

DAFTAR PUSTAKA

- Andani, L., Yusup, D. K., Sobana, D. H., & Bisri, H. (2020). *Pengaruh Total Assets Turnover (Tato) Dan Net Sales (Ns) Terhadap Return On Assets (Roa) Pt . Telekomunikasi Indonesia Tbk*. 1–10.
- Asir, M., Yuniawati, R. A., Mere, K., Sukardi, K., & Anwar, M. A. (2023). Peran Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan: Studi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-Bisma)*, 4(1), 32–42. <https://doi.org/10.37631/Ebisma.V4i1.844>
- Astawa, I. G. P. B., Julianto, I. P., & Dewi, L. G. K. (2020). *Penilaian Kinerja Koperasi Unit Desa (Kud) Penebel Tabanan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Korespondensi Email : Banu.Astawa@Undiksha.Ac.Id Performance Assessment Of Koperasi Unit*. 9.
- Caniago, A., & Sudarmi, W. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.34127/Jrlab.V10i1.404>
- Dawali, F. A. (2024). Analisis Kinerja Organisasi Dengan Metode Balance Scorecard Di Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1508–1514. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jimb>
- Hamdalah, M. R., Muhammad, K., & Safitri, T. Anis. (2021). Analisis Kinerja Perusahaan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus: Pt. Xyz). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 1(1), 27–33. <https://doi.org/10.52436/1.Jpti.6>
- Isa, M., & Istikomah, R. (2019). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Makanan Di Kota Surakarta Muzakarsurakarta. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 21(2), 98–110.
- Ismail. (2020). *Pengukuran Kinerja Sdm*.
- Kasmir. (2018). *Analisis Laporan Keuangan*. Pt. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2019a). *Analisis Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2019b). *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada.
- Lestari, N. D. (2024). Penerapan Balance Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Studi Literatur Padapt . Telkom Indonesia Tbk Tahun 2021-2023. *Publikasi Ilmiah*, 2(July), 11–23.

- Manik, M. B. H., Rahma, T. I. F., Harahap, M. I., & 1asuransi. (2024). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Asuransi Dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Pt. Brilife Syariah Cabang Gatot Subroto) M. *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)*, 4(1), 9–15.
- Mayasari Lubis, A., Azlina Pane, D., & Nurjanah, P. (2023). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Pt Toyota Astra Motor). *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(Vol. 1 No. 1), 209–228.
- Mayasari, N., Triana, N., & Mulyadi, D. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Widina Media Utama.
- Naomi Putri, T., & Ali, H. (2024). Strategi Inovasi Produk, Aliansi Strategis, Dan Diversifikasi Portofolio Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 2(2), 64–71. <https://doi.org/10.38035/Impd.V2i2.147>
- Prastyatini, S. L. Y., & Trivita, M. Y. (2022). Pengaruh Capital Intensity, Kepemilikan Institusional Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Agresivitas Pajak. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(3), 943–959. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V5i3.1419>
- Pratikno, A., & Rahardjo, M. (2020). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Swot-Balanced Scorecard Pada Pt.Ipsi Karya Abadi. *Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 184–189.
- Riduwan. (2013). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Ruing, E. K., Kusumaningtyas, D. S., & Fitrawansyah. (2019). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan Sektor Transportasi Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode 2021 -2024. *Concept And Communication*, Null(23), 301–316. <https://doi.org/10.15797/Concom.2019..23.009>
- Sabila, T. A., Sunarta, K., & Alipudin, A. (2024). Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Pt Unichem Candi Indonesia. *Jatama: Jurnal Akuntansi Pratama*, 1(1), 1–25. <https://jatama-feb.unpak.ac.id/index.php/jatama/index>
- Sari, I. Nofita, Lestari, L. Fuji, & Kusumma, D. W. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Unisma Pres.
- Sondakh, A. Y., Rogahang, J. J., & Mangindaan, J. V. (2022). Analisis Rasio Kinerja Keuangan Pada Pt Matahari Department Store Tbk. *Productivity*, 3(3), 252–257.
- Tarigan, W. J., & Sinaga, M. H. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Untuk Mengevaluasi Perencanaan Strategis Dengan Menggunakan Balance

Scorecard. *Owner*, 6(2), 1194–1207.
<https://doi.org/10.33395/Owner.V6i2.688>

Wibowo, E. W. (2017). Kajian Analisis Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard. *Jurnal Lentera Bisnis*, 6, 1–161.

Widjaja, R. P. A. (2018). *Perancangan Performance Management System Divisi Purchase Dengan Balance Score Card Framework Dan Strategy Map (Studi Kasus Rumah Sakit Bersalin X Di Pacitan)*. 127–138.



L

A

M

P

I

R

A

N



Kuesioner Pelanggan

Sumber: (Isa & Istikomah, 2019)

1. Petunjuk Pengisian

- 1) Mohon dengan hormat bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk memberikan tanggapan atas alternatif jawaban (tanggapan) yang telah disediakan.
- 2) Berilah tanda (√) pada kolom alternatif jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. Pilih sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- 3) Ada 5 alternatif jawaban (tanggapan) yaitu:
 - 5 = Sangat puas(SP)
 - 4 = Puas(P)
 - 3 = Cukup Puas (CP)
 - 2 = Kurang Puas (KP)
 - 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2. Karakteristik Pelanggan

- 1) Nama :
- 2) Jenis Kelamin :
- 3) Pekerjaan :
- 4) Usia :
- 5) Jenis Produk yang di beli :

No	Keterangan	Tanggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1.	Atribut Produk dan Jasa 1. Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.					
	2. Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?					
	3. Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.					
	4. Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?					
	5. Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?					
2.	Citra (<i>Image</i>) Perusahaan 6. Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					

No	Keterangan	Tanggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
	7. Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.					
	8. Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.					
3.	Hubungan dengan Pelanggan/Pembeli					
	9. Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.					
	10. Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.					
	11. Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.					

DATA RESPONDEN

Lampiran 1. Karakteristik Pelanggan

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
1	Ziko saputra	Laki-laki	Karyawan indomaret	23
2	Patma wati	Perempuan	Mahasiswa	21
3	Deta	Perempuan	Wiraswasta	21
4	Nia	Perempuan	Wiraswasta	22
5	Bela Agustina	Perempuan	Swasta	25
6	Niken junita	perempuan	mahasiswa	24
7	Ayu Wandira	Perempuan	ASN	29
8	Aizan Siregar	Laki-Laki	Wiraswasta	26
9	Azizah	Perempuan	IRT	22
10	Heniarti	Perempuan	Karyawan swasta	26
11	Anggela	Perempuan	Mahasiswa	23
12	Rodi alfianto	Laki-laki	Petani	48
13	Silahudin	Laki-laki	Wiraswasta	50
14	Eka	Perempuan	IRT	47
15	Susan fitri u	Perempuan	Mahasiswa	22
16	Intan mutiara	Perempuan	Mahasiswa	22
17	Fitri Yanti	Perempuan	Karyawan Swasta	46
18	Ayu Syafadan	Perempuan	Mahasiswa	21
19	Dirly Zafran	Laki-Laki	pelajar	17
20	Rindy Primadona	Perempuan	Wiraswasta	25

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
21	Indri	Perempuan	Accounting	23
22	Rendy Andrawan	Lak-laki	Engineering	24
23	Raka nudin	Laki-Laki	Wiraswasta	28
24	M. Agung	Laki-laki	Mahasiswa	21
25	meyin aprilya indarti	Perempuan	mahasiswa	19
26	Monika kusuma citra	Perempuan	Manager	25
27	Fuji astuti	Perempuan	Wiraswasta	24
28	Sarita	Perempuan	Guru	23
29	Aizan	Laki-laki	Wiraswasta	26
30	ANDIKA SAPUTRA	Laki-laki	Wiraswasta	22
31	Nelly cantik	Perempuan	Mahasiswa	17
32	Seva Silfia Andriani	Perempuan	fresh graduate	22
33	Aknes bieber	Perempuan	Karyawan	22
34	Ayu permata sari	Perempuan	Irt	30
35	Selja kurnia utami	Perempuan	Irt	21
36	fedo gunandar	Laki-Laki	mahasiswa	26
37	Deya Para Meta	Perempuan	Mahasiswa	22
38	Verly Tri seftiani	Perempuan	Mahasiswa	22
39	Ilham saputra	Laki-laki	Wiraswasta	26
40	Supriadi	Laki-Laki	Wiraswasta	28
41	Monica	Perempuan	Mahasiswa	23
42	Ilham almedy	Laki-Laki	Mahasiswa	22
43	Alfi Nurdian	Laki-laki	Karyawan Swasta	23

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
44	Fitri Yanti	Perempuan	Karyawan Swasta	47
45	Arlitanjung lesmana	Laki-laki	Wirausaha	23
46	Novian jumhari	Laki-laki	Wiraswasta	29
47	Ayu Anggrainu	Perempuan	Mahasiswa	21
48	Ori Piona	Perempuan	Karyawan Swasta	23
49	Nandra Saputra	Laki-laki	Mahasiswa	20
50	Adelia Juliana	Perempuan	Mahasiswa	21
51	Citra carlos	Laki-Laki	Mahasiswa	22
52	Dwi Rahma	Perempuan	Mahasiswa	22
53	Intan Sara Fina	Perempuan	Mahasiswa	20
54	Dita Nurfadia	Perempuan	Mahasiswa	21
55	Fitria Anggraini	Perempuan	Mahasiswa	23
56	Heriyanti	Perempuan	Mahasiswa	21
57	Gina Aprilia	Perempuan	Mahasiswa	20
58	Lulu nafsi humairah	Perempuan	Pelajar	17
59	Mahayastina	Perempuan	Mahasiswa	22
60	Freselia	Perempuan	Staf notaris	26
61	Echa Tri Amanda	Perempuan	Pelajar	18
62	Auliyo	Laki-Laki	Pelajar	17
63	Andrian trisno	Laki-Laki	Swasta	22
64	Rosmala Dewi	Perempuan	Wirasuasta	50
65	Ali Udin	Laki-Laki	Wirasuasta	59
66	Sari	Laki-Laki	Wirasuasta	59

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
67	Yurika	Perempuan	Ibu rumah tangga	21
68	Titin Patimah	Perempuan	IRT	30
69	Ella Ramadhanti	Perempuan	Wiraswasta	22
70	Yuda Hardian	Laki-Laki	Petani	23
71	Ayu Syafadan	Perempuan	Pedagang	22
72	Alesha Aseqha Zefaira	perempuan	pelajar	16
73	Putri Anindiya	perempuan	mahasiswa	21
74	Santiana	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	28
75	Dona Safitri	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	29
76	Beni Juliandi	Laki-Laki	Petani	32
77	Chandra	Laki-Laki	Petani	32
78	Intan Antika	Perempuan	Petani	34
79	Doni	Laki-Laki	Petani	34
80	Nazika	Perempuan	Mahasiswa	21
81	Lasnita	Perempuan	Staf	23
82	Nurzela	Perempuan	Wiraswasta	29
83	Zaria desma	Perempuan	Wiraswasta	26
84	Deri Saputra	Laki-Laki	Wiraswasta	34
85	Herwandi	Laki-Laki	ASN	38
86	Zulfa Annisa	Perempuan	swasta	22
87	M. Agung	Laki-laki	Mahasiswa	21
88	Ade Rio	Laki-Laki	Wiraswasta	36
89	Melli Susanti	Perempuan	Wiraswasta	34

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
90	Mika Agustina	Perempuan	Wiraswasta	26
91	Nova Juwita	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	28
92	Lichia kindly fresta putri	Perempuan	Mahasiswa	20
93	Lusi Puspita Sari	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	27
94	Emi Suryani	Perempuan	ASN	29
95	Raka Pratama	Laki-Laki	TNI	23
96	Putra Wicaksana	Laki-Laki	TNI	20
97	Rike Pefsika	Perempuan	Mahasiswa	22
98	Silviana Agustina	Perempuan	Mahasiswa	22
99	Kamelia Wati	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	24
100	Ardila	Perempuan	Swasta	29
101	Yola Puspita sari	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	23
102	Yatin	Laki-Laki	PNS	37
103	Novi	Perempuan	IRT	41
104	Sherly Naumi	Perempuan	IRT	31
105	Rahmat Fauzi	Laki-Laki	Wiraswasta	33
106	Muhammad Hamilul	Laki-Laki	mahasiswa	21
107	Eza Octavia	Perempuan	Wiraswasta	26
108	Muhammad Hannan	Laki-Laki	mahasiswa	17
109	Yevi Metha	perempuan	IRT	29
110	Yulia Antalia	perempuan	IRT	31
111	Ewid Wulandari	perempuan	wiraswasta	28

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
112	Mizana	perempuan	wiraswasta	24
113	Raka	Laki-Laki	Pelajar	15
114	Yono	Laki-Laki	wiraswasta	50
115	Ali udin	Laki-laki	Penjahit	54
116	Dian okta putra	Laki-laki	Pedagang	28
117	Akila	Perempuan	Siswa	17
118	M.Eko peja jacenta	Laki-laki	Pedagang	28
119	Rona	Perempuan	Ibu rumah tangga	35
120	M.Dwi Putra Syahdani	Laki-laki	Wirausaha	27
121	Hafiz	Laki-laki	Mahasiswa	22
122	Zaki rosan	Laki-laki	Mahasiswa	23
123	Soni yatida	Perempuan	Mc	39
124	Suhin nudin	Laki-laki	Wirausaha	38
125	M.Fadli Azka Arafa	Laki-laki	Mahasiswa	22
126	Axcel Radipta Putra	Laki-laki	Mahasiswa	22
127	Anggun indah lestari	Perempuan	Mahasiswa	22
128	Tomi	Laki-Laki	Mahasiswa	20
129	Nuril	Perempuan	Kasir	26
130	Nopal	Laki-Laki	Pelajar	18
131	Naisya	Perempuan	Mahasiswa	23
132	Rani	Perempuan	Mahasiswa	23
133	Ajah hadija	Perempuan	wiraswasta	38
134	Cyhintia Putri Yeti	Perempuan	Pelajar	19

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
135	Taufik wijaya	Laki laki	Swasta	25
136	Emel	Perempuan	Mahasiswa	23
137	Chesia Putri Yeti	Perempuan	Pelajar	18
138	Resmaini	Perempuan	Wiraswasta	40
139	Zhakia	Perempuan	Mahasiswa	22
140	Wendi putra jaya	Laki laki	Swasta	29
141	Weti Ratna Weli	Perempuan	Ibu rumah tangga	44
142	Desy ardianty	Perempuan	Swasta	33
143	Septri	Perempuan	Mahasiswa	24
144	Asraf haidar wijaya	Laki laki	Pelajar	15
145	Ami yuna	Perempuan	Pelajar	15
146	Niken Dayu	Perempuan	Karyawan swasta	22
147	Seli Marinda	Perempuan	Pengawai Toko	24
148	Ranum Miranda	Perempuan	Staf Kantor Bupati	25
149	Iqbal Rizka	Laki-Laki	Karyawan	26
150	Nanda Apriandi	Laki-Laki	Karyawan Albaik	24
151	Peri Aprianto	Laki-Laki	Petani	28
152	weli sundari	perempuan	guru	25
153	Een Naziah	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	26
154	yulia demi	perempuan	Ibu rumah tangga	30
155	sintia oktavia	perempuan	mahasiswa	20
156	Weli Hartati	Perempuan	Mahasiswi	19
157	kenzia rasita	Perempuan	mahasiswa	21

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
158	Widiya Astuti	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	26
159	Carles Irawan	Laki-Laki	Wiraswasta	26
160	Zeli septi	Perempuan	Staf	26
161	Findo Aprilando	Laki-Laki	Karyawan Alfamart	23
162	Iqbal riska	Laki-laki	Wiraswasta	26
163	Deby	Perempuan	CEO	25
164	sefti dwi anggraini	perempuan	mahasiswa	15
165	dita nurfadia	perempuan	pengawas keuangan	22
166	tarisna dwi fitri	perempuan	mahasiswa	22
167	Rahma Hidayah	Perempuan	mahasiswa	22
168	Meida Anggraini	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	22
169	Muhammad al fathir	Laki-Laki	Pelajar	18
170	Raden Ahmad Ferizal	Laki-Laki	Swasta	26
171	Merry Novianti	Perempuan	Loundry	38
172	Hendri Gustari	Laki-Laki	Toko Baju	39
173	Alfarizi	Laki-Laki	Karyawan	26
174	Deko Wijaya	Laki-Laki	Advertising	31
175	Leny	Perempuan	Karyawan	27
176	Masita	Perempuan	Bidan	26
177	Merri susanti	Perempuan	Pedagang	35
178	Rani Rahmayanti	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	38
179	Fahmi saputra	Laki-laki	Satpam	26
180	Yunita	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	28

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
181	Wike Wulandari	Perempuan	Pedagang	36
182	Fadel Utama Putra	Laki-Laki	Karyawan	27
183	Rahma Fadilla	Perempuan	Mahasiswa	22
184	Aulia Aprilia	Perempuan	Mahasiswa	21
185	Rahmat hidayat	Laki-laki	Pedagang	42
186	Tito Saputra	Laki-laki	Karyawan	26
187	Efriyanti	Perempuan	Perawat	24
188	Fitri Ratna	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	32
189	Prayoga	Laki-laki	Wiraswasta	36
190	Yunita	Perempuan	Ibu rumah tangga	29
191	Yurna Wati	Perempuan	Laundry	36
192	Supriadi	Laki-laki	Pedagang	32
193	Trisna Yanti	Perempuan	Ibu Rumah tangga	34
194	Deriansyah	Laki-laki	Karyawan	34
195	Lusiana	Perempuan	Mahasiswa	23
196	Wita Oktarina	Perempuan	Ibu Rumah tangga	28
197	Zaskia	Perempuan	Mahasiswa	21
198	Noval Dwi Pahrezi	Laki-laki	Pelajar	17
199	Vizer Aprilia	Perempuan	Salles	23
200	Carles Irawan	Laki-laki	Staf	26
201	Sriyanti	Perempuan	Ibu rumah tangga	39
202	Ibrahim	Laki-laki	Karyawan	24
203	Isi Aryanti	Perempuan	Ibu rumah tangga	27

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
204	Zandi pratama	Laki-laki	Staf	28
205	Ansi Meliana	Perempuan	Bidan	28
206	Endah putri	Perempuan	Karyawan	25
207	Wikel	Perempuan	Mahasiswa	20
208	Dian Arumi	Perempuan	Staf	26
209	Susilawati	Perempuan	PNS	36
210	Leni melati	Perempuan	Ibu rumah tangga	24
211	Santi Saputri	Perempuan	Ibu rumah tangga	24
212	Novrianti	Perempuan	Mahasiswa	21
213	Zoma saputra	Laki-laki	Karyawan	22
214	Metos Zidan	Laki-laki	Mahasiswa	21
215	Zelma	Perempuan	Ibu rumah tangga	27
216	Fita Aulia	Perempuan	Staf	21
217	Keyza Aprilia	Perempuan	Mahasiswa	19
218	Mujiono	Laki-laki	Wiraswasta	32
219	Neviar Aminoto	Perempuan	Mahasiswi	19
220	Gunawam	Laki-laki	Karyawan	25
221	Jeje Aprianto	Laki-laki	Karyawan Alfamart	21
222	Memi sarayu	Perempuan	MUA	23
223	Ansi Meliana	Perempuan	Perawat	23
224	Zeza Revaldo	Laki-laki	Karyawan	25
225	Megi susanti	Perempuan	Ibu rumah tangga	26
226	Audi Ramadhan	Laki-laki	Pedagang	33

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
227	Eri Susanti	Perempuan	Staf	24
228	Itriani	Perempuan	Ibu rumah tangga	29
229	Predi pratama	Laki-laki	Karyawan	26
230	Rizki Abbas	Laki-laki	Satpam	24
231	Andi gunawam	Laki-laki	Karyawan	23
232	mezi pitria	Perempuan	Staf	23



Lampiran 2. Atribut Produk dan Jasa

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
1	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
2	Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
3	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
4	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
5	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
6	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
7	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
8	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
9	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
10	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
11	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
12	Kurang Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
13	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
14	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
15	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
16	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
17	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
18	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
19	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
20	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
21	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
22	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
23	Kurang Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
24	Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
25	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
26	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
27	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
28	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
29	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
30	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
31	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
32	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
33	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
34	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
35	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
36	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
37	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
38	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
39	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
40	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
41	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
42	Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
43	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
44	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
45	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas
46	Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
48	Kurang Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
49	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
50	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
51	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
52	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
53	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
54	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
55	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
56	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
57	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
58	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
59	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
60	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
61	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
62	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
63	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
64	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
65	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
66	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
68	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
69	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
70	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
71	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
72	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
73	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
74	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
75	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
76	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
77	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
78	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
79	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dialakukan ?
80	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
81	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Sangat Tidak Puas	Cukup Puas
82	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
83	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
84	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
85	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas
86	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
87	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
88	Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
89	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
90	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
91	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
92	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
93	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
94	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
95	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
96	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
97	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
98	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
99	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
100	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
101	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
102	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
103	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas
104	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
105	Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
106	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
107	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
108	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
109	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
110	Puas	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
111	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
112	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
113	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
114	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
115	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
116	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
117	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
118	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
119	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
120	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
121	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
122	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
123	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
124	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
125	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
126	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
127	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dialakukan ?
128	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
129	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
130	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
131	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
132	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
133	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
134	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
135	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
136	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
137	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
138	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
139	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
140	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
141	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
142	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
143	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dialakukan ?
144	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
145	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
146	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
147	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
148	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
149	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
150	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
151	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas
152	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
153	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas
154	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
155	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
156	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
157	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
158	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
159	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
160	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
161	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
162	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
163	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
164	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
165	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
166	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
167	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
168	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
169	Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
170	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
171	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
172	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
173	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
174	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
175	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dialakukan ?
176	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
177	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
178	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
179	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
180	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
181	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
182	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
183	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
184	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
185	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
186	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
187	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
188	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
189	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
190	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
191	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
192	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
193	Cukup Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
194	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
195	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
196	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
197	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
198	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
199	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
200	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
201	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
202	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
203	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
204	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
205	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas
206	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
207	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Kurang Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
208	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas
209	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
210	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
211	Sangat Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas
212	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
213	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
214	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
215	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
216	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
217	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
218	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
219	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
220	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
221	Cukup Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas
222	Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas
223	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan harga-harga produk yang dijual PT. Matahari Departemen Store terjangkau oleh pembeli.	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang di jual PT Matahari Departemen Store?	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT. Matahari Depaertemen Store dalam hal pendistribusian barang dan melayani konsultasi pembeli.	Bagaimana menurut anda terhadap banyaknya produk yang dijual oleh PT. Matahari Departemen Store ?	Bagaimana menurut anda terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
224	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
225	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
226	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
227	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
228	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
229	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
230	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
231	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
232	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
Ket					
SP	82	69	48	53	53
P	119	118	136	124	127
CP	27	36	40	50	41
LP	4	9	8	4	11
STP	0	0	0	1	0
Total	232	232	232	232	232

Lampiran 3. Citra (Image) Perusahaan

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
1	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
2	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas
3	Puas	Puas	Cukup Puas
4	Puas	Puas	Puas
5	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
6	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
7	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
8	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
9	Sangat Puas	Puas	Puas
10	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
11	Puas	Puas	Sangat Puas
12	Puas	Sangat Puas	Puas
13	Puas	Puas	Puas
14	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
15	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
16	Puas	Puas	Puas
17	Puas	Puas	Cukup Puas
18	Puas	Puas	Puas
19	Puas	Puas	Puas
20	Puas	Puas	Puas
21	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
22	Cukup Puas	Puas	Puas
23	Sangat Puas	Puas	Puas
24	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
25	Puas	Puas	Puas
26	Puas	Puas	Puas
27	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
28	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
29	Puas	Puas	Puas
30	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
31	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
32	Puas	Puas	Cukup Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
33	Puas	Puas	Puas
34	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
35	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
36	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
37	Puas	Puas	Puas
38	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
39	Puas	Puas	Puas
40	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
41	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
42	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
43	Puas	Puas	Puas
44	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
45	Puas	Puas	Puas
46	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
47	Puas	Puas	Puas
48	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
49	Puas	Cukup Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
50	Puas	Cukup Puas	Puas
51	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
52	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
53	Puas	Puas	Cukup Puas
54	Puas	Cukup Puas	Puas
55	Puas	Puas	Cukup Puas
56	Puas	Puas	Puas
57	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
58	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
59	Puas	Puas	Puas
60	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
61	Puas	Puas	Puas
62	Puas	Puas	Puas
63	Puas	Puas	Puas
64	Puas	Puas	Puas
65	Puas	Puas	Puas
66	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
67	Puas	Kurang Puas	Puas
68	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
69	Puas	Sangat Puas	Puas
70	Puas	Puas	Puas
71	Puas	Puas	Puas
72	Puas	Puas	Puas
73	Puas	Puas	Puas
74	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
75	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
76	Puas	Cukup Puas	Puas
77	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas
78	Puas	Puas	Cukup Puas
79	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
80	Puas	Puas	Puas
81	Cukup Puas	Sangat Tidak Puas	Cukup Puas
82	Cukup Puas	Puas	Puas
83	Sangat Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
84	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
85	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
86	Puas	Puas	Sangat Puas
87	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
88	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
89	Puas	Sangat Puas	Puas
90	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
91	Puas	Puas	Puas
92	Puas	Puas	Puas
93	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
94	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
95	Puas	Cukup Puas	Puas
96	Puas	Cukup Puas	Puas
97	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
98	Kurang Puas	Puas	Puas
99	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
100	Sangat Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
101	Cukup Puas	Puas	Puas
102	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
103	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
104	Puas	Puas	Sangat Puas
105	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
106	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
107	Puas	Puas	Puas
108	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
109	Puas	Puas	Sangat Puas
110	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
111	Puas	Puas	Sangat Puas
112	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
113	Puas	Puas	Puas
114	Puas	Puas	Cukup Puas
115	Cukup Puas	Puas	Puas
116	Puas	Puas	Puas
117	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
118	Puas	Puas	Puas
119	Puas	Puas	Puas
120	Puas	Puas	Puas
121	Puas	Puas	Puas
122	Puas	Puas	Puas
123	Puas	Puas	Puas
124	Puas	Puas	Puas
125	Puas	Puas	Puas
126	Puas	Puas	Puas
127	Puas	Puas	Puas
128	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
129	Sangat Puas	Puas	Puas
130	Puas	Cukup Puas	Puas
131	Puas	Puas	Puas
132	Puas	Sangat Puas	Puas
133	Puas	Puas	Puas
134	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
135	Puas	Puas	Puas
136	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
137	Puas	Puas	Puas
138	Puas	Cukup Puas	Puas
139	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
140	Puas	Puas	Cukup Puas
141	Puas	Puas	Puas
142	Puas	Puas	Puas
143	Puas	Puas	Puas
144	Puas	Puas	Puas
145	Puas	Puas	Puas
146	Puas	Puas	Puas
147	Sangat Puas	Puas	Puas
148	Puas	Puas	Puas
149	Puas	Cukup Puas	Puas
150	Puas	Puas	Puas
151	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
152	Puas	Puas	Puas
153	Puas	Puas	Puas
154	Puas	Puas	Puas
155	Puas	Puas	Puas
156	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
157	Puas	Puas	Puas
158	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
159	Puas	Puas	Puas
160	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
161	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
162	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
163	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
164	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
165	Puas	Cukup Puas	Puas
166	Sangat Puas	Puas	Puas
167	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
168	Puas	Cukup Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
169	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
170	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
171	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
172	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
173	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
174	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
175	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
176	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
177	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
178	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
179	Cukup Puas	Puas	Puas
180	Puas	Puas	Sangat Puas
181	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
182	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
183	Sangat Puas	Puas	Puas
184	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
185	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
186	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
187	Puas	Sangat Puas	Puas
188	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
189	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
190	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
191	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
192	Puas	Cukup Puas	Puas
193	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
194	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
195	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
196	Puas	Cukup Puas	Puas
197	Cukup Puas	Sangat Puas	Kurang Puas
198	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas
199	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
200	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
201	Sangat Puas	Puas	Puas
202	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
203	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
204	Puas	Puas	Kurang Puas
205	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
206	Cukup Puas	Puas	Puas
207	Cukup Puas	Puas	Puas
208	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
209	Cukup Puas	Puas	Puas
210	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
211	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
212	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
213	Puas	Cukup Puas	Puas
214	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
215	Puas	Puas	Kurang Puas
216	Puas	Cukup Puas	Puas
217	Kurang Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
218	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
219	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
220	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
221	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
222	Puas	Puas	Puas
223	Cukup Puas	Puas	Puas
224	Puas	Puas	Puas
225	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
226	Puas	Cukup Puas	Puas
227	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
228	Puas	Puas	Puas
229	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
230	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
231	Puas	Sangat Puas	Puas
232	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
Ket			
SP	61	48	47
P	120	122	129
CP	47	54	48

No	Bagaimana menurut anda PT. Matahari Departemen Store dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam melayani pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap citra perusahaan PT. Matahari Departemen Store sebagai perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.
KP	4	7	8
STP	0	1	0
Total	232	232	232

Lampiran 4. Hubungan dengan Pelanggan/Pembeli

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
1	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
2	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
3	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
4	Puas	Puas	Puas
5	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
6	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
7	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
8	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
9	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
10	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
11	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
12	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
13	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
14	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
15	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
16	Puas	Puas	Sangat Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
17	Puas	Puas	Puas
18	Puas	Puas	Puas
19	Puas	Puas	Puas
20	Puas	Puas	Puas
21	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
22	Puas	Puas	Puas
23	Puas	Puas	Puas
24	Puas	Cukup Puas	Puas
25	Puas	Puas	Puas
26	Puas	Puas	Puas
27	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
28	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
29	Puas	Puas	Puas
30	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
31	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
32	Puas	Puas	Puas
33	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
34	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
35	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
36	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
37	Puas	Puas	Sangat Puas
38	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
39	Puas	Puas	Puas
40	Puas	Sangat Puas	Puas
41	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
42	Puas	Puas	Cukup Puas
43	Puas	Puas	Puas
44	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
45	Puas	Puas	Puas
46	Kurang Puas	Puas	Puas
47	Puas	Puas	Puas
48	Puas	Puas	Puas
49	Cukup Puas	Puas	Puas
50	Sangat Puas	Puas	Puas
51	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
52	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
53	Puas	Cukup Puas	Puas
54	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
55	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
56	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
57	Puas	Puas	Sangat Puas
58	Puas	Puas	Puas
59	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
60	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
61	Puas	Puas	Puas
62	Cukup Puas	Puas	Puas
63	Puas	Puas	Puas
64	Puas	Puas	Cukup Puas
65	Puas	Puas	Puas
66	Puas	Puas	Puas
67	Kurang Puas	Kurang Puas	Puas
68	Sangat Puas	Puas	Puas
69	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
70	Puas	Puas	Sangat Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
71	Puas	Puas	Puas
72	Puas	Puas	Puas
73	Puas	Puas	Puas
74	Puas	Kurang Puas	Puas
75	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
76	Puas	Puas	Puas
77	Puas	Cukup Puas	Puas
78	Puas	Puas	Puas
79	Cukup Puas	Puas	Puas
80	Puas	Cukup Puas	Puas
81	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas
82	Puas	Puas	Cukup Puas
83	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
84	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
85	Cukup Puas	Puas	Puas
86	Puas	Puas	Puas
87	Puas	Puas	Cukup Puas
88	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
89	Puas	Puas	Puas
90	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
91	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
92	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
93	Cukup Puas	Puas	Puas
94	Cukup Puas	Puas	Puas
95	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
96	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
97	Puas	Sangat Puas	Puas
98	Puas	Puas	Cukup Puas
99	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
100	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
101	Sangat Puas	Puas	Puas
102	Puas	Puas	Puas
103	Puas	Puas	Puas
104	Puas	Puas	Cukup Puas
105	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
106	Sangat Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
107	Puas	Puas	Puas
108	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
109	Cukup Puas	Puas	Puas
110	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
111	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
112	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
113	Puas	Puas	Puas
114	Puas	Puas	Puas
115	Puas	Puas	Puas
116	Puas	Puas	Puas
117	Puas	Puas	Puas
118	Puas	Puas	Puas
119	Puas	Puas	Puas
120	Puas	Puas	Puas
121	Puas	Puas	Puas
122	Puas	Puas	Puas
123	Puas	Puas	Puas
124	Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
125	Puas	Puas	Puas
126	Puas	Puas	Puas
127	Puas	Puas	Puas
128	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
129	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
130	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
131	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
132	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
133	Puas	Puas	Puas
134	Puas	Puas	Puas
135	Puas	Cukup Puas	Puas
136	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
137	Puas	Puas	Puas
138	Puas	Puas	Puas
139	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
140	Puas	Puas	Puas
141	Puas	Puas	Puas
142	Sangat Puas	Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
143	Puas	Puas	Puas
144	Puas	Puas	Puas
145	Puas	Puas	Puas
146	Puas	Puas	Puas
147	Puas	Puas	Puas
148	Puas	Puas	Cukup Puas
149	Puas	Puas	Puas
150	Puas	Cukup Puas	Puas
151	Puas	Puas	Cukup Puas
152	Puas	Puas	Puas
153	Puas	Puas	Puas
154	Puas	Puas	Puas
155	Puas	Puas	Puas
156	Sangat Puas	Puas	Puas
157	Puas	Puas	Puas
158	Puas	Cukup Puas	Puas
159	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
160	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
161	Cukup Puas	Puas	Puas
162	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
163	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
164	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
165	Puas	Puas	Puas
166	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
167	Puas	Puas	Puas
168	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
169	Puas	Puas	Cukup Puas
170	Puas	Puas	Cukup Puas
171	Puas	Puas	Cukup Puas
172	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
173	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
174	Puas	Puas	Cukup Puas
175	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
176	Puas	Puas	Sangat Puas
177	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
178	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
179	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
180	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
181	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
182	Puas	Kurang Puas	Puas
183	Kurang Puas	Puas	Puas
184	Puas	Puas	Puas
185	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
186	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
187	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
188	Kurang Puas	Puas	Puas
189	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
190	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
191	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
192	Kurang Puas	Puas	Puas
193	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
194	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
195	Puas	Puas	Puas
196	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
197	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
198	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
199	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
200	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
201	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
202	Puas	Puas	Sangat Puas
203	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
204	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
205	Puas	Sangat Puas	Puas
206	Puas	Puas	Cukup Puas
207	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
208	Cukup Puas	Puas	Puas
209	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
210	Puas	Cukup Puas	Puas
211	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
212	Puas	Puas	Cukup Puas
213	Puas	Puas	Cukup Puas
214	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
215	Puas	Puas	Cukup Puas
216	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
217	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
218	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
219	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
220	Puas	Puas	Cukup Puas
221	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
222	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
223	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
224	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
225	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas
226	Puas	Kurang Puas	Puas
227	Cukup Puas	Puas	Puas
228	Puas	Puas	Puas
229	Puas	Puas	Cukup Puas
230	Puas	Sangat Puas	Puas
231	Sangat Puas	Puas	Puas
232	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas

No	Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT. Matahari Departemen Store yang diberikan kepada pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap kecepatan tanggapan dari karyawan PT. Matahari Departemen Store dalam menyelesaikan masalah pelanggan.	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT. Matahari Departemen Store kepada pelanggan setiap saat.
Keterangan			
SP	60	53	59
P	128	130	130
CP	35	42	43
KP	9	7	0
STP	0	0	0
Total	232	232	232