Bab 4
Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi pengumpulan data dan hasil pengolahan data yang dilakukan berdasarkan metodologi yang telah disusun pada Bab 3.

4.1. Data Umum Perusahaan

Data yang dikumpulkan meliputi sejarah perusahaan, yang diperoleh melalui wawancara dan pemberian informasi mengenai Supermarket Yogya. Data-data ini sangat berguna sebagai dasar pertimbangan penyusunan kuesioner, pengolahan data dan analisis penelitian. Sedangkan data mengenai sejarah dan profil perusahaan serta stuktur organisasi Supermarket Yogya secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran C.

4.2. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian Untuk Uji Alat Ukur

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian kepada para konsumen Supermarket Yogya Jl. Sunda Bandung. Kuesioner penelitian diperoleh dari item-item kuesioner penelitian dapat dilihat pada lampiran A. Penyebaran kuesioner penelitian 30 data pertama dilakukan selama 3 hari. Kuesioner ini dianggap sah apabila semua pertanyaan telah dijawab dengan salah satu pilihan jawaban dan tidak ada pertanyaan yang tidak terjawab.

- Jumlah kuesioner yang disebarkan = 30 buah.
- Jumlah kuesioner yang kembali = 30 buah.
- Jumlah kuesioner yang sah = 30 buah.

4.3. Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur merupakan kuesioner yang berisi data tingkat kepuasan yang dirasakan para konsumen saat ini, dan kuesioner ini dibagikan kepada 30 responden. Hasil data mentah kuesioner ini kemudian digunakan untuk pengujian validitas dan reliabilitas.

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment Pearson* yang diolah dengan bantuan *Software SPSS 12.0 for Windows*, dan hasilnya dapat dilihat pada Lampiran B. Hasil dari *product moment* (r) hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai r tabel untuk df = jumlah kasus – 2, untuk kasus ini df = 30-2 = 28. Tingkat signifikansi 5%, maka didapat angka 0,361.

Pengujian validitas dilakukan untuk dimensi bauran pemasaran. Berikut ini hasil rekapitulasi uji validitas untuk bauran pemasaran (*Marketing Mix)* dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Pengujian validitas r-hitung dengan r-tabel

No	Kode	r hitung	r tabel	Taraf Signifikan	Keterangan
1	X_1	0.385	0.361	0.036	Valid
2	X_2	0.406	0.361	0.026	Valid
3	X_3	0.385	0.361	0.036	Valid
4	X_4	0.368	0.361	0.045	Valid
5	X_5	0.512	0.361	0.004	Valid
6	X_6	0.48	0.361	0.007	Valid
7	X_7	0.428	0.361	0.018	Valid
8	X_8	0.48	0.361	0.007	Valid
9	X_9	0.371	0.361	0.043	Valid
10	X_{10}	0.408	0.361	0.025	Valid
11	X_{11}	0.635	0.361	0	Valid
12	X_{12}	0.57	0.361	0.001	Valid
13	X_{13}	0.544	0.361	0.002	Valid
14	X_{14}	0.369	0.361	0.045	Valid
15	X_{15}	0.444	0.361	0.014	Valid
16	X_{16}	0.544	0.361	0.002	Valid
17	X_{17}	0.435	0.361	0.016	Valid
18	X_{18}	0.592	0.361	0.001	Valid
19	X_{19}	0.567	0.361	0.001	Valid
20	X_{20}	0.657	0.361	0	Valid
21	X_{21}	0.397	0.361	0.03	Valid
22	X_{22}	0.424	0.361	0.02	Valid
23	X_{23}	0.64	0.361	0	Valid
24	X_{24}	0.6	0.361	0	Valid
25	X_{25}	0.424	0.361	0.02	Valid
26	X_{26}	0.601	0.361	0	Valid

No	Kode	r hitung	r tabel	Taraf Signifikan	Keterangan
27	X_{27}	0.554	0.361	0.001	Valid
28	X_{28}	0.424	0.361	0.02	Valid
29	X_{29}	0.706	0.361	0	Valid
30	X_{30}	0.771	0.361	0	Valid
31	X_{31}	0.61	0.361	0	Valid
32	X_{32}	0.644	0.361	0	Valid
33	X_{33}	0.601	0.361	0	Valid
34	X_{34}	0.706	0.361	0	Valid
35	X_{35}	0.61	0.361	0	Valid
36	X_{36}	0.604	0.361	0	Valid
37	X_{37}	0.437	0.361	0.016	Valid
38	X_{38}	0.407	0.361	0.026	Valid
39	X_{39}	0.437	0.361	0.016	Valid
40	X_{40}	0.469	0.361	0.009	Valid
41	X_{41}	0.646	0.361	0	Valid
42	X_{42}	0.384	0.361	0.036	Valid
43	X_{43}	0.43	0.361	0.018	Valid
44	X_{44}	0.396	0.361	0.03	Valid
45	X_{45}	0.589	0.361	0.001	Valid
46	X_{46}	0.464	0.361	0.01	Valid
47	X_{47}	0.469	0.361	0.009	Valid
48	X_{48}	0.422	0.361	0.02	Valid
49	X_{49}	0.396	0.361	0.03	Valid
50	X_{50}	0.396	0.361	0.03	Valid
51	X_{51}	0.464	0.361	0.01	Valid
52	X_{52}	0.396	0.361	0.03	Valid
53	X_{53}	0.589	0.361	0.001	Valid
54	X_{54}	0.464	0.361	0.01	Valid
55	X_{55}	0.545	0.361	0.002	Valid
56	X_{56}	0.61	0.361	0	Valid
57	X_{57}	0.416	0.361	0.022	Valid
58	X_{58}	0.407	0.361	0.026	Valid

Berdasarkan Tabel 4.1. dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel dan taraf signifikan semua pertanyaan yang termasuk elemen bauran pemasaran (*Marketing Mix*) lebih kecil dari 0.05, maka semua item dari *Marketing* Mix dinyatakan valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali

atau lebih pada responden yang berbeda. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* yang didapat dengan bantuan *Software SPSS 12.00 for Windows*, dan hasilnya dapat dilihat pada Lampiran B. Berikut ini rekapitulasi hasil pengujian validitas untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Alpha Cronbach
Bauran Pemasaran/Marketing Mix (X)	0,905

Angka reliabilitas (alpha) berkisar dari 0 sampai dengan 1, sehingga semakin mendekati nilai 1 maka tingkat konsistensi akan semakin baik. Berdasarkan Tabel 4.2. maka diketahui bahwa alat ukur yang digunakan memiliki koefisien reliabilitas diatas 0,9. Dan sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Guilford dan Benjamin, 1978), jika alpha berkisar antara 0,90 - < 1,00 maka dikatakan memiliki hubungan yang sangat erat (sangat reliabel).

4.4. Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 30 data pertama kuesioner penelitian dan terbukti valid dan reliabel, kemudian dilakukan lagi pengumpulan data sebanyak 90 data kuesioner penelitian. Penyebaran kuesioner penelitian 90 data kuesioner penelitian ini dilakukan selama 10 hari. Kuesioner ini dianggap sah apabila semua pertanyaan telah dijawab dengan salah satu pilihan jawaban dan tidak ada pertanyaan yang tidak terjawab.

Perincian kuesioner penelitian yang disebarkan adalah sebagai berikut:

- Jumlah kuesioner yang disebarkan = 120 buah.
- Jumlah kuesioner yang kembali = 115 buah
- Jumlah kuesioner yang sah = 109 buah

4.4.1. Data Umum Responden

Tabel 4.3. Klasifikasi Data Umum Responden

Kategori	Sub Kategori	Jumlah Orang	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	34	31.193
	Wanita	75	68.807
	TOTAL	109	100
Usia	>14 - 17 tahun	5	4.587
	>17 s/d 25 tahun	41	37.615
	>25 s/d 40 tahun	56	51.376
	>40 tahun	7	6.422
	TOTAL	109	100
Pendidikan Terakhir	SMP	12	11.009
	SMA	52	47.709
	Perguruan Tinggi/Akademi	45	41.284
	Lain-Lain	-	-
	TOTAL	109	100
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	41	37.615
	Pegawai Negeri Sipil	26	23.853
	Pegawai Swasta	20	18.349
	Wiraswasta	11	10.092
	Ibu Rumah Tangga	6	5.505
	Lain-lain	5	4.587
	TOTAL	109	100
Pendapatan/Bln	< Rp. 500 ribu	23	21.101
	Rp. 500 ribu s/d < Rp. 1 juta	27	24.771
	Rp. 1 juta s/d < Rp. 2 juta	32	29.358
	Rp. 2 juta s/d < Rp. 5 juta	19	17.431
	> Rp. 5 juta	8	7.339
	TOTAL	109	100

4.5. Penyusunan Matriks Data Mentah

Setelah keseluruhan kuesioner disebarkan dan dikumpulkan kembali, maka langkah selanjutnya dilakukan penyusunan matriks data mentah. Hal ini dilakukan agar mempermudah dalam melakukan proses pengolahan data. Data-data yang disusun ke dalam matriks data mentah adalah hasil dari kuesioner tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan jasa

Supermarket Yogya Jl. Sunda Bandung. Matriks data mentah kuesioner penelitian untuk kuesioner kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.3. Secara lengkap, matriks data mentah tingkat kepentingan konsumen dapat dilihat pada lampiran A.

Tabel 4.4. Matriks Data Mentah Nilai Kepentingan Konsumen

Responden	Item Pertanyaan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	…	…	58
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			4
2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3			4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3			3
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3			2
5	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2			3
6	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3			3
….													
109	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3			3

Matriks data mentah kuesioner kepuasan dan dapat dilihat pada Tabel 4.5. Secara lengkapnya, matriks data mentah tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat pada lampiran A.

Tabel 4.5. Matriks Data Mentah Nilai Kepuasan Konsumen

Responden	Item Pertanyaan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	…	…	58
1	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3			4
2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4			3
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2			3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4			3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2			2
6	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4			1
….													
109	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4			3

4.6. *Imprtance-Performance Matrix*

Setelah data dianalisis hubungannya untuk setiap elemen, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan menggunakan *Importance-Performance Matrix* untuk mengetahui strategi yang harus dilakukan perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebelum data diplot ke dalam diagram *Importance-Performance Matrix*, harus dicari terlebih dahulu nilai indeks kinerjanya.

4.6.1. Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan Konsumen

Nilai Indeks Kinerja (NIK) tingkat kepentingan konsumen akan membuat suatu titik yang terdapat di dalam diagram *Importance-Performance Matrix.* NIK tingkat kepentingan diperoleh dengan cara mencari rata-rata skor tingkat kepentingan suatu atribut. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{NIK } \textit{importance} \text{ atribut i} = \frac{\sum(Nj.Xi)}{\sum k}$$

Data mentah tingkat kepentingan dan kepuasan yang digunakan untuk perhitungan NIK ini dapat dilihat pada Lampiran.

Contoh dari perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) kepentingan konsumen untuk item X_1 adalah sebagai berikut:

$$\text{NIK } \textit{importance} \text{ atribut i} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*10)+(4*99)}{109} = 3{,}91$$

Hasil perhitungan NIK kepentingan/*importance* untuk masing-masing item dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan Konsumen

No Item	Elemen	Item	Kode (Xi)	Frekuensi Tingkat Kepentingan (Nj)				NIK
				STP	TP	P	SP	
				1	2	3	4	
1	*Product*	Barang yang diperjualbelikan terjamin (tidak kadaluarsa).	X_1	0	0	10	99	3.91
2		Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	X_2	0	0	5	104	3.95
3		Barang yang diperjualbelikan legal.	X_3	0	0	56	53	3.49
4		Kemasan tidak rusak/cacat.	X_4	0	0	34	75	3.69
5		Merk yang dijual ternama.	X_5	30	47	21	11	2.12
6		Jenis produk yang ditawarkan beragam.	X_6	0	0	33	76	3.70
7		Jenis produk yang ditawarkan lengkap.	X_7	0	0	30	79	3.72
8		Keragaman ukuran produk yang ditawarkan.	X_8	0	0	40	69	3.63
9	*Price*	Daftar harga semua produk tertera.	X_9	0	2	32	75	3.67
10		Harga barang sesuai dengan harga di *display*.	X_{10}	0	0	23	86	3.79
11		Adanya diskon belanja.	X_{11}	0	11	46	52	3.38
12		Kemudahan transaksi pembayaran.	X_{12}	0	0	55	54	3.50
13		Harga bersaing dengan toserba/supermarket lain yang sejenis.	X_{13}	0	0	17	92	3.84

No Item	Elemen	Item	Kode (Xi)	Frekuensi Tingkat Kepentingan (Nj)				NIK
				STP	TP	P	SP	
				1	2	3	4	
14	*Place*	Lokasi mudah dijangkau dengan sarana transportasi umum.	X_{14}	0	2	69	38	3.33
15		Kondisi lingkungan sekitar aman.	X_{15}	0	1	39	69	3.62
16		Kondisi lingkungan sekitar nyaman.	X_{16}	0	0	66	43	3.39
17		Lokasi yang strategis.	X_{17}	0	1	79	29	3.26
18	*Promotion*	Adanya publikasi supermarket.	X_{18}	0	22	65	22	3.00
19		Brosur promosi yang lengkap & menarik.	X_{19}	3	6	33	67	3.50
20		Adanya sistem hadiah langsung (poin/*voucher*) atau hadiah tidak langsung (undian).	X_{20}	7	17	19	66	3.32
21		Adanya *Bazaar*.	X_{21}	8	37	29	35	2.83
22		Produk tertentu dijaga oleh *salesgirl*/*man*.	X_{22}	15	21	41	32	2.83
23		Adanya sampel untuk produk tertentu.	X_{23}	2	11	36	60	3.41
24	*People*	Pelayanan kasir terhadap konsumen cepat.	X_{24}	0	0	7	102	3.94
25		Pelayanan kasir terhadap konsumen ramah.	X_{25}	0	0	3	106	3.97
26		Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	X_{26}	0	0	5	104	3.95
27		Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen ramah.	X_{27}	0	0	5	104	3.95
28		Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap.	X_{28}	0	0	6	103	3.94
29		Pelayanan pramuniaga menguasai segala hal tentang produk.	X_{29}	0	0	9	100	3.92
30		Pelayanan manajer/*supervisor*terhadap konsumen ramah.	X_{30}	0	0	27	82	3.75
31		Pelayanan manajer/*supervisor*terhadap konsumen cepat tanggap.	X_{31}	0	0	20	89	3.82
32	*Physical Evidence*	Interior ruangan menarik.	X_{32}	4	3	65	37	3.24
33		Pengelompokkan barang yang baik.	X_{33}	0	0	13	96	3.88
34		Tata letak barang yang baik & mudah dijangkau.	X_{34}	0	0	31	78	3.72
35		Petunjuk lokasi barang jelas.	X_{35}	0	1	69	39	3.35
36		Jarak rak *display* (keleluasaan bergerak).	X_{36}	0	0	33	76	3.70
37		Kebersihan toko.	X_{37}	0	0	35	74	3.68
38		Sarana parkir aman.	X_{38}	0	14	62	33	3.17
39		Sarana parkir nyaman.	X_{39}	0	10	70	29	3.17
40		Sarana parkir memadai.	X_{40}	0	8	68	33	3.23
41		Bangunan yang menarik.	X_{41}	6	15	56	32	3.05
42		Adanya keranjang untuk berbelanja	X_{42}	0	0	65	44	3.40
43		Adanya trolley kecil berbelanja	X_{43}	0	0	65	44	3.40
44		Adanya trolley besar berbelanja	X_{44}	0	0	57	52	3.48
45		Adanya checker harga	X_{45}	0	0	84	25	3.23
46		Adanya plastik buat/sayur	X_{46}	0	0	82	27	3.25
47		Jumlah kasir mencukupi	X_{47}	0	20	47	42	3.20
48		Penerangan/pencahayaan (lampu) yang baik.	X_{48}	0	0	33	76	3.70
49		Adanya pendingin ruangan AC.	X_{49}	0	2	29	78	3.70
50		Tersedianya toilet.	X_{50}	0	0	30	79	3.72

No Item	Elemen	Item	Kode (Xi)	Frekuensi Tingkat Kepentingan (Nj)				NIK
				STP	TP	P	SP	
				1	2	3	4	
51	*Physical Evidence*	Adanya penitipan barang yang aman.	X_{51}	0	0	72	37	3.34
52		Adanya penitipan barang yang memadai.	X_{52}	0	0	72	37	3.34
53	*Process*	Adanya pembagian kassa untuk kemudahan transaksi belanja (cash)	X_{53}	5	6	52	46	3.28
54		Adanya pembagian kassa untuk kemudahan transaksi belanja (kartu kredit)	X_{54}	5	6	52	46	3.28
55		Adanya pembagian kassa untuk kemudahan transaksi belanja (maksimal 5 item)	X_{55}	0	2	70	37	3.32
56		Jaminan keamanan dari resiko kebakaran.	X_{56}	0	0	50	59	3.54
57		Jaminan keamanan dari resiko kecelakaan/luka dari kejatuhan barang.	X_{57}	0	0	59	50	3.46
58		Jaminan keamanan dari resiko penipuan saat berbelanja.	X_{58}	0	1	46	62	3.56
				Jumlah				202.51
				Rata - rata				3.49

4.6.2 Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepuasan Konsumen

Nilai Indeks Kinerja tingkat kepuasan konsumen akan membuat suatu titik yang terdapat di dalam diagram *Importance-Performance Matrix*. NIK tingkat kepuasan diperoleh dengan cara mencari rata-rata skor tingkat kepuasan suatu atribut. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus (3.4) sebagai berikut:

$$\text{NIK } \textit{performance} \text{ atribut i} = \frac{\sum(Nj.Xi)}{\sum k}$$

Contoh dari perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) kepuasan konsumen untuk item X_1 adalah sebagai berikut :

$$\text{NIK } \textit{performance} \text{ atribut i} = \frac{(1*0)+(2*7)+(3*40)+(4*62)}{109} = 3{,}50$$

Hasil perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) kepuasan konsumen secara keseluruhan ditunjukkan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepuasan Konsumen

No Item	Elemen	Item	Kode (Xi)	Frekuensi Tingkat Kepuasan(Nj)				NIK
				STP	TP	P	SP	
				1	2	3	4	
1	*Product*	Barang yang diperjualbelikan terjamin (tidak kadaluarsa).	X_1	0	7	40	62	3.50
2		Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	X_2	27	29	21	32	2.53
3		Barang yang diperjualbelikan legal.	X_3	0	1	87	21	3.18

No Item	Elemen	Item	Kode (Xi)	Frekuensi Tingkat Kepuasan (Nj)				NIK
				STP	TP	P	SP	
				1	2	3	4	
4	*Product*	Kemasan tidak rusak/cacat.	X_4	18	13	43	35	2.87
5		Merk yang dijual ternama.	X_5	0	4	44	61	3.52
6		Jenis produk yang ditawarkan beragam.	X_6	26	14	36	33	2.70
7		Jenis produk yang ditawarkan lengkap.	X_7	20	10	40	39	2.90
8		Keragaman ukuran produk yang ditawarkan.	X_8	27	18	38	26	2.58
9	*Price*	Daftar harga semua produk tertera.	X_9	18	19	46	26	2.73
10		Harga barang sesuai dengan harga di *display*.	X_{10}	4	3	67	35	3.22
11		Adanya diskon belanja.	X_{11}	14	18	51	26	2.82
12		Kemudahan transaksi pembayaran.	X_{12}	1	8	33	67	3.52
13		Harga bersaing dengan toserba atau supermarket lain yang sejenis.	X_{13}	5	10	40	54	3.31
14	*Place*	Lokasi mudah dijangkau dengan sarana transportasi umum.	X_{14}	0	2	59	48	3.42
15		Kondisi lingkungan sekitar aman.	X_{15}	1	2	76	30	3.24
16		Kondisi lingkungan sekitar nyaman.	X_{16}	2	3	70	35	3.28
17		Lokasi yang strategis.	X_{17}	0	2	62	45	3.39
18	*Promotion*	Adanya publikasi supermarket.	X_{18}	0	16	72	21	3.05
19		Brosur promosi yang lengkap & menarik.	X_{19}	0	7	54	48	3.38
20		Adanya sistem hadiah langsung (poin) atau hadiah tidak langsung (undian).	X_{20}	30	14	35	30	2.60
21		Adanya *Bazaar*.	X_{21}	14	22	47	26	2.78
22		Produk tertentu dijaga oleh *salesgirl*/*man*.	X_{22}	15	21	62	11	2.63
23		Adanya sampel untuk produk tertentu.	X_{23}	3	15	66	25	3.04
24	*People*	Pelayanan kasir terhadap konsumen cepat.	X_{24}	9	22	43	35	2.95
25		Pelayanan kasir terhadap konsumen ramah.	X_{25}	8	27	46	28	2.86
26		Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	X_{26}	5	30	34	40	3.00
27		Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen ramah.	X_{27}	11	24	42	32	2.87
28		Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap.	X_{28}	10	25	40	34	2.90
29		Pelayanan pramuniaga menguasai segala hal tentang produk.	X_{29}	8	22	45	34	2.96
30		Pelayanan manajer/*supervisor*terhadap konsumen ramah.	X_{30}	0	16	77	16	3.00
31		Pelayanan manajer/*supervisor*terhadap konsumen cepat tanggap.	X_{31}	1	15	75	18	3.01
32	*Physical Evidence*	Interior ruangan menarik.	X_{32}	0	7	67	35	3.26
33		Pengelompokkan barang yang baik.	X_{33}	0	5	63	41	3.33
34		Tata letak barang yang baik & mudah dijangkau.	X_{34}	5	18	60	26	2.98
35		Petunjuk lokasi barang jelas.	X_{35}	2	4	62	41	3.30
36		Jarak rak *display* (keleluasaan bergerak).	X_{36}	12	24	44	29	2.83
37		Kebersihan toko.	X_{37}	0	6	73	30	3.22
38		Sarana parkir aman.	X_{38}	6	29	53	21	2.82
39		Sarana parkir nyaman.	X_{39}	5	30	57	17	2.79
40		Sarana parkir memadai.	X_{40}	7	22	70	10	2.76

No Item	Elemen	Item	Kode (X_i)	Frekuensi Tingkat Kepuasan (N_j)				NIK
				STP	TP	P	SP	
				1	2	3	4	
41	*Physical Evidence*	Bangunan yang menarik.	X_{41}	0	6	87	16	3.09
42		Adanya keranjang untuk berbelanja	X_{42}	4	5	67	33	3.18
43		Adanya trolley kecil berbelanja	X_{43}	0	5	52	52	3.43
44		Adanya trolley besar berbelanja	X_{44}	0	9	55	45	3.33
45		Adanya checker harga	X_{45}	0	7	54	48	3.38
46		Adanya plastik buat/sayur	X_{46}	0	8	59	42	3.31
47		Jumlah kasir mencukupi	X_{47}	5	22	42	45	3.26
48		Penerangan atau pencahayaan (lampu) yang baik.	X_{48}	0	0	65	44	3.40
49		Adanya pendingin ruangan AC.	X_{49}	0	0	69	40	3.37
50		Tersedianya toilet.	X_{50}	13	33	42	21	2.65
51		Adanya penitipan barang yang aman.	X_{51}	1	17	56	35	3.15
52		Adanya penitipan barang yang memadai.	X_{52}	0	10	70	29	3.17
53	*Process*	Adanya pembagian kassa untuk kemudahan transaksi belanja (cash)	X_{53}	0	17	62	30	3.12
54		Adanya pembagian kassa untuk kemudahan transaksi belanja (kartu kredit)	X_{54}	0	2	77	30	3.26
56		Jaminan keamanan dari resiko kebakaran.	X_{56}	1	5	55	48	3.38
57		Jaminan keamanan dari resiko kecelakaan/luka dari kejatuhan barang.	X_{57}	1	10	77	28	3.34
58		Jaminan keamanan dari resiko penipuan saat berbelanja.	X_{58}	1	13	59	36	3.19
				Jumlah				178.99
				Rata - rata				3.09

4.6.3 Diagram *Importance-Performance Matrix*

Hasil dari perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) kemudian dipetakan ke dalam bentuk diagram *Importance-Performance Matrix.* Diagram *Importance Performance Matrix* berupa diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik NIK kepentingan (rata-rata *importance*) dan NIK kepuasan (rata-rata *performance*).

NIK kepentingan (rata-rata *importance*) adalah rata-rata dari Nilai Indeks Kinerja (NIK) kepentingan dan NIK kepuasan (rata-rata *performance*) adalah rata-rata dari Nilai Indeks Kinerja (NIK) kepuasan sedangkan nilai kesenjangan (GAP) adalah NIK kepuasan dikurangi NIK kepentingan. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\overline{NIK}\,importance = \frac{\sum_{i=1}^{N} NIK\,importance}{Y}$$

Contoh perhitungan untuk rata-rata *importance:*

$$\overline{NIK}\,importance\ X_1 = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*10)+(4*99)}{109} = 3{,}91$$

$$\overline{NIK}\,performance = \frac{\sum_{i=1}^{N} NIK\,performance}{Y}$$

Contoh perhitungan untuk rata-rata *performance:*

$$\overline{NIK}\,performance\ X_1 = \frac{(1*0)+(2*7)+(3*40)+(4*62)}{109} = 3{,}50$$

Nilai Kesenjangan (GAP) = NIK *performance* – NIK *importance*

Contoh perhitungan untuk nilai kesenjangan (GAP)

Nilai Kesenjangan (GAP) X_1 = 3,5 – 3,91 = -0,41

Keterangan:

$\overline{NIK}$ = Rata-rata Nilai Indeks Kinerja.

Y = Banyaknya variabel yang dapat mempengaruhi responden.

Hasil rekapitulasi dari nilai perhitungan rata-rata Indeks Kinerja (NIK) kepentingan dan kepuasan beserta hasil perhitungan nilai kesenjangan (GAP) untuk variabel ditunjukkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta Nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap Variabel

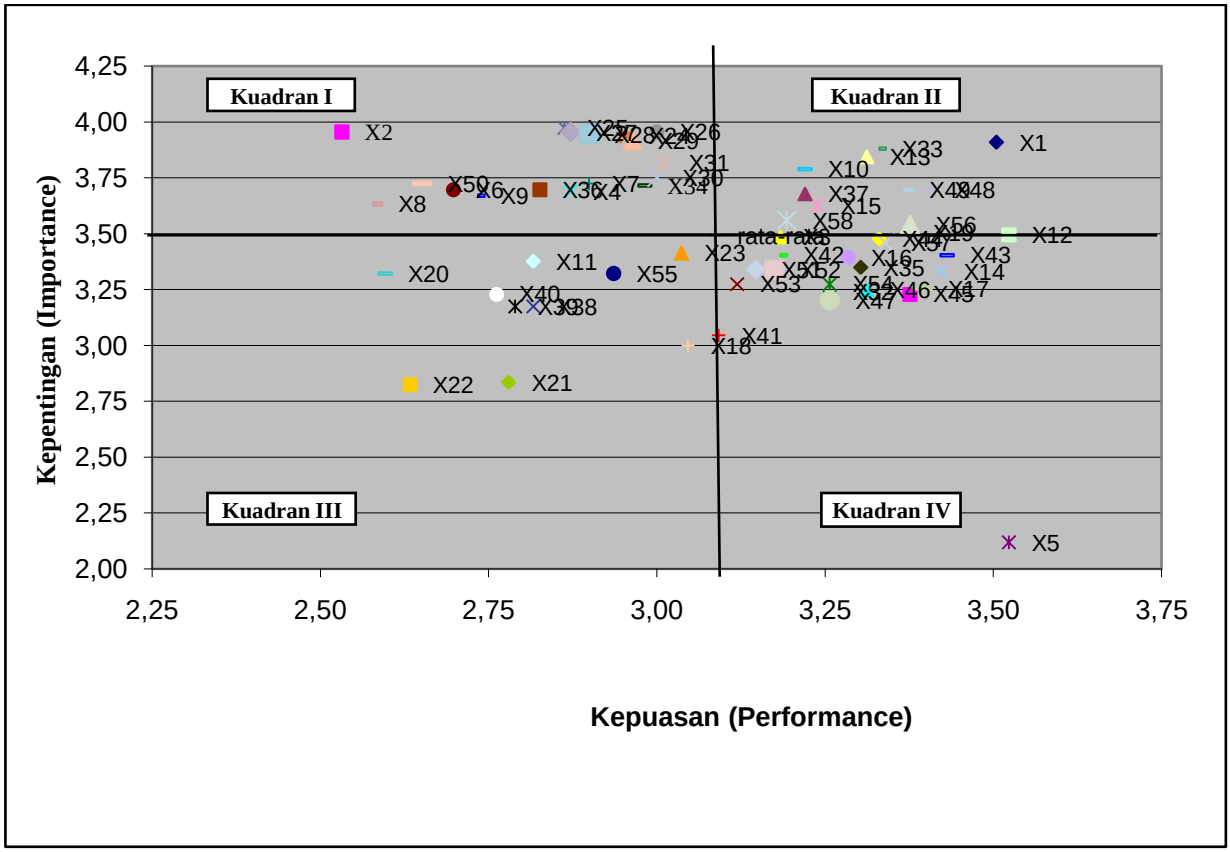
No Item	Kode	NIK Kepuasan (*Performance*)	NIK Kepentingan (*Importance*)	Nilai Kesenjangan (GAP)
1	X_1	3.5	3.91	-0.41
2	X_2	2.53	3.95	-1.42
3	X_3	3.18	3.49	-0.31
4	X_4	2.87	3.69	-0.82
5	X_5	3.52	2.12	1.4
6	X_6	2.7	3.7	-1
7	X_7	2.9	3.72	-0.82
8	X_8	2.58	3.63	-1.05

No Item	Kode	NIK Kepuasan (*Performance*)	NIK Kepentingan (*Importance*)	Nilai Kesenjangan (GAP)
9	X_9	2.73	3.67	-0.94
10	X_{10}	3.22	3.79	-0.57
11	X_{11}	2.82	3.38	-0.56
12	X_{12}	3.52	3.5	0.02
13	X_{13}	3.31	3.84	-0.53
14	X_{14}	3.42	3.33	0.09
15	X_{15}	3.24	3.62	-0.38
16	X_{16}	3.28	3.39	-0.11
17	X_{17}	3.39	3.26	0.13
18	X_{18}	3.05	3	0.05
19	X_{19}	3.38	3.5	-0.12
20	X_{20}	2.6	3.32	-0.72
21	X_{21}	2.78	2.83	-0.05
22	X_{22}	2.63	2.83	-0.2
23	X_{23}	3.04	3.41	-0.37
24	X_{24}	2.95	3.94	-0.99
25	X_{25}	2.86	3.97	-1.11
26	X_{26}	3	3.95	-0.95
27	X_{27}	2.87	3.95	-1.08
28	X_{28}	2.9	3.94	-1.04
29	X_{29}	2.96	3.92	-0.96
30	X_{30}	3	3.75	-0.75
31	X_{31}	3.01	3.82	-0.81
32	X_{32}	3.26	3.24	0.02
33	X_{33}	3.33	3.88	-0.55
34	X_{34}	2.98	3.72	-0.74
35	X_{35}	3.3	3.35	-0.05
36	X_{36}	2.83	3.7	-0.87
37	X_{37}	3.22	3.68	-0.46
38	X_{38}	2.82	3.17	-0.35
39	X_{39}	2.79	3.17	-0.38
40	X_{40}	2.76	3.23	-0.47
41	X_{41}	3.09	3.05	0.04
42	X_{42}	3.18	3.4	-0.22
43	X_{43}	3.43	3.4	0.03
44	X_{44}	3.33	3.48	-0.15
45	X_{45}	3.38	3.23	0.15
46	X_{46}	3.31	3.25	0.06

No Item	Kode	NIK Kepuasan (*Performance*)	NIK Kepentingan (*Importance*)	Nilai Kesenjangan (GAP)
47	X_{47}	3.26	3.2	0.06
48	X_{48}	3.4	3.7	-0.3
49	X_{49}	3.37	3.7	-0.33
50	X_{50}	2.65	3.72	-1.07
51	X_{51}	3.15	3.34	-0.19
52	X_{52}	3.17	3.34	-0.17
53	X_{53}	3.12	3.28	-0.16
54	X_{54}	3.26	3.28	-0.02
55	X_{55}	2.94	3.32	-0.38
56	X_{56}	3.38	3.54	-0.16
57	X_{57}	3.34	3.46	-0.12
58	X_{58}	3.19	3.56	-0.37
Jumlah	178.99	202.51	-23.52	
rata-rata	3.09	3.49	-0.4	

Berdasarkan tabel 4.8. bahwa nilai kesenjangan (GAP) memiliki dua nilai yaitu nilai positif dan nilai negatif, yang berarti bahwa apabila nilai kesenjangan (GAP) positif, bahwa pelanggan sudah menerima pelayanan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan, dan apabila nilai kesenjangannya (GAP) negatif maka pada kenyataannya pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan pelanggannya, semakin besar nilai negatifnya maka pelayanannya belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Setelah diperoleh NIK maka langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius *Importance-Performance Matrix*. Hasil penelitian dari diagram *Importance Performance Matrix* dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 *Importance-Performance Matrix* pada tiap variabel.

Rekapitulasi dari pengelompokan variabel bauran pemasaran dan perhitungan nilai kesenjangan (GAP) pada kuadran 1 menurut diagram *Importance Performance Matrix* dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Rekapitulasi Nilai Kesenjangan (GAP) kuadran 1 pada tiap variabel.

Elemen	Kode	Kuadran 1	Nilai		
			Kepuasan	Kepentingan	Kesenjangan
Product	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.53	3.95	-1.42
	X4	Kemasan tidak rusak/cacat.	2.87	3.69	-0.82
	X6	Jenis produk yang ditawarkan beragam.	2.70	3.70	-1.00
	X7	Jenis produk yang ditawarkan lengkap.	2.90	3.72	-0.82
	X8	Keragaman ukuran produk yang ditawarkan.	2.58	3.63	-1.05
Price	X9	Daftar harga semua produk tertera.	2.73	3.67	-0.94
People	X24	Pelayanan kasir terhadap konsumen cepat.	2.95	3.94	-0.99
	X25	Pelayanan kasir terhadap konsumen ramah.	2.86	3.97	-1.11
	X26	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	3.00	3.95	-0.95
	X27	Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen ramah.	2.87	3.95	-1.08

	X28	Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap.	2.90	3.94	-1.04
	X29	Pelayanan pramuniaga menguasai segala hal tentang produk.	2.96	3.92	-0.96
	X30	Pelayanan manajer/supervisorterhadap konsumen ramah.	3.00	3.75	-0.75
	X31	Pelayanan manajer/supervisorterhadap konsumen cepat tanggap.	3.01	3.82	-0.81
Physical Evidence	X34	Tata letak barang yang baik & mudah dijangkau.	2.98	3.72	-0.74
	X36	Jarak rak display (keleluasaan bergerak).	2.83	3.70	-0.87
	X50	Tersedianya toilet.	2.65	3.72	-1.07

Urutan prioritas tiap variabel pada kuadran 1 berdasarkan prioritas tertinggi dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Urutan Prioritas tiap Variabel pada Kuadran I

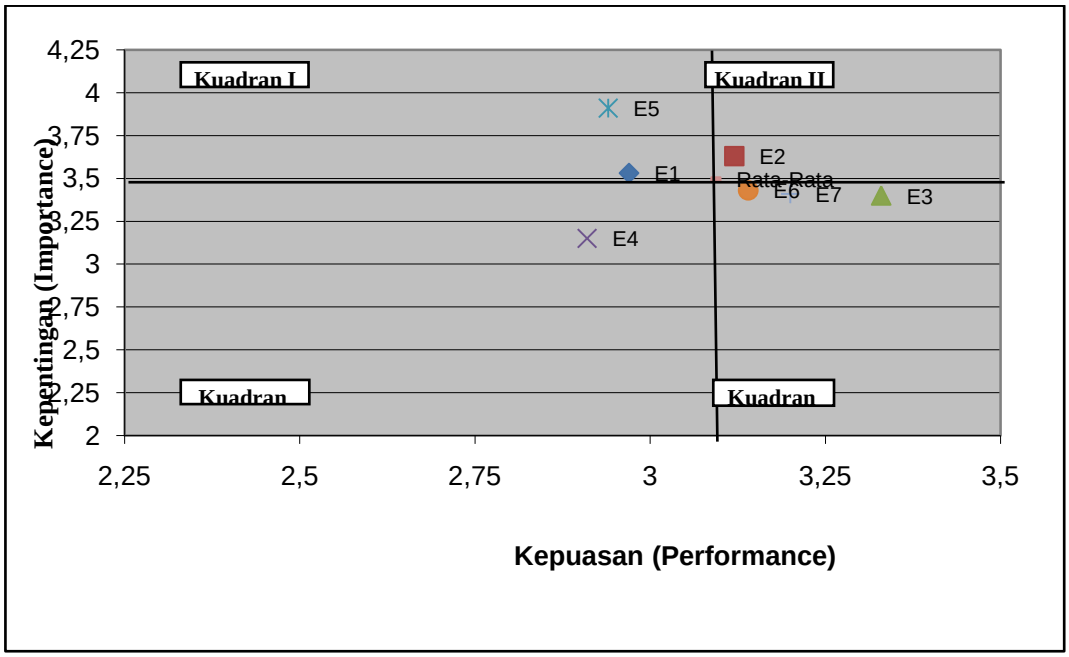
Prioritas ke	Variabel
1	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).
2	Pelayanan kasir terhadap konsumen ramah.
3	Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen ramah.
4	Tersedianya toilet.
5	Keragaman ukuran produk yang ditawarkan.
6	Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap.
7	Jenis produk yang ditawarkan beragam.
8	Pelayanan kasir terhadap konsumen cepat.
9	Pelayanan pramuniaga menguasai segala hal tentang produk.
10	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.
11	Daftar harga semua produk tertera.
12	Jarak rak display (keleluasaan bergerak).
13	Kemasan tidak rusak atau cacat.
14	Jenis produk yang ditawarkan lengkap.
15	Pelayanan *supervisor* terhadap konsumen cepat tanggap.
16	Pelayanan *supervisor* terhadap konsumen ramah.
17	Tata letak barang yang mudah dijangkau.

Hasil rekapitulasi dari nilai Indeks Kinerja (NIK) kepentingan dan kepuasan beserta hasil perhitungan rata-rata pada tiap elemen ditunjukkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap elemen.

Kode Elemen	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Nilai Kesenjangan (GAP)
E_1	2,97	3,53	-0,56
E_2	3,12	3,63	-0,51
E_3	3,33	3,4	-0,07
E_4	2,91	3,15	-0,24
E_5	2,94	3,91	-0,97
E_6	3,14	3,43	-0,29
E_7	3,2	3,41	-0,21
Jumlah	21.61	24.46	
Rata-Rata	3.09	3.49	

Setelah diperoleh NIK maka langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius *Importance-Performance Matrix*. Hasil penelitian dari diagram *Importance Performance Matrix* dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2. *Importance-Performance Matrix* pada tiap elemen

Rekapitulasi dari pengelompokan elemen bauran pemasaran dan perhitungan nilai kesenjangan (GAP) pada kuadran 1 menurut diagram *Importance Performance Matrix* dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12. Rekapitulasi Nilai Kesenjangan (GAP) kuadran 1 pada tiap elemen.

Elemen pada kuadran 1	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Nilai Kesenjangan (GAP)
E_1	2,97	3,53	-0,56
E_5	2,94	3,91	-0,97

Urutan prioritas tiap variabel pada kuadran 1 berdasarkan prioritas tertinggi dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13. Urutan Prioritas tiap Elemen pada Kuadran I

Prioritas ke	Elemen
E_5	*People*
E_1	*Product*

Hasil rekapitulasi dari nilai perhitungan rata-rata Indeks Kinerja (NIK) kepentingan dan kepuasan beserta hasil perhitungan nilai kesenjangan (GAP) untuk variabel berdasarkan data umum responden ditunjukkan pada tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 4.14. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden Pria.

Kode	NIK Kepuasan (*Performance*)	NIK Kepentingan (*Importance)*	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.94	-0.40
X_2	2.46	3.94	-1.49
X_3	3.11	3.46	-0.34
X_4	2.89	3.69	-0.80
X_5	3.49	2.03	1.46
X_6	2.60	3.69	-1.09
X_7	2.89	3.71	-0.83
X_8	2.49	3.63	-1.14
X_9	2.74	3.63	-0.89
X_{10}	3.26	3.77	-0.51
X_{11}	2.91	3.34	-0.43
X_{12}	3.51	3.49	0.03
X_{13}	3.31	3.83	-0.51

X_{14}	3.34	3.29	0.06
X_{15}	3.26	3.63	-0.37
X_{16}	3.03	3.37	-0.34
X_{17}	3.31	3.26	0.06
X_{18}	3.03	2.97	0.06
X_{19}	3.37	3.49	-0.11
X_{20}	2.49	3.31	-0.83
X_{21}	2.69	2.77	-0.09
X_{22}	2.71	2.77	-0.06
X_{23}	3.00	3.34	-0.34
X_{24}	2.97	3.94	-0.97
X_{25}	2.83	3.97	-1.14
X_{26}	2.71	3.94	-1.23
X_{27}	2.80	3.94	-1.14
X_{28}	2.94	3.94	-1.00
X_{29}	3.00	3.91	-0.91
X_{30}	2.94	3.74	-0.80
X_{31}	3.00	3.80	-0.80
X_{32}	3.29	3.23	0.06
X_{33}	3.29	3.89	-0.60
X_{34}	2.91	3.71	-0.80
X_{35}	3.23	3.34	-0.11
X_{36}	2.74	3.69	-0.94
X_{37}	3.23	3.66	-0.43
X_{38}	2.71	3.11	-0.40
X_{39}	2.71	3.17	-0.46
X_{40}	2.80	3.17	-0.37
X_{41}	3.06	3.00	0.06
X_{42}	3.26	3.37	-0.11
X_{43}	3.49	3.37	0.11
X_{44}	3.34	3.46	-0.11
X_{45}	3.37	3.20	0.17
X_{46}	3.23	3.23	0.00
X_{47}	3.03	3.14	-0.11
X_{48}	3.34	3.69	-0.34
X_{49}	3.34	3.66	-0.31
X_{50}	2.63	3.71	-1.09
X_{51}	3.14	3.31	-0.17
X_{52}	3.20	3.31	-0.11
X_{53}	3.03	3.23	-0.20
X_{54}	3.17	3.23	-0.06
X_{55}	2.91	3.29	-0.37
X_{56}	3.40	3.51	-0.11

X_{57}	3.06	3.43	-0.37
X_{58}	3.17	3.57	-0.40

Berdasarkan tabel 4.14. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden pria yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu -1,49.

Tabel 4.15. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden Wanita

Kode	NIK Kepuasan (*Performance*)	NIK Kepentingan (*Importance*)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.39	3.82	-0.43
X_2	2.31	3.80	-1.50
X_3	2.96	3.30	-0.33
X_4	2.74	3.51	-0.77
X_5	3.34	1.83	1.51
X_6	2.45	3.47	-1.02
X_7	2.74	3.47	-0.74
X_8	2.34	3.37	-1.03
X_9	2.59	3.35	-0.76
X_{10}	3.11	3.47	-0.36
X_{11}	2.76	3.22	-0.46
X_{12}	3.36	3.35	0.02
X_{13}	3.16	3.67	-0.50
X_{14}	3.19	3.11	0.09
X_{15}	3.11	3.43	-0.32
X_{16}	2.88	3.15	-0.27
X_{17}	3.16	3.02	0.15
X_{18}	2.88	2.71	0.17
X_{19}	3.22	3.21	0.02
X_{20}	2.34	3.01	-0.68
X_{21}	2.54	2.65	-0.12
X_{22}	2.56	2.63	-0.07
X_{23}	2.85	3.18	-0.33
X_{24}	2.82	3.76	-0.94
X_{25}	2.68	3.77	-1.09
X_{26}	2.56	3.72	-1.16
X_{27}	2.65	3.70	-1.05
X_{28}	2.79	3.68	-0.89
X_{29}	2.85	3.63	-0.78
X_{30}	2.79	3.44	-0.65

X_{31}	2.85	3.68	-0.83
X_{32}	3.14	3.09	0.05
X_{33}	3.14	3.73	-0.59
X_{34}	2.76	3.53	-0.77
X_{35}	3.08	3.14	-0.06
X_{36}	2.59	3.47	-0.87
X_{37}	3.08	3.42	-0.34
X_{38}	2.56	2.85	-0.29
X_{39}	2.56	2.89	-0.33
X_{40}	2.65	2.87	-0.22
X_{41}	2.91	2.88	0.03
X_{42}	3.11	3.23	-0.12
X_{43}	3.34	3.21	0.12
X_{44}	3.19	3.28	-0.08
X_{45}	3.22	3.00	0.22
X_{46}	3.08	3.01	0.07
X_{47}	2.88	2.90	-0.02
X_{48}	3.19	3.43	-0.23
X_{49}	3.19	3.38	-0.18
X_{50}	2.48	3.41	-0.94
X_{51}	2.99	3.19	-0.20
X_{52}	3.05	3.17	-0.12
X_{53}	2.88	3.07	-0.19
X_{54}	3.02	3.05	-0.03
X_{55}	2.76	3.09	-0.32
X_{56}	3.25	3.29	-0.04
X_{57}	2.91	3.19	-0.28
X_{58}	3.02	3.31	-0.29

Berdasarkan tabel 4.15. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden wanita yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu -1,50.

Tabel 4.16. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden usia > 14-17 tahun

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.93	-0.39
X_2	2.46	3.92	-1.47
X_3	3.11	3.43	-0.31
X_4	2.89	3.65	-0.76

X_5	3.49	1.98	1.51
X_6	2.60	3.63	-1.03
X_7	2.89	3.64	-0.76
X_8	2.49	3.55	-1.06
X_9	2.74	3.54	-0.80
X_{10}	3.26	3.67	-0.41
X_{11}	2.91	3.23	-0.32
X_{12}	3.51	3.37	0.15
X_{13}	3.31	3.70	-0.38
X_{14}	3.34	3.15	0.20
X_{15}	3.26	3.48	-0.22
X_{16}	3.03	3.21	-0.18
X_{17}	3.31	3.09	0.23
X_{18}	3.03	2.79	0.24
X_{19}	3.37	3.30	0.08
X_{20}	2.49	3.11	-0.63
X_{21}	2.69	2.56	0.12
X_{22}	2.71	2.55	0.16
X_{23}	3.00	3.11	-0.11
X_{24}	2.97	3.70	-0.73
X_{25}	2.83	3.72	-0.89
X_{26}	2.71	3.68	-0.97
X_{27}	2.80	3.67	-0.87
X_{28}	2.94	3.66	-0.72
X_{29}	3.00	3.62	-0.62
X_{30}	2.94	3.44	-0.50
X_{31}	3.00	3.79	-0.79
X_{32}	3.29	3.21	0.08
X_{33}	3.29	3.86	-0.57
X_{34}	2.91	3.67	-0.76
X_{35}	3.23	3.29	-0.06
X_{36}	2.74	3.63	-0.88
X_{37}	3.23	3.59	-0.36
X_{38}	2.71	3.03	-0.32
X_{39}	2.71	3.08	-0.37
X_{40}	2.80	3.07	-0.27
X_{41}	3.06	2.89	0.17
X_{42}	3.26	3.25	0.01
X_{43}	3.49	3.24	0.24
X_{44}	3.34	3.32	0.03
X_{45}	3.37	3.05	0.32
X_{46}	3.23	3.07	0.16
X_{47}	3.03	2.97	0.06

X_{48}	3.34	3.51	-0.16
X_{49}	3.34	3.47	-0.12
X_{50}	2.63	3.51	-0.89
X_{51}	3.14	3.10	0.04
X_{52}	3.20	3.09	0.11
X_{53}	3.03	3.00	0.03
X_{54}	3.17	2.99	0.18
X_{55}	2.91	3.04	-0.12
X_{56}	3.40	3.25	0.15
X_{57}	3.06	3.16	-0.10
X_{58}	3.17	3.29	-0.12

Berdasarkan tabel 4.16. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden usia > 14-17 tahun yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu -1,46.

Tabel 4.17. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden usia > 17-25 tahun

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.64	-0.10
X_2	2.46	3.64	-1.19
X_3	3.11	3.26	-0.14
X_4	2.89	3.59	-0.70
X_5	3.49	2.13	1.36
X_6	2.60	3.89	-1.29
X_7	2.89	4.01	-1.13
X_8	2.49	3.93	-1.44
X_9	2.74	3.93	-1.19
X_{10}	3.26	3.47	-0.21
X_{11}	2.91	3.14	-0.23
X_{12}	3.51	3.39	0.13
X_{13}	3.31	3.83	-0.51
X_{14}	3.34	3.39	-0.04
X_{15}	3.26	3.83	-0.57
X_{16}	3.03	3.67	-0.64
X_{17}	3.31	3.56	-0.24
X_{18}	3.03	3.27	-0.24
X_{19}	3.37	3.19	0.19
X_{20}	2.49	3.11	-0.63
X_{21}	2.69	2.67	0.01

X_{22}	2.71	2.77	-0.06
X_{23}	3.00	3.44	-0.44
X_{24}	2.97	4.14	-1.17
X_{25}	2.83	4.27	-1.44
X_{26}	2.71	4.24	-1.53
X_{27}	2.80	4.24	-1.44
X_{28}	2.94	3.64	-0.70
X_{29}	3.00	3.71	-0.71
X_{30}	2.94	3.64	-0.70
X_{31}	3.00	3.80	-0.80
X_{32}	3.29	3.33	-0.04
X_{33}	3.29	4.09	-0.80
X_{34}	2.91	4.01	-1.10
X_{35}	3.23	3.64	-0.41
X_{36}	2.74	3.99	-1.24
X_{37}	3.23	3.36	-0.13
X_{38}	2.71	2.91	-0.20
X_{39}	2.71	3.07	-0.36
X_{40}	2.80	3.17	-0.37
X_{41}	3.06	3.10	-0.04
X_{42}	3.26	3.57	-0.31
X_{43}	3.49	3.67	-0.19
X_{44}	3.34	3.76	-0.41
X_{45}	3.37	3.50	-0.13
X_{46}	3.23	2.93	0.30
X_{47}	3.03	2.94	0.09
X_{48}	3.34	3.59	-0.24
X_{49}	3.34	3.66	-0.31
X_{50}	2.63	3.81	-1.19
X_{51}	3.14	3.51	-0.37
X_{52}	3.20	3.61	-0.41
X_{53}	3.03	3.53	-0.50
X_{54}	3.17	3.53	-0.36
X_{55}	2.91	3.49	-0.57
X_{56}	3.40	3.81	-0.41
X_{57}	3.06	3.73	-0.67
X_{58}	3.17	3.87	-0.70

Berdasarkan tabel 4.17. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden usia > 17-25 tahun yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_{26} (Pelayanan Kasir Terhadap Konsumen Teliti) yaitu -1,53.

Tabel 4.18. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden usia > 25-40 tahun

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.74	-0.20
X_2	2.46	3.64	-1.19
X_3	3.11	3.26	-0.14
X_4	2.89	3.39	-0.50
X_5	3.49	1.63	1.86
X_6	2.60	3.63	-1.03
X_7	2.89	3.70	-0.81
X_8	2.49	3.65	-1.16
X_9	2.74	3.68	-0.94
X_{10}	3.26	3.86	-0.60
X_{11}	2.91	3.43	-0.52
X_{12}	3.51	3.39	0.13
X_{13}	3.31	3.63	-0.31
X_{14}	3.34	2.99	0.36
X_{15}	3.26	3.43	-0.17
X_{16}	3.03	3.07	-0.04
X_{17}	3.31	3.06	0.26
X_{18}	3.03	2.67	0.36
X_{19}	3.37	3.29	0.09
X_{20}	2.49	3.01	-0.53
X_{21}	2.69	2.37	0.31
X_{22}	2.71	2.72	0.00
X_{23}	3.00	3.33	-0.33
X_{24}	2.97	3.96	-0.99
X_{25}	2.83	3.67	-0.84
X_{26}	2.71	3.74	-1.03
X_{27}	2.80	3.64	-0.84
X_{28}	2.94	3.74	-0.80
X_{29}	3.00	3.61	-0.61
X_{30}	2.94	3.34	-0.40
X_{31}	3.00	3.75	-0.75
X_{32}	3.29	3.21	0.07
X_{33}	3.29	3.90	-0.62
X_{34}	2.91	3.61	-0.70
X_{35}	3.23	3.14	0.09
X_{36}	2.74	3.39	-0.64
X_{37}	3.23	3.46	-0.23
X_{38}	2.71	2.81	-0.10
X_{39}	2.71	2.97	-0.26

X_{40}	2.80	2.87	-0.07
X_{41}	3.06	2.80	0.26
X_{42}	3.26	3.07	0.19
X_{43}	3.49	2.97	0.51
X_{44}	3.34	3.40	-0.06
X_{45}	3.37	3.18	0.19
X_{46}	3.23	3.25	-0.02
X_{47}	3.03	2.94	0.09
X_{48}	3.34	3.39	-0.04
X_{49}	3.34	3.46	-0.11
X_{50}	2.63	3.41	-0.79
X_{51}	3.14	3.11	0.03
X_{52}	3.20	3.01	0.19
X_{53}	3.03	3.03	0.00
X_{54}	3.17	2.93	0.24
X_{55}	2.91	2.89	0.03
X_{56}	3.40	3.46	-0.06
X_{57}	3.06	3.41	-0.35
X_{58}	3.17	3.59	-0.42

Berdasarkan tabel 4.18. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden usia > 25-40 tahun yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu -1,19.

Tabel 4.19. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden usia > 40 tahun

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.94	-0.40
X_2	2.46	3.94	-1.49
X_3	3.11	3.46	-0.34
X_4	2.89	3.69	-0.80
X_5	3.49	2.03	1.46
X_6	2.60	3.69	-1.09
X_7	2.89	3.71	-0.83
X_8	2.49	3.63	-1.14
X_9	2.74	3.63	-0.89
X_{10}	3.26	3.77	-0.51
X_{11}	2.91	3.34	-0.43
X_{12}	3.51	3.49	0.03
X_{13}	3.31	3.83	-0.51

X_{14}	3.34	3.29	0.06
X_{15}	3.26	3.63	-0.37
X_{16}	3.03	3.37	-0.34
X_{17}	3.31	3.26	0.06
X_{18}	3.03	2.97	0.06
X_{19}	3.37	3.49	-0.11
X_{20}	2.49	3.31	-0.83
X_{21}	2.69	2.77	-0.09
X_{22}	2.71	2.77	-0.06
X_{23}	3.00	3.34	-0.34
X_{24}	2.97	3.94	-0.97
X_{25}	2.83	3.97	-1.14
X_{26}	2.71	3.94	-1.23
X_{27}	2.80	3.94	-1.14
X_{28}	2.94	3.94	-1.00
X_{29}	3.00	3.91	-0.91
X_{30}	2.94	3.74	-0.80
X_{31}	3.00	3.80	-0.80
X_{32}	3.29	3.23	0.06
X_{33}	3.29	3.89	-0.60
X_{34}	2.91	3.71	-0.80
X_{35}	3.23	3.34	-0.11
X_{36}	2.74	3.69	-0.94
X_{37}	3.23	3.66	-0.43
X_{38}	2.71	3.11	-0.40
X_{39}	2.71	3.17	-0.46
X_{40}	2.80	3.17	-0.37
X_{41}	3.06	3.00	0.06
X_{42}	3.26	3.37	-0.11
X_{43}	3.49	3.37	0.11
X_{44}	3.34	3.46	-0.11
X_{45}	3.37	3.20	0.17
X_{46}	3.23	3.23	0.00
X_{47}	3.03	3.14	-0.11
X_{48}	3.34	3.69	-0.34
X_{49}	3.34	3.66	-0.31
X_{50}	2.63	3.71	-1.09
X_{51}	3.14	3.31	-0.17
X_{52}	3.20	3.31	-0.11
X_{53}	3.03	3.23	-0.20
X_{54}	3.17	3.23	-0.06
X_{55}	2.91	3.29	-0.37
X_{56}	3.40	3.51	-0.11

X_{57}	3.06	3.43	-0.37
X_{58}	3.17	3.57	-0.40

Berdasarkan tabel 4.19. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden usia > 40 tahun yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu -1,48.

Tabel 4.20. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden berpendidikan SMP

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.64	-0.10
X_2	2.46	3.04	-0.59
X_3	3.11	2.96	0.16
X_4	2.89	3.19	-0.30
X_5	3.49	1.73	1.76
X_6	2.60	3.39	-0.79
X_7	2.89	3.71	-0.83
X_8	2.49	3.23	-0.74
X_9	2.74	3.62	-0.88
X_{10}	3.26	3.17	0.09
X_{11}	2.91	3.15	-0.23
X_{12}	3.51	3.32	0.19
X_{13}	3.31	3.70	-0.39
X_{14}	3.34	3.19	0.15
X_{15}	3.26	3.57	-0.31
X_{16}	3.03	3.35	-0.32
X_{17}	3.31	3.26	0.05
X_{18}	3.03	3.01	0.02
X_{19}	3.37	3.56	-0.19
X_{20}	2.49	3.42	-0.94
X_{21}	2.69	2.91	-0.23
X_{22}	2.71	2.95	-0.23
X_{23}	3.00	3.07	-0.07
X_{24}	2.97	3.68	-0.71
X_{25}	2.83	3.71	-0.89
X_{26}	2.71	3.69	-0.98
X_{27}	2.80	3.44	-0.64
X_{28}	2.94	3.64	-0.70
X_{29}	3.00	3.61	-0.61
X_{30}	2.94	3.74	-0.80

X_{31}	3.00	3.40	-0.40
X_{32}	3.29	3.22	0.06
X_{33}	3.29	3.29	0.00
X_{34}	2.91	3.52	-0.61
X_{35}	3.23	3.18	0.05
X_{36}	2.74	3.56	-0.82
X_{37}	3.23	3.06	0.16
X_{38}	2.71	2.91	-0.20
X_{39}	2.71	3.16	-0.45
X_{40}	2.80	3.12	-0.32
X_{41}	3.06	2.50	0.56
X_{42}	3.26	3.07	0.19
X_{43}	3.49	3.07	0.41
X_{44}	3.34	3.46	-0.11
X_{45}	3.37	2.80	0.57
X_{46}	3.23	3.22	0.00
X_{47}	3.03	2.54	0.49
X_{48}	3.34	3.49	-0.15
X_{49}	3.34	3.50	-0.15
X_{50}	2.63	3.59	-0.96
X_{51}	3.14	2.81	0.33
X_{52}	3.20	3.01	0.19
X_{53}	3.03	2.93	0.10
X_{54}	3.17	3.23	-0.06
X_{55}	2.91	2.89	0.03
X_{56}	3.40	3.51	-0.11
X_{57}	3.06	2.83	0.23
X_{58}	3.17	3.38	-0.21

Berdasarkan tabel 4.20. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden berpendidikan SMP yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu -0,98.

Tabel 4.21. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden berpendidikan SMA

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.89	-0.35
X_2	2.46	3.04	-0.59
X_3	3.11	2.67	0.45
X_4	2.89	3.59	-0.70

X_5	3.49	1.83	1.66
X_6	2.60	3.43	-0.83
X_7	2.89	3.51	-0.62
X_8	2.49	3.47	-0.98
X_9	2.74	3.52	-0.78
X_{10}	3.26	3.71	-0.46
X_{11}	2.91	3.33	-0.42
X_{12}	3.51	3.53	-0.01
X_{13}	3.31	3.03	0.29
X_{14}	3.34	2.76	0.58
X_{15}	3.26	3.08	0.18
X_{16}	3.03	2.80	0.23
X_{17}	3.31	2.50	0.81
X_{18}	3.03	2.12	0.91
X_{19}	3.37	2.54	0.83
X_{20}	2.49	2.27	0.21
X_{21}	2.69	1.63	1.05
X_{22}	2.71	1.54	1.18
X_{23}	3.00	3.07	-0.07
X_{24}	2.97	3.68	-0.71
X_{25}	2.83	3.71	-0.89
X_{26}	2.71	3.44	-0.73
X_{27}	2.80	3.64	-0.84
X_{28}	2.94	3.93	-0.99
X_{29}	3.00	3.96	-0.96
X_{30}	2.94	2.94	0.00
X_{31}	3.00	3.28	-0.28
X_{32}	3.29	2.68	0.60
X_{33}	3.29	3.32	-0.03
X_{34}	2.91	3.61	-0.69
X_{35}	3.23	3.28	-0.06
X_{36}	2.74	3.68	-0.93
X_{37}	3.23	3.70	-0.47
X_{38}	2.71	2.31	0.40
X_{39}	2.71	2.65	0.07
X_{40}	2.80	2.62	0.18
X_{41}	3.06	2.43	0.63
X_{42}	3.26	2.62	0.64
X_{43}	3.49	2.52	0.96
X_{44}	3.34	2.51	0.83
X_{45}	3.37	2.16	1.21
X_{46}	3.23	3.12	0.11
X_{47}	3.03	3.08	-0.06

X_{48}	3.34	3.68	-0.33
X_{49}	3.34	3.70	-0.36
X_{50}	2.63	2.91	-0.29
X_{51}	3.14	2.79	0.35
X_{52}	3.20	2.77	0.43
X_{53}	3.03	2.66	0.37
X_{54}	3.17	2.47	0.70
X_{55}	2.91	2.44	0.48
X_{56}	3.40	2.57	0.83
X_{57}	3.06	2.39	0.67
X_{58}	3.17	2.43	0.74

Berdasarkan tabel 4.21. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden berpendidikan SMA yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_{28} (Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap) yaitu -0,99.

Tabel 4.22. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden berpendidikan Pergurugan Tinggi atau Akademik

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.44	0.10
X_2	2.46	3.04	-0.59
X_3	3.11	3.44	-0.32
X_4	2.89	3.39	-0.50
X_5	3.49	2.03	1.46
X_6	2.60	3.36	-0.76
X_7	2.89	3.21	-0.33
X_8	2.49	3.43	-0.95
X_9	2.74	3.47	-0.73
X_{10}	3.26	3.66	-0.40
X_{11}	2.91	2.84	0.07
X_{12}	3.51	2.59	0.93
X_{13}	3.31	3.81	-0.49
X_{14}	3.34	2.99	0.36
X_{15}	3.26	3.63	-0.37
X_{16}	3.03	3.05	-0.02
X_{17}	3.31	2.76	0.56
X_{18}	3.03	2.78	0.25
X_{19}	3.37	3.33	0.04
X_{20}	2.49	3.20	-0.72

X_{21}	2.69	2.73	-0.05
X_{22}	2.71	2.27	0.44
X_{23}	3.00	2.44	0.56
X_{24}	2.97	3.92	-0.95
X_{25}	2.83	3.67	-0.84
X_{26}	2.71	3.94	-1.23
X_{27}	2.80	3.62	-0.82
X_{28}	2.94	3.44	-0.50
X_{29}	3.00	3.72	-0.72
X_{30}	2.94	3.59	-0.65
X_{31}	3.00	3.69	-0.69
X_{32}	3.29	2.73	0.56
X_{33}	3.29	2.99	0.30
X_{34}	2.91	3.69	-0.78
X_{35}	3.23	3.04	0.19
X_{36}	2.74	3.69	-0.94
X_{37}	3.23	3.33	-0.10
X_{38}	2.71	2.61	0.10
X_{39}	2.71	2.98	-0.26
X_{40}	2.80	3.02	-0.22
X_{41}	3.06	2.89	0.17
X_{42}	3.26	3.28	-0.02
X_{43}	3.49	3.01	0.48
X_{44}	3.34	3.06	0.29
X_{45}	3.37	2.40	0.97
X_{46}	3.23	2.70	0.52
X_{47}	3.03	2.60	0.43
X_{48}	3.34	3.12	0.23
X_{49}	3.34	3.06	0.28
X_{50}	2.63	3.70	-1.08
X_{51}	3.14	3.30	-0.16
X_{52}	3.20	2.81	0.39
X_{53}	3.03	2.33	0.70
X_{54}	3.17	3.21	-0.04
X_{55}	2.91	2.99	-0.07
X_{56}	3.40	3.51	-0.11
X_{57}	3.06	3.10	-0.05
X_{58}	3.17	3.07	0.10

Berdasarkan tabel 4.22. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden berpendidikan Pergurugan Tinggi atau Akademik yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu -1,23.

Tabel 4.23. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Pelajar atau Mahasiswa

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.93	-0.39
X_2	2.46	2.94	-0.49
X_3	3.11	2.67	0.45
X_4	2.89	3.59	-0.70
X_5	3.49	1.83	1.66
X_6	2.60	3.36	-0.76
X_7	2.89	3.38	-0.50
X_8	2.49	3.29	-0.80
X_9	2.74	3.28	-0.54
X_{10}	3.26	3.42	-0.16
X_{11}	2.91	2.98	-0.06
X_{12}	3.51	3.48	0.04
X_{13}	3.31	2.83	0.49
X_{14}	3.34	2.50	0.85
X_{15}	3.26	3.53	-0.27
X_{16}	3.03	3.17	-0.14
X_{17}	3.31	2.93	0.38
X_{18}	3.03	2.64	0.39
X_{19}	3.37	3.15	0.23
X_{20}	2.49	2.97	-0.48
X_{21}	2.69	2.73	-0.05
X_{22}	2.71	2.68	0.03
X_{23}	3.00	3.07	-0.07
X_{24}	2.97	3.68	-0.71
X_{25}	2.83	3.71	-0.89
X_{26}	2.71	3.93	-1.22
X_{27}	2.80	2.94	-0.14
X_{28}	2.94	3.15	-0.21
X_{29}	3.00	3.81	-0.81
X_{30}	2.94	3.54	-0.60
X_{31}	3.00	3.48	-0.48
X_{32}	3.29	2.90	0.39
X_{33}	3.29	3.55	-0.26
X_{34}	2.91	3.37	-0.45
X_{35}	3.23	2.80	0.43
X_{36}	2.74	3.12	-0.37

X_{37}	3.23	3.06	0.16
X_{38}	2.71	2.91	-0.20
X_{39}	2.71	3.16	-0.45
X_{40}	2.80	3.12	-0.32
X_{41}	3.06	2.96	0.10
X_{42}	3.26	3.28	-0.02
X_{43}	3.49	3.36	0.12
X_{44}	3.34	2.46	0.89
X_{45}	3.37	2.41	0.96
X_{46}	3.23	3.13	0.10
X_{47}	3.03	2.94	0.09
X_{48}	3.34	3.36	-0.02
X_{49}	3.34	3.33	0.02
X_{50}	2.63	3.37	-0.75
X_{51}	3.14	2.97	0.18
X_{52}	3.20	3.26	-0.06
X_{53}	3.03	3.19	-0.16
X_{54}	3.17	3.14	0.03
X_{55}	2.91	2.89	0.03
X_{56}	3.40	2.71	0.69
X_{57}	3.06	2.90	0.15
X_{58}	3.17	3.02	0.15

Berdasarkan tabel 4.23. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang bekerja sebagai Pelajar atau Mahasiswa yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu -1,22.

Tabel 4.24. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.84	-0.30
X_2	2.46	3.14	-0.69
X_3	3.11	2.93	0.18
X_4	2.89	3.14	-0.25
X_5	3.49	1.83	1.66
X_6	2.60	3.36	-0.76
X_7	2.89	3.38	-0.50
X_8	2.49	3.23	-0.74
X_9	2.74	2.83	-0.09

X_{10}	3.26	3.25	0.01
X_{11}	2.91	2.80	0.12
X_{12}	3.51	3.09	0.43
X_{13}	3.31	3.03	0.29
X_{14}	3.34	2.76	0.58
X_{15}	3.26	3.23	0.03
X_{16}	3.03	2.57	0.46
X_{17}	3.31	2.73	0.58
X_{18}	3.03	2.42	0.60
X_{19}	3.37	3.48	-0.10
X_{20}	2.49	3.26	-0.78
X_{21}	2.69	2.73	-0.05
X_{22}	2.71	2.68	0.03
X_{23}	3.00	2.94	0.06
X_{24}	2.97	3.14	-0.17
X_{25}	2.83	3.45	-0.62
X_{26}	2.71	3.40	-0.68
X_{27}	2.80	3.54	-0.74
X_{28}	2.94	3.14	-0.20
X_{29}	3.00	3.39	-0.39
X_{30}	2.94	3.20	-0.25
X_{31}	3.00	3.28	-0.28
X_{32}	3.29	2.68	0.60
X_{33}	3.29	3.49	-0.20
X_{34}	2.91	2.91	0.00
X_{35}	3.23	2.82	0.41
X_{36}	2.74	3.14	-0.40
X_{37}	3.23	3.06	0.16
X_{38}	2.71	2.71	0.00
X_{39}	2.71	2.37	0.34
X_{40}	2.80	2.65	0.15
X_{41}	3.06	2.45	0.60
X_{42}	3.26	3.28	-0.02
X_{43}	3.49	3.01	0.48
X_{44}	3.34	3.06	0.29
X_{45}	3.37	2.40	0.97
X_{46}	3.23	2.70	0.52
X_{47}	3.03	2.60	0.43
X_{48}	3.34	3.29	0.06
X_{49}	3.34	2.86	0.49
X_{50}	2.63	3.19	-0.56
X_{51}	3.14	2.77	0.38
X_{52}	3.20	3.26	-0.06

X_{53}	3.03	3.19	-0.16
X_{54}	3.17	3.14	0.03
X_{55}	2.91	2.89	0.03
X_{56}	3.40	2.71	0.69
X_{57}	3.06	2.90	0.15
X_{58}	3.17	3.02	0.15

Berdasarkan tabel 4.24. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Jenis produk yang ditawarkan beragam) yaitu -0,76.

Tabel 4.25. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.94	-0.40
X_2	2.46	3.94	-1.49
X_3	3.11	3.46	-0.34
X_4	2.89	3.69	-0.80
X_5	3.49	2.03	1.46
X_6	2.60	3.69	-1.09
X_7	2.89	3.71	-0.83
X_8	2.49	3.63	-1.14
X_9	2.74	3.63	-0.89
X_{10}	3.26	3.77	-0.51
X_{11}	2.91	3.34	-0.43
X_{12}	3.51	3.49	0.03
X_{13}	3.31	3.83	-0.51
X_{14}	3.34	3.29	0.06
X_{15}	3.26	3.63	-0.37
X_{16}	3.03	3.37	-0.34
X_{17}	3.31	3.26	0.06
X_{18}	3.03	2.97	0.06
X_{19}	3.37	3.49	-0.11
X_{20}	2.49	3.31	-0.83
X_{21}	2.69	2.77	-0.09
X_{22}	2.71	2.77	-0.06
X_{23}	3.00	3.34	-0.34
X_{24}	2.97	3.94	-0.97
X_{25}	2.83	3.97	-1.14

X_{26}	2.71	3.94	-1.23
X_{27}	2.80	3.94	-1.14
X_{28}	2.94	3.94	-1.00
X_{29}	3.00	3.91	-0.91
X_{30}	2.94	3.74	-0.80
X_{31}	3.00	3.80	-0.80
X_{32}	3.29	3.23	0.06
X_{33}	3.29	3.89	-0.60
X_{34}	2.91	3.71	-0.80
X_{35}	3.23	3.34	-0.11
X_{36}	2.74	3.69	-0.94
X_{37}	3.23	3.66	-0.43
X_{38}	2.71	3.11	-0.40
X_{39}	2.71	3.17	-0.46
X_{40}	2.80	3.17	-0.37
X_{41}	3.06	3.00	0.06
X_{42}	3.26	3.37	-0.11
X_{43}	3.49	3.37	0.11
X_{44}	3.34	3.46	-0.11
X_{45}	3.37	3.20	0.17
X_{46}	3.23	3.23	0.00
X_{47}	3.03	3.14	-0.11
X_{48}	3.34	3.69	-0.34
X_{49}	3.34	3.66	-0.31
X_{50}	2.63	3.71	-1.09
X_{51}	3.14	3.31	-0.17
X_{52}	3.20	3.31	-0.11
X_{53}	3.03	3.23	-0.20
X_{54}	3.17	3.23	-0.06
X_{55}	2.91	3.29	-0.37
X_{56}	3.40	3.51	-0.11
X_{57}	3.06	3.43	-0.37
X_{58}	3.17	3.57	-0.40

Berdasarkan tabel 4.25. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu -1,48.

Tabel 4.26. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Wiraswasta

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.64	-0.10
X_2	2.46	3.64	-1.19
X_3	3.11	3.26	-0.14
X_4	2.89	3.59	-0.70
X_5	3.49	2.13	1.36
X_6	2.60	3.89	-1.29
X_7	2.89	4.01	-1.13
X_8	2.49	3.93	-1.44
X_9	2.74	3.93	-1.19
X_{10}	3.26	3.47	-0.21
X_{11}	2.91	3.14	-0.23
X_{12}	3.51	3.39	0.13
X_{13}	3.31	3.83	-0.51
X_{14}	3.34	3.39	-0.04
X_{15}	3.26	3.83	-0.57
X_{16}	3.03	3.67	-0.64
X_{17}	3.31	3.56	-0.24
X_{18}	3.03	3.27	-0.24
X_{19}	3.37	3.19	0.19
X_{20}	2.49	3.11	-0.63
X_{21}	2.69	2.67	0.01
X_{22}	2.71	2.77	-0.06
X_{23}	3.00	3.44	-0.44
X_{24}	2.97	4.14	-1.17
X_{25}	2.83	4.27	-1.44
X_{26}	2.71	4.24	-1.53
X_{27}	2.80	4.24	-1.44
X_{28}	2.94	3.64	-0.70
X_{29}	3.00	3.71	-0.71
X_{30}	2.94	3.64	-0.70
X_{31}	3.00	3.80	-0.80
X_{32}	3.29	3.33	-0.04
X_{33}	3.29	4.09	-0.80
X_{34}	2.91	4.01	-1.10
X_{35}	3.23	3.64	-0.41
X_{36}	2.74	3.99	-1.24
X_{37}	3.23	3.36	-0.13

X_{38}	2.71	2.91	-0.20
X_{39}	2.71	3.07	-0.36
X_{40}	2.80	3.17	-0.37
X_{41}	3.06	3.10	-0.04
X_{42}	3.26	3.57	-0.31
X_{43}	3.49	3.67	-0.19
X_{44}	3.34	3.76	-0.41
X_{45}	3.37	3.50	-0.13
X_{46}	3.23	2.93	0.30
X_{47}	3.03	2.94	0.09
X_{48}	3.34	3.59	-0.24
X_{49}	3.34	3.66	-0.31
X_{50}	2.63	3.81	-1.19
X_{51}	3.14	3.51	-0.37
X_{52}	3.20	3.61	-0.41
X_{53}	3.03	3.53	-0.50
X_{54}	3.17	3.53	-0.36
X_{55}	2.91	3.49	-0.57
X_{56}	3.40	3.81	-0.41
X_{57}	3.06	3.73	-0.67
X_{58}	3.17	3.87	-0.70

Berdasarkan tabel 4.26. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang bekerja sebagai Wiraswasta yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_{26} (Pelayanan Kasir terhadap konsumen Teliti) yaitu -1,53.

Tabel 4.27. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.84	-0.30
X_2	2.46	3.14	-0.69
X_3	3.11	2.93	0.18
X_4	2.89	3.14	-0.25
X_5	3.49	1.83	1.66
X_6	2.60	3.36	-0.76
X_7	2.89	3.38	-0.50
X_8	2.49	3.23	-0.74
X_9	2.74	2.83	-0.09
X_{10}	3.26	3.25	0.01

X_{11}	2.91	2.80	0.12
X_{12}	3.51	3.09	0.43
X_{13}	3.31	3.03	0.29
X_{14}	3.34	2.76	0.58
X_{15}	3.26	3.23	0.03
X_{16}	3.03	2.57	0.46
X_{17}	3.31	2.73	0.58
X_{18}	3.03	2.42	0.60
X_{19}	3.37	3.48	-0.10
X_{20}	2.49	3.26	-0.78
X_{21}	2.69	2.73	-0.05
X_{22}	2.71	2.68	0.03
X_{23}	3.00	2.94	0.06
X_{24}	2.97	3.14	-0.17
X_{25}	2.83	3.45	-0.62
X_{26}	2.71	3.40	-0.68
X_{27}	2.80	3.54	-0.74
X_{28}	2.94	3.14	-0.20
X_{29}	3.00	3.39	-0.39
X_{30}	2.94	3.20	-0.25
X_{31}	3.00	3.28	-0.28
X_{32}	3.29	2.68	0.60
X_{33}	3.29	3.49	-0.20
X_{34}	2.91	2.91	0.00
X_{35}	3.23	2.82	0.41
X_{36}	2.74	3.14	-0.40
X_{37}	3.23	3.06	0.16
X_{38}	2.71	2.71	0.00
X_{39}	2.71	2.37	0.34
X_{40}	2.80	2.65	0.15
X_{41}	3.06	2.45	0.60
X_{42}	3.26	3.28	-0.02
X_{43}	3.49	3.01	0.48
X_{44}	3.34	3.06	0.29
X_{45}	3.37	2.40	0.97
X_{46}	3.23	2.70	0.52
X_{47}	3.03	2.60	0.43
X_{48}	3.34	3.29	0.06
X_{49}	3.34	2.86	0.49
X_{50}	2.63	3.19	-0.56
X_{51}	3.14	2.77	0.38
X_{52}	3.20	3.26	-0.06
X_{53}	3.03	3.19	-0.16

X_{54}	3.17	3.14	0.03
X_{55}	2.91	2.89	0.03
X_{56}	3.40	2.71	0.69
X_{57}	3.06	2.90	0.15
X_{58}	3.17	3.02	0.15

Berdasarkan tabel 4.27. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_6 (Jenis produk yang dtawarkan beragam) yaitu -0,76.

Tabel 4.28. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Lain-lain.

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.93	-0.39
X_2	2.46	3.92	-1.47
X_3	3.11	3.43	-0.31
X_4	2.89	3.65	-0.76
X_5	3.49	1.98	1.51
X_6	2.60	3.63	-1.03
X_7	2.89	3.64	-0.76
X_8	2.49	3.55	-1.06
X_9	2.74	3.54	-0.80
X_{10}	3.26	3.67	-0.41
X_{11}	2.91	3.23	-0.32
X_{12}	3.51	3.37	0.15
X_{13}	3.31	3.70	-0.38
X_{14}	3.34	3.15	0.20
X_{15}	3.26	3.48	-0.22
X_{16}	3.03	3.21	-0.18
X_{17}	3.31	3.09	0.23
X_{18}	3.03	2.79	0.24
X_{19}	3.37	3.30	0.08
X_{20}	2.49	3.11	-0.63
X_{21}	2.69	2.56	0.12
X_{22}	2.71	2.55	0.16
X_{23}	3.00	3.11	-0.11
X_{24}	2.97	3.70	-0.73
X_{25}	2.83	3.72	-0.89
X_{26}	2.71	3.68	-0.97

X_{27}	2.80	3.67	-0.87
X_{28}	2.94	3.66	-0.72
X_{29}	3.00	3.62	-0.62
X_{30}	2.94	3.44	-0.50
X_{31}	3.00	3.79	-0.79
X_{32}	3.29	3.21	0.08
X_{33}	3.29	3.86	-0.57
X_{34}	2.91	3.67	-0.76
X_{35}	3.23	3.29	-0.06
X_{36}	2.74	3.63	-0.88
X_{37}	3.23	3.59	-0.36
X_{38}	2.71	3.03	-0.32
X_{39}	2.71	3.08	-0.37
X_{40}	2.80	3.07	-0.27
X_{41}	3.06	2.89	0.17
X_{42}	3.26	3.25	0.01
X_{43}	3.49	3.24	0.24
X_{44}	3.34	3.32	0.03
X_{45}	3.37	3.05	0.32
X_{46}	3.23	3.07	0.16
X_{47}	3.03	2.97	0.06
X_{48}	3.34	3.51	-0.16
X_{49}	3.34	3.47	-0.12
X_{50}	2.63	3.51	-0.89
X_{51}	3.14	3.10	0.04
X_{52}	3.20	3.09	0.11
X_{53}	3.03	3.00	0.03
X_{54}	3.17	2.99	0.18
X_{55}	2.91	3.04	-0.12
X_{56}	3.40	3.25	0.15
X_{57}	3.06	3.16	-0.10
X_{58}	3.17	3.29	-0.12

Berdasarkan tabel 4.28. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang bekerja sebagai Lain-lain yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu -1,46.

Tabel 4.29. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan < 500 ribu

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.64	-0.10
X_2	2.46	3.64	-1.19
X_3	3.11	3.26	-0.14
X_4	2.89	3.59	-0.70
X_5	3.49	2.13	1.36
X_6	2.60	3.89	-1.29
X_7	2.89	4.01	-1.13
X_8	2.49	3.93	-1.44
X_9	2.74	3.93	-1.19
X_{10}	3.26	3.47	-0.21
X_{11}	2.91	3.14	-0.23
X_{12}	3.51	3.39	0.13
X_{13}	3.31	3.83	-0.51
X_{14}	3.34	3.39	-0.04
X_{15}	3.26	3.83	-0.57
X_{16}	3.03	3.67	-0.64
X_{17}	3.31	3.56	-0.24
X_{18}	3.03	3.27	-0.24
X_{19}	3.37	3.19	0.19
X_{20}	2.49	3.11	-0.63
X_{21}	2.69	2.67	0.01
X_{22}	2.71	2.77	-0.06
X_{23}	3.00	3.44	-0.44
X_{24}	2.97	4.14	-1.17
X_{25}	2.83	4.27	-1.44
X_{26}	2.71	4.24	-1.53
X_{27}	2.80	4.24	-1.44
X_{28}	2.94	3.64	-0.70
X_{29}	3.00	3.71	-0.71
X_{30}	2.94	3.64	-0.70
X_{31}	3.00	3.80	-0.80
X_{32}	3.29	3.33	-0.04
X_{33}	3.29	4.09	-0.80
X_{34}	2.91	4.01	-1.10
X_{35}	3.23	3.64	-0.41
X_{36}	2.74	3.99	-1.24
X_{37}	3.23	3.36	-0.13

X_{38}	2.71	2.91	-0.20
X_{39}	2.71	3.07	-0.36
X_{40}	2.80	3.17	-0.37
X_{41}	3.06	3.10	-0.04
X_{42}	3.26	3.57	-0.31
X_{43}	3.49	3.67	-0.19
X_{44}	3.34	3.76	-0.41
X_{45}	3.37	3.50	-0.13
X_{46}	3.23	2.93	0.30
X_{47}	3.03	2.94	0.09
X_{48}	3.34	3.59	-0.24
X_{49}	3.34	3.66	-0.31
X_{50}	2.63	3.81	-1.19
X_{51}	3.14	3.51	-0.37
X_{52}	3.20	3.61	-0.41
X_{53}	3.03	3.53	-0.50
X_{54}	3.17	3.53	-0.36
X_{55}	2.91	3.49	-0.57
X_{56}	3.40	3.81	-0.41
X_{57}	3.06	3.73	-0.67
X_{58}	3.17	3.87	-0.70

Berdasarkan tabel 4.29. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang berpenghasilan < 500 ribu yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu -1,52.

Tabel 4.30. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan 500 ribu - < 1 juta

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.93	-0.39
X_2	2.46	3.92	-1.47
X_3	3.11	3.43	-0.31
X_4	2.89	3.65	-0.76
X_5	3.49	1.98	1.51
X_6	2.60	3.63	-1.03
X_7	2.89	3.64	-0.76
X_8	2.49	3.55	-1.06
X_9	2.74	3.54	-0.80
X_{10}	3.26	3.67	-0.41

X_{11}	2.91	3.23	-0.32
X_{12}	3.51	3.37	0.15
X_{13}	3.31	3.70	-0.38
X_{14}	3.34	3.15	0.20
X_{15}	3.26	3.48	-0.22
X_{16}	3.03	3.21	-0.18
X_{17}	3.31	3.09	0.23
X_{18}	3.03	2.79	0.24
X_{19}	3.37	3.30	0.08
X_{20}	2.49	3.11	-0.63
X_{21}	2.69	2.56	0.12
X_{22}	2.71	2.55	0.16
X_{23}	3.00	3.11	-0.11
X_{24}	2.97	3.70	-0.73
X_{25}	2.83	3.72	-0.89
X_{26}	2.71	3.68	-0.97
X_{27}	2.80	3.67	-0.87
X_{28}	2.94	3.66	-0.72
X_{29}	3.00	3.62	-0.62
X_{30}	2.94	3.44	-0.50
X_{31}	3.00	3.79	-0.79
X_{32}	3.29	3.21	0.08
X_{33}	3.29	3.86	-0.57
X_{34}	2.91	3.67	-0.76
X_{35}	3.23	3.29	-0.06
X_{36}	2.74	3.63	-0.88
X_{37}	3.23	3.59	-0.36
X_{38}	2.71	3.03	-0.32
X_{39}	2.71	3.08	-0.37
X_{40}	2.80	3.07	-0.27
X_{41}	3.06	2.89	0.17
X_{42}	3.26	3.25	0.01
X_{43}	3.49	3.24	0.24
X_{44}	3.34	3.32	0.03
X_{45}	3.37	3.05	0.32
X_{46}	3.23	3.07	0.16
X_{47}	3.03	2.97	0.06
X_{48}	3.34	3.51	-0.16
X_{49}	3.34	3.47	-0.12
X_{50}	2.63	3.51	-0.89
X_{51}	3.14	3.10	0.04
X_{52}	3.20	3.09	0.11
X_{53}	3.03	3.00	0.03

X_{54}	3.17	2.99	0.18
X_{55}	2.91	3.04	-0.12
X_{56}	3.40	3.25	0.15
X_{57}	3.06	3.16	-0.10
X_{58}	3.17	3.29	-0.12

Berdasarkan tabel 4.30. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang berpenghasilan 500 ribu - < 1 juta yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu -1,47.

Tabel 4.31. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan 1 juta - < 2 juta

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.64	-0.10
X_2	2.46	3.04	-0.59
X_3	3.11	2.96	0.16
X_4	2.89	3.19	-0.30
X_5	3.49	1.73	1.76
X_6	2.60	3.39	-0.79
X_7	2.89	3.71	-0.83
X_8	2.49	3.23	-0.74
X_9	2.74	3.62	-0.88
X_{10}	3.26	3.17	0.09
X_{11}	2.91	3.15	-0.23
X_{12}	3.51	3.32	0.19
X_{13}	3.31	3.70	-0.39
X_{14}	3.34	3.19	0.15
X_{15}	3.26	3.57	-0.31
X_{16}	3.03	3.35	-0.32
X_{17}	3.31	3.26	0.05
X_{18}	3.03	3.01	0.02
X_{19}	3.37	3.56	-0.19
X_{20}	2.49	3.42	-0.94
X_{21}	2.69	2.91	-0.23
X_{22}	2.71	2.95	-0.23
X_{23}	3.00	3.07	-0.07
X_{24}	2.97	3.68	-0.71
X_{25}	2.83	3.71	-0.89
X_{26}	2.71	3.69	-0.98

X_{27}	2.80	3.44	-0.64
X_{28}	2.94	3.64	-0.70
X_{29}	3.00	3.61	-0.61
X_{30}	2.94	3.74	-0.80
X_{31}	3.00	3.40	-0.40
X_{32}	3.29	3.22	0.06
X_{33}	3.29	3.29	0.00
X_{34}	2.91	3.52	-0.61
X_{35}	3.23	3.18	0.05
X_{36}	2.74	3.56	-0.82
X_{37}	3.23	3.06	0.16
X_{38}	2.71	2.91	-0.20
X_{39}	2.71	3.16	-0.45
X_{40}	2.80	3.12	-0.32
X_{41}	3.06	2.50	0.56
X_{42}	3.26	3.07	0.19
X_{43}	3.49	3.07	0.41
X_{44}	3.34	3.46	-0.11
X_{45}	3.37	2.80	0.57
X_{46}	3.23	3.22	0.00
X_{47}	3.03	2.54	0.49
X_{48}	3.34	3.49	-0.15
X_{49}	3.34	3.50	-0.15
X_{50}	2.63	3.59	-0.96
X_{51}	3.14	2.81	0.33
X_{52}	3.20	3.01	0.19
X_{53}	3.03	2.93	0.10
X_{54}	3.17	3.23	-0.06
X_{55}	2.91	2.89	0.03
X_{56}	3.40	3.51	-0.11
X_{57}	3.06	2.83	0.23
X_{58}	3.17	3.38	-0.21

Berdasarkan tabel 4.31. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang berpenghasilan 1 juta - < 2 juta yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_{50} (Tersedianya toilet) yaitu -1,03.

Tabel 4.32. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan 2 juta - < 5 juta

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.64	-0.10
X_2	2.46	3.04	-0.59
X_3	3.11	2.96	0.16
X_4	2.89	3.19	-0.30
X_5	3.49	1.73	1.76
X_6	2.60	3.39	-0.79
X_7	2.89	3.71	-0.83
X_8	2.49	3.23	-0.74
X_9	2.74	3.62	-0.88
X_{10}	3.26	3.17	0.09
X_{11}	2.91	3.15	-0.23
X_{12}	3.51	3.32	0.19
X_{13}	3.31	3.70	-0.39
X_{14}	3.34	3.19	0.15
X_{15}	3.26	3.57	-0.31
X_{16}	3.03	3.35	-0.32
X_{17}	3.31	3.26	0.05
X_{18}	3.03	3.01	0.02
X_{19}	3.37	3.56	-0.19
X_{20}	2.49	3.42	-0.94
X_{21}	2.69	2.91	-0.23
X_{22}	2.71	2.95	-0.23
X_{23}	3.00	3.07	-0.07
X_{24}	2.97	3.68	-0.71
X_{25}	2.83	3.71	-0.89
X_{26}	2.71	3.69	-0.98
X_{27}	2.80	3.44	-0.64
X_{28}	2.94	3.64	-0.70
X_{29}	3.00	3.61	-0.61
X_{30}	2.94	3.74	-0.80
X_{31}	3.00	3.40	-0.40
X_{32}	3.29	3.22	0.06
X_{33}	3.29	3.29	0.00
X_{34}	2.91	3.52	-0.61
X_{35}	3.23	3.18	0.05
X_{36}	2.74	3.56	-0.82
X_{37}	3.23	3.06	0.16

X_{38}	2.71	2.91	-0.20
X_{39}	2.71	3.16	-0.45
X_{40}	2.80	3.12	-0.32
X_{41}	3.06	2.50	0.56
X_{42}	3.26	3.07	0.19
X_{43}	3.49	3.07	0.41
X_{44}	3.34	3.46	-0.11
X_{45}	3.37	2.80	0.57
X_{46}	3.23	3.22	0.00
X_{47}	3.03	2.54	0.49
X_{48}	3.34	3.49	-0.15
X_{49}	3.34	3.50	-0.15
X_{50}	2.63	3.59	-0.96
X_{51}	3.14	2.81	0.33
X_{52}	3.20	3.01	0.19
X_{53}	3.03	2.93	0.10
X_{54}	3.17	3.23	-0.06
X_{55}	2.91	2.89	0.03
X_{56}	3.40	3.51	-0.11
X_{57}	3.06	2.83	0.23
X_{58}	3.17	3.38	-0.21

Berdasarkan tabel 4.32. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang berpenghasilan 2 juta - < 5 juta yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_2 (Pelayanan kasis terhadap konsumen teliti) yaitu -0,98.

Tabel 4.33. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan > 5 juta

Kode	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
X_1	3.54	3.84	-0.30
X_2	2.46	3.14	-0.69
X_3	3.11	2.93	0.18
X_4	2.89	3.14	-0.25
X_5	3.49	1.83	1.66
X_6	2.60	3.36	-0.76
X_7	2.89	3.38	-0.50
X_8	2.49	3.23	-0.74
X_9	2.74	2.83	-0.09
X_{10}	3.26	3.25	0.01

X_{11}	2.91	2.80	0.12
X_{12}	3.51	3.09	0.43
X_{13}	3.31	3.03	0.29
X_{14}	3.34	2.76	0.58
X_{15}	3.26	3.23	0.03
X_{16}	3.03	2.57	0.46
X_{17}	3.31	2.73	0.58
X_{18}	3.03	2.42	0.60
X_{19}	3.37	3.48	-0.10
X_{20}	2.49	3.26	-0.78
X_{21}	2.69	2.73	-0.05
X_{22}	2.71	2.68	0.03
X_{23}	3.00	2.94	0.06
X_{24}	2.97	3.14	-0.17
X_{25}	2.83	3.45	-0.62
X_{26}	2.71	3.40	-0.68
X_{27}	2.80	3.54	-0.74
X_{28}	2.94	3.14	-0.20
X_{29}	3.00	3.39	-0.39
X_{30}	2.94	3.20	-0.25
X_{31}	3.00	3.28	-0.28
X_{32}	3.29	2.68	0.60
X_{33}	3.29	3.49	-0.20
X_{34}	2.91	2.91	0.00
X_{35}	3.23	2.82	0.41
X_{36}	2.74	3.14	-0.40
X_{37}	3.23	3.06	0.16
X_{38}	2.71	2.71	0.00
X_{39}	2.71	2.37	0.34
X_{40}	2.80	2.65	0.15
X_{41}	3.06	2.45	0.60
X_{42}	3.26	3.28	-0.02
X_{43}	3.49	3.01	0.48
X_{44}	3.34	3.06	0.29
X_{45}	3.37	2.40	0.97
X_{46}	3.23	2.70	0.52
X_{47}	3.03	2.60	0.43
X_{48}	3.34	3.29	0.06
X_{49}	3.34	2.86	0.49
X_{50}	2.63	3.19	-0.56
X_{51}	3.14	2.77	0.38
X_{52}	3.20	3.26	-0.06
X_{53}	3.03	3.19	-0.16

X_{54}	3.17	3.14	0.03
X_{55}	2.91	2.89	0.03
X_{56}	3.40	2.71	0.69
X_{57}	3.06	2.90	0.15
X_{58}	3.17	3.02	0.15

Berdasarkan tabel 4.33. bahwa nilai kesenjangan (GAP) menurut responden yang berpenghasilan > 5 juta yang memiliki nilai yang paling negatif adalah variabel X_{26} (Jenis produk yang ditawarkan beragam) yaitu -1,49.