	3	3	4	4
341	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	5	4	4	4	5	4
342	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5
343	2	3	2	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3
344	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	3	3
345	4	3	2	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4
346	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2
347	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
348	4	3	3	5	4	2	2	2	5	5	4	2	3	2	5	4	3	3	4	3
349	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5
350	2	2	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4
351	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4
352	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	2	2	2	3	4
353	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4
354	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	2	3	2	3	5	4
355	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
356	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	2	4	5	4
357	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4
358	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5
359	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	4	5	4	5	3	4	3
360	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4
361	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4
362	3	5	4	3	4	4	3	3	4	2	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5
363	2	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
364	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4
365	2	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3
366	3	4	5	3	3	4	2	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4
367	2	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4
368	3	4	3	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
369	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
370	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	2	2
371	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3
372	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4
373	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	3	3	4
374	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4
375	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4
376	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4
377	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4
378	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4
379	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	2	2	2
380	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3
381	2	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
382	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4
383	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4
384	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
385	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
<b>modus</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

## Lampiran 13

Rekapitulasi hasil kuesioner *Benchmarking*

## c. Perpustakaan UIN

Q	Reliability			Responsiveness			Assurance			Emphaty			Tangibles								
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	5	4	2	3	2	4	4	2	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	4
2	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
3	5	3	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
7	4	4	5	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2
8	4	4	5	3	4	3	5	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	2	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
10	2	3	2	4	3	3	5	4	2	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	5
11	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
12	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	5	2	4	3	3	4	3	4	3	3
13	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
14	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4
15	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3
16	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5
17	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3
19	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4
20	2	3	2	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
22	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3
23	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
24	5	4	4	2	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
25	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3
26	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5
27	5	5	4	3	2	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3
28	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3
29	4	3	3	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
30	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
31	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4
32	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	3	3
33	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4
34	4	5	4	5	2	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3
35	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
36	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4
37	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	3	3
38	2	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5
39	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3
40	4	3	2	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3
41	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4
42	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4
43	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
44	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3
45	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
46	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
47	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3
48	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5
49	4	3	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	3
50	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3
51	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
52	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
53	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4
54	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	2	3	2	3	3
55	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4
56	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3
57	5	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
58	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
59	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3
60	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2
61	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	3
62	3	4	3	3	3	4	5	5	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
63	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3
64	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5
65	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3
66	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
67	5	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
68	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	4	4
69	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
70	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5
72	3	4	5	5	5	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4
73	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3
74	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3
75	4	3	2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4
76	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
77	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	5	4	4	5	4
78	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3
79	5	4	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
80	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
81	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3
82	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5
83	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3
84	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	5	4	4	3	4	3	4	3
85	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
86	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4
87	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3
88	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3
89	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
90	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
91	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3
92	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5
93	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3
94	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
95	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	4
96	3	4	5	5	4	5	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
97	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
98	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3
99	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
100	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
101	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3
102	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5
103	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3
104	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
105	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4
106	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
107	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4
108	2	2	2	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3
109	3	3	3	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4
110	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3
111	3	3	4	3	4	3	2	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
112	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
113	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
114	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3
115	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3
116	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4
118	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3
119	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5
120	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3
121	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
122	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4
123	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
124	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
125	3	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3
126	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
127	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
128	4	3	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3
129	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	4	4	5
130	2	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3
131	3	4	3	5	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3
132	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
133	4	3	3	3	5	4	4	5	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4
134	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4
135	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	5	4	4	2	3	2	3	3
136	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4
137	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3
138	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3
139	3	4	5	4	3	2	2	2	3	5	5	4	4	3	5	4	2	2	2	3
140	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4
141	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	2	3	3	4	4



<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>								
142	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4	5	4
143	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5
144	2	3	2	4	5	5	5	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	
145	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	
146	4	3	2	3	4	4	5	4	5	2	3	2	5	4	5	5	5	4	3	4	
147	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	
148	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
149	4	3	3	5	4	2	2	2	5	5	4	2	3	2	5	4	3	3	4	3	
150	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	
151	2	2	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	
152	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	
153	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	2	2	2	3	4	
154	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	
155	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	2	3	2	3	5	4	
156	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
157	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	2	4	5	4	
158	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	
159	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	
160	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	4	5	4	5	3	4	3	
161	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	
162	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	
163	3	5	4	3	4	4	3	3	4	2	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	
164	2	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	
165	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	
166	2	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	
167	3	4	5	3	3	4	2	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	
168	2	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	
169	3	4	3	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	
170	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	
171	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	2	2	
172	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3	
173	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	
174	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	3	3	4	
175	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	
176	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	
177	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	
178	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>								
179	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4
180	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	2	2	2	2
181	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3
182	2	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
183	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
184	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4
185	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
186	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
187	4	3	2	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
188	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
189	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
190	3	4	3	2	2	2	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
191	4	3	2	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4
192	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2
193	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3
194	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
195	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4
196	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
197	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4
198	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3
199	5	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
200	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	2
201	5	4	5	5	5	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
202	5	5	5	2	2	2	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5
203	4	4	5	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3
204	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	5	4	3	3
205	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4
206	3	4	5	3	3	3	5	4	5	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4
207	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4
208	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	3	3	3
209	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3
210	3	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2
211	5	4	5	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	5	4	3	4	3	3
212	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5
213	4	4	5	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	5	4	5	5	4	4
214	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	5	4	3	5	3	4	5	3	3
215	5	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
216	3	4	5	4	4	4	5	4	5	2	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4
217	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4
218	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	5	4
219	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
220	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
221	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	4	4	5	5
222	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
223	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
224	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5
225	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4
226	3	3	4	3	2	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3
227	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
228	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5
229	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2
230	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3
231	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3
232	3	3	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3
233	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3
234	4	3	3	2	2	2	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
235	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5
236	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3
237	5	5	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4
238	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4
239	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
240	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
241	5	5	4	3	2	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
242	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4
243	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	5
244	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
246	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	4
247	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	2	3
248	3	3	4	3	2	4	2	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4
249	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
250	4	4	4	2	2	2	4	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
251	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4
252	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>								
253	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
254	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
255	3	3	2	5	5	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	
256	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
257	3	2	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
258	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
259	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
260	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
261	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
262	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
263	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	
264	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	
265	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	2	
266	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	5	4	3	
267	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	
268	3	3	4	3	3	4	5	4	4	2	3	2	5	4	5	4	5	5	4	5	
269	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
270	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
271	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	
272	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	
273	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	
274	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	
275	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	
276	4	3	3	3	2	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	
277	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	
278	4	3	4	5	3	3	4	4	3	2	2	2	5	4	4	4	3	4	4	5	
279	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	
280	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	
281	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	
282	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
283	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	
285	4	3	3	4	3	2	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
286	3	3	2	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
287	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	
288	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	
289	5	4	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	5	3	

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>									
290	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3
291	5	4	3	4	5	4	2	3	4	2	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
292	5	5	4	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
293	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4
294	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	2	3	2	3	3	3	3
295	4	5	4	3	4	5	2	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4
296	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3
297	4	3	2	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3
298	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4
299	2	3	2	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
300	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
301	4	3	2	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3
302	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
303	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3
304	5	4	5	4	5	4	2	2	3	4	5	5	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3
305	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4
306	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4
307	3	3	3	3	2	3	5	4	3	5	5	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4
308	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4
309	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
310	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
311	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
312	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2
313	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3
314	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
315	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3
316	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3
317	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4
318	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
319	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4
320	3	4	5	5	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	2	4	3	4	3
321	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3
322	2	3	2	4	5	4	3	2	2	3	2	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4
323	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	2	2	2	4	3	4	3	4	4	5	4
324	4	3	2	4	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4
325	4	3	3	3	2	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5
326	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	2	2	3	5	4	5

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
327	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4
328	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3
329	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4
330	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	5	5
331	3	4	5	3	2	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2
332	4	5	4	4	5	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3
333	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4
334	4	3	2	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3
335	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5
336	2	3	2	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
337	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
338	4	3	2	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4
339	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4
340	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4
341	4	3	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5
342	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
343	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
344	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5
345	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5
346	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3
347	3	4	3	4	4	4	3	2	5	5	3	4	4	2	5	5	5	4	2	4
348	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4
349	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4
350	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3
351	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4
352	4	3	2	5	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3
353	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4
354	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
355	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4
356	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
357	3	3	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4
358	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
359	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4
360	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
361	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
362	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	5	4	4	5	5	5	4	4
363	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3

<i>Q</i>	<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>			<i>Tangibles</i>							
364	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
365	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3
366	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4
367	4	3	2	3	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	5	3
368	3	4	3	4	5	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4
369	2	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3
370	3	4	3	4	3	2	5	5	3	4	4	2	5	5	2	2	2	3	4	3
371	4	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2
372	5	4	3	2	3	2	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3
373	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4
374	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5
375	5	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2
376	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3
377	4	4	5	4	3	3	2	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3
378	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3
379	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3
380	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4
381	3	4	3	3	4	5	2	2	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
382	2	3	2	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4
383	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
384	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4
385	3	4	3	4	3	2	5	5	3	4	4	2	5	5	2	2	2	3	4	3
Mds	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

## Lampiran 14

## Notulensi pengumpulan kebutuhan teknis dan karakteristik komponen

## a. Notulen Wawancara Kebutuhan Teknis

Tabel 14. 1 Notulen Wawancara Kebutuhan Teknik

No	Pernyataan (Kebutuhan Konsumen)	Karakteristik Teknik
1	Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	Peningkatan kemampuan karyawan. (subj)
2	Pengecekan <i>update system</i> pada <i>OPAC</i> .	Peningkatan frekwensi pengecekan di rak dan system <i>OPAC</i> . (perminggu)
3	Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	
4	Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	
5	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	Peningkatan kemampuan karyawan. (subj)
6	Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	
7	Keamanan barang di loker	Loker terbuat dari bahan yang kuat. (Kg)
8	Kenyamanan ruang baca perpustakaan	Ruang baca lapang. (m <sup>2</sup> )
		Pencayahaan yang baik ( <i>Watt</i> )
		Kondisi tenang ( <i>db</i> )
		Kualitas udara ( <sup>0</sup> C)
9	Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	Penerapan Teknologi pendukung. (Unit)
10	Kesopanan petugas terhadap pengguna	Peningkatan kemampuan dan daya tanggap karyawan. (subj)
11	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	
12	Keramahan petugas	
13	Kotak Kritik dan Saran	Penambahan media kritik dan saran. (Unit)
14	<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	Bandwidth diperbesar. ( <i>Mbps</i> )
15	<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	Penambahan <i>database e-journal</i> pada siprus (Unit)
16	Kelengkapan koleksi buku.	Penambahan Koleksi bahan pustaka. (Eksemplar)
17	Kelengkapan koleksi skripsi	
18	Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	
19	Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	Penambahan Jumlah Komputer <i>OPAC</i> . (Unit)
20	Kerapian Petugas	Adanya Penilaian Performa kerja. (Per tahun)

Kepala Bidang TI



Suharyanta, SE., S.IPI

Kour Pemeliharaan Bahan Pustaka dan  
Preservasi Digital

Edi Prasetya S.kom



## b. Notulen karakteristik komponen

Tabel 14. 2 Notulen Wawancara karakteristik Teknis

No	Kebutuhan Teknis	Kebutuhan karakteristik komponen
1	Peningkatan kemampuan karyawan. (subj)	Mengadakan training “ <i>Customer Services Excellent</i> ” untuk karyawan
2	<i>Bandwidth</i> diperbesar ( <i>Mbps</i> )	Bekerja sama dengan PKS UIN untuk menambah <i>Bandwidth</i> perpustakaan UIN, lebih dari 512 <i>Mbps</i> .
3	Penambahan Koleksi bahan pustaka (Eksemplar)	Meningkatkan kerja sama dengan perpustakaan lain, penerbit dan percetakan, untuk menambah koleksi bahan pustaka, lebih dari 500 eksemplar koleksi bahan pustaka.
4	Peningkatan kemampuan dan daya tanggap karyawan. (subj)	Mengadakan training “ <i>effective Speaking and Comunication</i> ”
5	Peningkatan frekuensi pengecekan di rak dan system <i>OPAC</i> (perminggu)	Meningkatkan kerjasama antara bagian pengolahan dengan bagian sirkulasi untuk pengecekan bahan pustaka sebaiknya dilakukan setiap minggu.
6	Penambahan Jumlah Komputer <i>OPAC</i> (unit)	Jumlah <i>OPAC</i> yang dilantai 4 ditambah lebih dari 5 Unit komputer
7	Adanya Penilaian Performa kerja (per tahun)	Penilaian terhadap kinerja karyawan 1 tahun sekali untuk pemberian penghargaan.
8	Kondisi ruang baca tenang ( <i>db</i> )	Menetapkan aturan bagi pengguna untuk tidak gaduh apabila berada di ruangan perpustakaan, ukuran kebisingan perpustakaan sebaiknya kurang dari 56 <i>db</i> karena taraf kebisingan untuk ruangan perpustakaan antara 45-55 <i>db</i> .
9	Penambahan media kritik dan saran. (subj)	Penambahan media kritik saran lebih dari 2 unit, yaitu di setiap lantai perpustakaan dan via online.
10	Pencayahaan yang baik. ( <i>Watt</i> )	Pecahaya perpustakaan menggunakan lampu TL ukuran 40 watt

No	Kebutuhan Karakteristik Teknik	Kebutuhan karakteristik komponen
10	Pencayahaan yang baik. ( <i>Watt</i> )	Pecahayaann per pustakaaan menggunakan lampu TL ukuran 36 <i>watt</i>
11	Kualitas udara atau suhu udara ( °C)	Pengaturan Suhu mesin AC, dikurangi hingga 16°-18°
12	Ruang baca lapang (m <sup>2</sup> )	Penataan ulang ruang dan buku, ukuran ruang baca diperluas 60m <sup>2</sup>
13	Penerapan Teknologi pendukung. (unit)	Jumlah MPS dan MPK perlu ditambah 2 unit
14	Loker terbuat dari bahan yang kuat. (Kg)	Material bahan untuk loker, berbahan besi, dengan ukuran 35cmx35cmx45cm dengan ukuran beban muat maksimal 8 kg.
15	Penambahan <i>database e-journal</i> pada siprus. (unit)	Meningkatkan kerja sama dengan IGroup (pengelola database jurnal internasional) untuk menambah lebih dari 2 unit <i>database e-Journal International</i>

Kepala Bidang TI



Suharyanta, SE., S.IPI

Kour Pemeliharaan Bahan Pustaka dan  
Preservasi Digital


Edi Prasetya S.kom

## Lampiran 15

Interaksi antara kebutuhan pengguna dan kebutuhan teknis

Tabel 15.1 interaksi dalam bobot nilai

Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	9							3					
Pengecekan update system pada <i>OPAC</i> .		9					3					3	
Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>		9					3					1	
Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	9												
Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	9			3			1	3	3		1		
Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	9									3			3
Keamanan barang di loker			9										
Kenyamanan ruang baca perpustakaan				9	9	9	9						
Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	3			3	1	3				9			9
Kesopanan petugas terhadap pengguna								9					
Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna								9					
Keramahan petugas								9					
Kotak Kritik dan Saran									9				
<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.										9			
<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.										3	9		
Kelengkapan koleksi buku.												9	
Kelengkapan koleksi skripsi												9	
Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>												9	
Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai													9
Kerapian Petugas	1							1					9



Tabel 15.3 Nilai bobot dan prioritas pengembangan HOQ I

Kemampuan petugas perpustakaan yang handal	4	0.04	0.38								0.13						0.13
Pengecekan update system pada <i>OPAC</i> .	3	0.04		0.34						0.11					0.11		
Keakuratan Informasi dari <i>OPAC</i>	4	0.07		0.61						0.20					0.07		
Ketepatan petugas dalam merapikan buku di rak	3	0.05	0.43														
Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	3	0.05	0.34				0.11			0.04	0.11	0.11		0.04			0.11
Kecepatan melayani pengguna perpustakaan	4	0.04	0.37										0.12				0.12
Keamanan barang di loker	3	0.04			0.34												
Kenyamanan ruang baca perpustakaan	4	0.04				0.37	0.37	0.37	0.37								
Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku	4	0.04	0.19				0.19	0.06	0.19					0.58			0.57
Kesopanan petugas terhadap pengguna	4	0.06									0.31						
Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna	4	0.03									0.31						
Keramahan petugas	4	0.03									0.38						
Kotak Kritik dan Saran	4	0.04										0.46					
<i>Access Wifi</i> di perpustakaan yang cepat.	4	0.05											0.57				
<i>E- Journal</i> yang mudah diakses.	4	0.06											0.19	0.06			
Kelengkapan koleksi buku.	4	0.06															0.57
Kelengkapan koleksi skripsi	4	0.08															0.08
Kelengkapan koleksi <i>e-print</i>	4	0.05															0.46
Jumlah komputer <i>OPAC</i> yang memadai	4	0.04															0.04
Kerapian Petugas	4	0.05	0.05								0.05						0.46
Prosentase	Tot. Aljabar		1.77	0.96	0.34	0.37	0.67	0.43	0.56	0.36	1.29	0.57	1.46	0.10	1.30	0.74	0.70
	Tot. Absolut		1.77	2.72	3.06	3.43	4.10	4.54	5.09	5.45	6.74	7.31	8.77	8.87	10.17	10.91	11.61
	Prosentase		0.15	0.08	0.03	0.03	0.06	0.04	0.05	0.03	0.11	0.05	0.13	0.01	0.11	0.06	0.06
Prioritas			1	5	14	12	8	11	10	13	4	9	2	15	3	6	7





Tabel 16.3 Nilai bobot dan prioritas pengembangan HOQ II

Peningkatan kemampuan karyawan (Subj)	1.77	0.15	1.37				0.46		0.15								
<i>Bandwidth</i> diperbesar ( <i>Mbps</i> )	1.46	0.13		1.13										0.13			
Penambahan Koleksi bahan pustaka. (Eksemplar)	1.30	0.11			1.01												
Peningkatan kemampuan dan daya tanggap karyawan(Subj)	1.29	0.11				1.00											
Peningkatan frekuwensi pengecekan di rak dan system <i>OPAC</i> .(Per Minggu)	0.96	0.08					0.74										
Penambahan Jumlah Komputer <i>OPAC</i> (Unit)	0.74	0.06						0.57									0.19
Adanya Penilaian Performa kerja. (Per Tahun)	0.70	0.06				0.18			0.54								
Kondisi ruangan tenang ( <i>db</i> )	0.67	0.06								0.52							
Penambahan media kritik dan saran. (Unit)	0.57	0.05									0.42						
Pencayahaan yang baik. ( <i>Watt</i> )	0.56	0.05										0.43					
Kualitas udara atau suhu udara ( °C)	0.43	0.04											0.33				
Ruang Baca lapang (m2)	0.37	0.03										0.09	0.09	0.28			
Penambahan Teknologi pendukung(Unit)	0.36	0.03													0.28		
Loker terbuat dari bahan yang kuat. (Kg)	0.34	0.03														0.27	
Penambahan <i>database e-journal</i> pada siprus. (Unit)	0.10	0.01															0.08
total normalisasi bobot		1.00	<b>Nilai Kekuatan Hubungan</b>														
Tot. Aljabar			1.37	1.13	1.01	1.18	1.20	0.57	0.70	0.52	0.42	0.53	0.43	0.28	0.40	0.27	0.27
Tot. Absolut			1.37	2.50	3.51	4.69	5.88	6.46	7.15	7.67	8.09	8.62	9.05	9.33	9.74	10.00	10.27
Prosentase			0.13	0.11	0.10	0.11	0.12	0.06	0.07	0.05	0.04	0.05	0.04	0.03	0.04	0.03	0.03
PRIORITAS			1	4	5	3	2	7	6	9	11	8	10	13	12	15	14



