

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
FUZZY ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (FAHP)
BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN
(Studi Kasus Klinik XYZ)**

TUGAS AKHIR



**DERSA SADIA FELSIA
1132002009**

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
FUZZY ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (FAHP)
BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN
(Studi Kasus Klinik XYZ)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



**DERSA SADIA FELSLIA
1132002009**

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

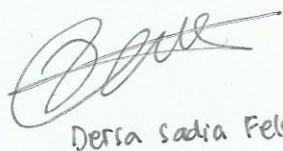
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dersa Sadia Felsia

NIM : 1132002009

Tanda Tangan :



Dersa Sadia Felsia

Tanggal : 11 September 2017

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Pembimbing

Nama : Gun Gun Gumilar, S.Kom., MMSI

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian tugas akhir skripsi dengan judul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode

Servqual Dan Fuzzy Analytical Hierarchy Process (FAHP)

Berdasarkan Persepsi Pelanggan

(Studi Kasus Klinik XYZ)”

Yang disusun oleh:

Nama : Dersa Sadia Felsia

NIM : 1132002009

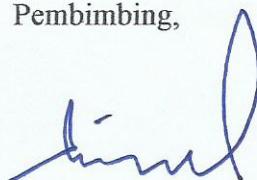
Telah selesai dan siap untuk diajukan dan dipertahankan di hadapan sidang tugas akhir.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai syarat kelengkapan mengikuti sidang tugas akhir di Universitas Bakrie.

Jakarta, 11 September 2017

Yang menyatakan

Pembimbing,



Gun Gun Gumilar, S.Kom., MMSI

HALAMAN PENGESAHAN

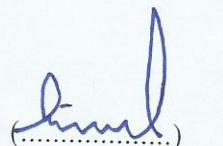
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dersa Sadia Felsia
NIM : 1132002009
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* Berdasarkan Persepsi Pelanggan (Studi Kasus Klinik XYZ)

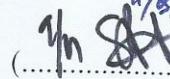
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

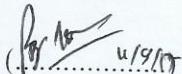
DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Gun Gun Gumilar, S.Kom., MMSI.

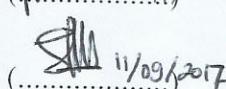

.....
G.G. 11/09/2017

Pembimbing 2 : Refyul Rey Fatri, S.si, M.Sc.


.....

Penguji 1 : Boy Iskandar Pasaribu, S.Kom, G.D.B.S., M.I.S, M.I.T (
.....
B.I. 11/09/2017)

Penguji 2 : Hilda Putri Rizanti, S.ST, M.T.I.


.....
H.P. 11/09/2017

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 September 2017

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Allah SWT untuk setiap petunjuk dan bimbinganNya, penulisan tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* (FAHP) Berdasarkan Persepsi Pelanggan (Studi Kasus Klinik XYZ)” dapat terselesaikan.

Penulisan tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknologi dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Selama proses penulisan tugas akhir ini, banyak dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Mama dan Papa serta seluruh keluarga besar dan kerabat dekat terkasih yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Pak Gun Gun Gumilar, S.Kom., MMSI, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan dan memberikan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Klinik XYZ yang bersedia menjadi objek penelitian dalam tugas akhir ini.
4. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2013, Laila Kurniawati, Amelia Wrespati, Annathasya Cindy Laura Dompas, Alfian Mohamad Pala, El Rizano, Qasthari Qashmal, Melpa Aldino, Siti Aisah, Arif Tribowo, Viara Fiteranita, dan senior Sistem Informasi angkatan 2012 yang selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluhan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Adik-adik Sistem Informasi dari angkatan 2014, 2015, dan 2016 serta senior dari Sistem Informasi yang turut memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Jajaran dosen, Pak Boy Iskandar, Pak Yudhiansyah, Pak Gun-Gun Gumilar, Pak Guson Kuntarto, Bu Hilda, dan Bu Siti Rohajawati, yang telah membagikan dan mengenalkan ilmu-ilmu Sistem Informasi selama masa perkuliahan.
7. Pihak, rekan serta sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara tidak langsung terlibat dalam penulisan tugas akhir ini, baik berupa dukungan, doa, dan pengetahuan.

Semoga Allah SWT memberkati kita semua dengan berlimpah. Tugas akhir ini ditulis dengan segala keterbatasan wawasan dan pikiran penulis. Kritik dan saran sangat diharapkan sebagai masukan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini berguna bagi semua kalangan bidang pendidikan, khususnya Sistem Informasi.

Jakarta, 11 September 2017

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dersa Sadia Felsia
NIM : 1132002009
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

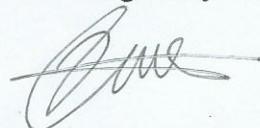
**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan
Metode Servqual Dan Fuzzy Analytical Hierarchy Process (FAHP)
Berdasarkan Persepsi Pelanggan
(Studi Kasus Klinik XYZ)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap menantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 11 September 2017

Yang Menyatakan,



Dersa Sadia Felsia

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan
Metode *Servqual* Dan *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* (FAHP)
Berdasarkan Persepsi Pelanggan
(Studi Kasus Klinik XYZ)**

Dersa Sadia Felsia

ABSTRAK

Dalam rangka upaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan di suatu organisasi bisnis, maka dilakukanlah penelitian terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tak terkecuali di klinik sekalipun. Pelanggan akan menentukan, apakah Pelayanan yang didapat selama ini sudah mampu memberikan kepuasan dari sudut pandang pelanggan atau belum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan klinik ini, serta mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi kualitasnya berdasarkan perbandingan antara Persepsi dan Harapan pelanggan. Dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan metode *Servqual* (*Sevice Quality*) untuk mengetahui apakah faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor manakah yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pendekatan *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* (FAHP) memungkinkan untuk merepresentasikan bobot mana saja yang paling berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggannya itu sendiri, seperti informasi mengenai faktor tertentu dari masalah yang dihadapi, seperti pelayanan yang selama ini sudah diberikan, kecukupan fasilitas yang disediakan dan juga tentang kehandalan dari para pegawai kliniknya.

Kata Kunci : Klinik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, *Fuzzy AHP*

**Analysis of Service Quality To Customer Satisfaction Using ServQual and
Fuzzy Analytical Hierarchy Process Methodology
Based on Customer Perception
(Case study : XYZ Clinic)**

Dersa Sadia Felsia

ABSTRACT

In order to improve the service quality on a business organization, the writer do a research for customer satisfaction level against service even on a clinic. Customer will decide, are the service do they get able to give satisfaction from customer viewpoint or not. This research was made to know customer satisfaction level as a service users of this clinic, and to identify some service elements that must be fix and improving its quality based on comparison between customer perception and customer expectation. In this case for measure customers satisfaction using servqual method to know are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible matters to improve customers satisfaction and to know which elements are the most dominant to improve customers satisfaction. Data were taken with questionnaires by 50 respondents and data analysis used servqual to find the value of the gap between customers perception and expectation and then using fuzzy analytical hierarchy process (FAHP) allow to presenting which factors matter against customers satisfaction itself, such as information about certain elements of the problem, like the quality of services that already given, the facilities that already served, and also the reliability from clinic staff itself.

Keywords : Clinic, Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual, Fuzzy AHP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kinerja Organisasi	6
2.2 Kepuasaan Pelanggan	6
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.4 Kualitas Pelayanan	8
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.6 Metode ServQual (<i>Service Quality</i>).....	12
2.7 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	15
2.7.1 Tahap-Tahap AHP	16
2.8 <i>Fuzzy Analytical Hierarchy Process (FAHP)</i>	17
2.9 Penelitian Sebelumnya.....	18

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Kerangka Penelitian.....	20
3.2 Tahap-Tahap Metode Servqual	21
3.3 Tahap-Tahap <i>Fuzzy AHP</i>	25
3.4 Jenis Data.....	29
3.5 Sumber Data.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.8 Uji Alat Ukur	32
3.8.1 Uji Validitas	32
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.9 Operasional Variabel	33
3.10 Pengolahan Data Penelitian.....	34
3.11 Alokasi Waktu Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penyebaran Kuisioner	36
4.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
4.3 Hasil Perhitungan Servqual.....	42
4.3.1 Dimension-by-Dimension Analisis.....	42
4.4 Penentuan Kriteria, Alternatif dan Penyusunan Hierarki	45
4.5 Penyusunan dan Pengolahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria.....	46
4.5.1 Penentuan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> (<i>Si</i>)	48
4.5.2 Penentuan Nilai Vektor (<i>V</i>) dan Nilai Ordinat Defuzzifikasi (<i>d'</i>)	50
4.5.3 Normalisasi Nilai Vektor Bobot (<i>W</i>)	51
4.6 Penyusunan dan Pengolahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Tangible</i>	51
4.6.1 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Tangible</i>	51
4.6.2 Penentuan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> (<i>Si</i>)	52
4.6.3 Penentuan Nilai Vektor (<i>V</i>) dan Nilai Ordinat Defuzzifikasi (<i>d'</i>)	53
4.6.4 Normalisasi Nilai Vektor Bobot (<i>W</i>)	55

4.7 Penyusunan dan Pengolahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Reliability</i>	55
4.7.1 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Reliability</i>	55
4.7.2 Penentuan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> (<i>Si</i>)	56
4.7.3 Penentuan Nilai Vektor (<i>V</i>) dan Nilai Ordinat Defuzzifikasi (<i>d'</i>)	57
4.7.4 Normalisasi Nilai Vektor Bobot (<i>W</i>).....	58
4.8 Penyusunan dan Pengolahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Assurance</i>	59
4.8.1 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Assurance</i>	59
4.8.2 Penentuan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> (<i>Si</i>)	60
4.8.3 Penentuan Nilai Vektor (<i>V</i>) dan Nilai Ordinat Defuzzifikasi (<i>d'</i>)	61
4.8.4 Normalisasi Nilai Vektor Bobot (<i>W</i>).....	62
4.9 Pemeringkatan Hasil Penghitungan Keseluruhan Antar Kriteria dan Antar Alternatif	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 3.1 Kuisioner Berdasarkan Dimensi Servqual	21
Tabel 3.2 Skala Nilai Perbandingan Berpasangan	25
Tabel 3.3 Contoh Matriks Perbandingan Berpasangan	26
Tabel 3.4 TFN Intensitas Kepentingan AHP	27
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 3.6 Operasional Variable	33
Tabel 3.7 Alokasi Waktu Penelitian	35
Tabel 4.1 Nilai Rata-Rata Persepsi Pelanggan	36
Tabel 4.2 Nilai Rata-Rata Harapan Pelanggan	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Persepsi Pelanggan	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Harapan Pelanggan	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.6 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangible</i>	42
Tabel 4.7 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i>	43
Tabel 4.8 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4.9 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i>	44
Tabel 4.10 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i>	44
Tabel 4.11 Hasil Kuisioner terhadap Kriteria	46
Tabel 4.12 Skala Penilaian Kriteria	47
Tabel 4.13 Tabel Rangking Antar Kriteria	47
Tabel 4.14 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria Dengan Skala Perbandingan AHP	47
Tabel 4.15 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria Dengan Skala <i>Fuzzy</i> AHP	48
Tabel 4.16 Penghitungan Jumlah Kolom Dari Jumlah Baris	48
Tabel 4.17 Kesimpulan Penghitungan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> (<i>Si</i>) kriteria	49
Tabel 4.18 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Alternatif Untuk Kriteria <i>Tangible</i>	52
Tabel 4.19 Matriks Perbandingan Berpasangan Berskala <i>Fuzzy</i> Segitiga Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Tangible</i>	52
Tabel 4.20 Penghitungan Jumlah Kolom Dari Jumlah Baris	52

Tabel 4.21 Kesimpulan Penghitungan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> (<i>Si</i>).....	53
Tabel 4.22 Matriks perbandingan berpasangan antar alternatif untuk kriteria <i>Reliability</i>	55
Tabel 4.23 Matriks Perbandingan Berpasangan Berskala <i>Fuzzy</i> Segitiga Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.24 Penghitungan Jumlah Kolom Dari Jumlah Baris	56
Tabel 4.25 Kesimpulan Penghitungan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> (<i>Si</i>).....	57
Tabel 4.26 Matriks perbandingan berpasangan antar alternatif untuk kriteria <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.27 Matriks Perbandingan Berpasangan Berskala <i>Fuzzy</i> Segitiga Antar Alternatif Berdasarkan Kriteria <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.28 Penghitungan Jumlah Kolom Dari Jumlah Baris.....	60
Tabel 4.29 Kesimpulan Penghitungan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> (<i>Si</i>).....	61
Tabel 4.30 Normalisasi alternatif terhadap kriteria.....	63
Tabel 4.31 Pemeringkatan Alternatif	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode <i>Service Quality</i> (ServQual) Dengan <i>Gap</i>	13
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	20
Gambar 3.2 Hirarki <i>Analytical Hierarchy Process</i>	25
Gambar 3.3 Kelompok Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Servqual	32
Gambar 4.1 Kelompok Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Servqual	42
Gambar 4.2 Struktur Hierarki FAHP Kepuasan Pelanggan	45

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Menghitung Skor ServQual.....	23
Rumus 3.2 Rumus <i>Item-by-item</i> Analisis	24
Rumus 3.3 Rumus <i>Dimension-by-dimension</i> Analisis	24
Rumus 3.4 Rumus kualitas <i>gap</i> servqual.....	24
Rumus 3.5 Rumus Menentukan Nilai Sintesis <i>Fuzzy (Si)</i>	27
Rumus 3.6 Rumus Menentukan Nilai Sintesis <i>Fuzzy (Si)</i>	28
Rumus 3.7 Rumus Menentukan Nilai Vektor	28
Rumus 3.8 Rumus Menentukan Nilai Defuzzifikasi	29
Rumus 3.9 Rumus Menentukan Vektor Bobot	29
Rumus 3.10 Rumus Normalisasi Vektor Bobot	29
Rumus 3.11 Rumus Rumus Rata-rata ekspektasi dan persepsi pelanggan	34
Rumus 3.12 Rumus Perhitungan <i>Servqual Score</i>	34
Rumus 4.1 Hasil Rumus Menentukan Nilai Sintesis <i>Fuzzy (Si)</i>	49
Rumus 4.2 Hasil Rumus Menentukan Nilai Sintesis <i>Fuzzy (Si)</i>	49
Rumus 4.3 Hasil Rumus Menentukan Vektor Bobot	51
Rumus 4.4 Hasil Rumus Normalisasi Vektor Bobot	51
Rumus 4.5 Hasil Rumus Menentukan Nilai Sintesis <i>Fuzzy (Si)</i>	53
Rumus 4.6 Hasil Rumus Menentukan Vektor Bobot	54
Rumus 4.7 Hasil Rumus Normalisasi Vektor Bobot	51
Rumus 4.8 Hasil Rumus Menentukan Nilai Sintesis <i>Fuzzy (Si)</i>	57
Rumus 4.9 Hasil Rumus Menentukan Vektor Bobot	58
Rumus 4.10 Hasil Rumus Normalisasi Vektor Bobot	58
Rumus 4.11 Hasil Rumus Menentukan Nilai Sintesis <i>Fuzzy (Si)</i>	61
Rumus 4.12 Hasil Rumus Menentukan Vektor Bobot	62
Rumus 4.13 Hasil Rumus Normalisasi Vektor Bobot	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	70
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisioner Variabel Kepentingan.....	74
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuisioner Variabel Kepuasan	76
Lampiran 4. Uji Validitas SPSS Variabel Kepentingan	78
Lampiran 5. Uji Validitas SPSS Variabel Kepuasan	81
Lampiran 6. Uji Reliabilitas SPSS Variabel Kepentingan	84
Lampiran 7. Uji Reliabilitas SPSS Variabel Kepuasan.....	85
Lampiran 8. Rincian Hasil Pemeringkatan Antar Kriteria	86
Lampiran 9. Data Demografi Kuisioner	88