

Lampiran II

Kuesioner

Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir program pasca sarjana, penulis berusaha melakukan pengumpulan data tentang pengaruh kualitas pelayanan *call centre* esia terhadap kepuasan dan loyalitas. Untuk itu, besar harapan penulis agar responden bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia di dalam angket ini. Atas kesediannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Kusdinar

i. Profil Responden

Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda!

1. Jenis kelamin :
 - (1) Pria
 - (2) Wanita
2. Usia :
 - (1) 16 - 20 tahun
 - (2) 20 - 25 tahun
 - (3) 26 - 30 tahun
 - (4) 31-35 tahun
 - (5) > 35 tahun
3. Kategori pekerjaan:
 - (1) Pelajar/Mahasiswa
 - (2) Wiraswasta
 - (3) Karyawan swasta
 - (4) pegawai negeri
 - (5) Lainnya(sebutkan)
4. Anda pertama kali mengetahui Esia dari :
 - (1) Teman / keluarga
 - (2) Brosur
 - (3) Televisi
 - (4) Surat kabar
 - (5) Lainnya(sebutkan)
5. Produk yang dimiliki :
 - (1) Esia prabayar
 - (2) Esia pascabayar
 - (3) Wifone
 - (4) Wimode
6. Sumber dana untuk berkomunikasi dengan Esia :
 - (1) Orang tua
 - (2) Sendiri
 - (3) Perusahaan
 - (4) orang lain
 - (5) Lainnya.....(sebutkan)
7. Media yang "sering" dibaca / dengar / tonton : (pilih salah satu)
 - (1) Koran :.....(sebutkan)
 - (2) Radio :.....(sebutkan)
 - (3) Majalah :.....(sebutkan)
 - (4) TV :.....(sebutkan)

Petunjuk :

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap paling mewakili diri anda, di kolom yang telah disediakan.

Anda diminta untuk memberikan opini atas pernyataan-pernyataan di bawah ini.

Isilah bagian HARAPAN terlebih dahulu, setelah itu barulah mengisi bagian KINERJA.

Keterangan :

Kinerja

SP = Sangat Puas

P = Puas

BS = Biasa Saja

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

Kinerja

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

BS = Biasa Saja

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

SC = Sangat Cepat

C = Cepat

BS = Biasa Saja

TC = Tidak cepat

STC = Sangat Tidak Cepat

Reliability (keandalan)		KINERJA				
		STP	TP	BS	P	SP
1	Informasi yang diberikan petugas Call Centre akurat dan tepat?					
2	Pengetahuan petugas call centre cukup baik dalam memberikan jawaban?					
3	Kemampuan petugas call centre dalam menjawab keluhan dan pertanyaan soal rekening bank?					
Responsiveness (ketanggapan)		KINERJA				
		STC	TC	BS	C	SC
4	Respons yang diberikan petugas dalam menjawab keluhan anda?					
5	Apakah petugas call centre dapat menjawab pertanyaan dengan cepat?					
6	Dalam menghadapi keluhan anda, timbalelah untuk berkoordinasi dengan petugas call centre?					
7	Apakah cukup mudah untuk menghubungi call centre dari HP anda?					

Assurance (keyakinan)		KINERJA				
		STS	TS	BS	S	SS
8	Apakah secara keseluruhan call centre Esia dapat memberikan pelayanan yang prima?					
9	Apakah petugas call centre memberikan pelayanan yang ramah?					
10	Apakah informasi yang diberikan oleh call centre Esia akurat?					

Emphaty (Empati)		KINERJA				
		STS	TS	BS	S	SS
11	Apakah petugas call centre Esia dapat memahami keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan?					
12	Apakah petugas memberikan bantuan sesuai dengan yang anda inginkan?					
13	Apakah anda pernah merasakan adanya perlakuan yang tidak adil dari call centre Esia?					

Tangible (berwujud)		KINERJA				
		STS	TS	BS	S	SS
14	Apakah informasi yang diberikan oleh call centre Esia dapat membantu anda dalam melakukan transaksi?					
15	Apakah kualitas jaringan Esia cukup luas saat ini (Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Bali)?					
16	Apakah kualitas pelayanan call centre Esia memuaskan?					
17	Apakah kualitas suara dari petugas call centre cukup jelas atau tidak?					

Satisfaction (kepuasan)		KINERJA				
		STP	TP	BS	P	SP
18	Apakah pelayanan dari petugas call centre dapat memenuhi keinginan anda?					
19	Apakah pelayanan dari petugas call centre sesuai dengan apa yang anda harapkan?					
20	Apakah anda puas dengan pelayanan dari petugas call centre?					
21	Apakah anda cukup puas dengan pelayanan dari petugas call centre saat ini?					

Loyalty (loyalitas)		KINERJA				
		STP	TP	BS	P	SP
22	Apakah anda akan menggunakan layanan Esia lagi?					
23	Apakah anda mereferensikan penggunaan layanan Esia kepada keluarga/saudara dan orang lain?					
24	Apakah anda akan mereferensikan layanan Esia kepada teman-teman?					

Saran dan kritik Anda untuk layanan Call Centre Esia :

SERVICE QUALITY

Report SMS Survey Periode Januari 2009

No	Periode	Total Bilang		Total Javaban		Sampaya		Tindak		NA		Remarks				
		Y0	Y1	Y0	Y1	Y0	Y1	Y0	Y1	Y0	Y1					
1	01-Jan-09	25227	8216	32%	5410	66%	2806	34%	1577	30%	4106	2	100%	0	0%	2
2	05-Jan-09	24104	8249	34%	6137	74%	2112	26%	953	25%	3878	2	100%	0	0%	2
3	09-Jan-09	24652	8107	33%	5701	70%	2408	30%	1237	30%	4117	0	0%	2	100%	2
4	13-Jan-09	22651	7948	35%	5769	73%	2179	27%	1123	27%	4131	3	100%	0	0%	2
5	17-Jan-09	23230	8094	35%	6124	76%	1970	24%	1009	25%	2989	3	60%	2	40%	5
6	19-Jan-09	19825	6934	35%	5234	75%	1700	25%	899	27%	3352	1	100%	0	0%	1
7	22-Jan-09	23200	7617	33%	5609	74%	2008	26%	914	23%	3902	3	100%	0	0%	2
8	26-Jan-09	23248	7231	31%	5374	74%	1857	26%	873	23%	3521	3	100%	0	0%	0
9	29-Jan-09	22452	7804	35%	5782	74%	2022	26%	1074	27%	4051	2	100%	0	0%	2

Avg	Des 08	71%	29%
01-Jan-09	67%	33%	
05-Jan-09	0%	0%	
09-Jan-09	71%	29%	
12-Jan-09	100%	0%	
15-Jan-09	0%	100%	
19-Jan-09	100%	0%	
22-Jan-09	100%	0%	
26-Jan-09	100%	0%	
29-Jan-09	100%	0%	

Avg	Des 08	70%	30%
01-Jan-09	62%	38%	
05-Jan-09	75%	25%	
09-Jan-09	70%	30%	
12-Jan-09	73%	27%	
15-Jan-09	75%	25%	
19-Jan-09	73%	27%	
22-Jan-09	77%	23%	
26-Jan-09	75%	25%	
29-Jan-09	73%	27%	

Avg	Des 08	69%	31%
01-Jan-09	70%	30%	
05-Jan-09	73%	27%	
09-Jan-09	71%	29%	
12-Jan-09	72%	28%	
15-Jan-09	77%	23%	
19-Jan-09	78%	22%	
22-Jan-09	71%	29%	
26-Jan-09	74%	26%	
29-Jan-09	75%	25%	

Avg	Des 08	68%	32%
01-Jan-09	66%	34%	
05-Jan-09	74%	26%	
09-Jan-09	70%	30%	
12-Jan-09	73%	27%	
15-Jan-09	76%	24%	
19-Jan-09	75%	25%	
22-Jan-09	74%	26%	
26-Jan-09	74%	26%	
29-Jan-09	74%	26%	

SERVICE QUALITY

Report SMS Survey Periode Februari 2009

No	Periode	Total Bhs		Total Reply		Total Jawaban		Tidakk		Jawaban		YA		TIDAK		Total		YA		TIDAK		Total		Remarks			
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	02-Feb-09	24821	8201	33%	5608	68%	2693	32%	2731	81%	1459	19%	4191	1	50%	1	50%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	05-Feb-09	23493	8156	35%	6264	77%	1892	23%	3050	81%	732	19%	3783	0	0%	1	100%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3	09-Feb-09	24358	8394	34%	5784	68%	2810	31%	2962	87%	1441	13%	4403	2	100%	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	12-Feb-09	23018	8156	35%	5699	70%	2457	30%	3239	84%	1909	12%	4341	1	33%	2	67%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
5	16-Feb-09	23204	8199	35%	6241	76%	1958	24%	3095	78%	897	14%	4093	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
6	19-Feb-09	19967	7208	36%	5305	74%	1913	26%	3523	70%	1101	10%	3626	1	50%	1	50%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7	23-Feb-09	23204	7854	34%	5701	72%	2153	28%	3078	74%	1009	16%	4189	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
8	26-Feb-09	23118	7562	33%	5427	72%	2135	28%	3397	70%	1157	10%	4554	2	67%	1	33%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Periode	Ya	Tidak	Total
Avg Jan-09	0%	0%	0%
02-Feb-09	50%	50%	50%
05-Feb-09	0%	100%	100%
09-Feb-09	100%	0%	0%
12-Feb-09	33%	67%	67%
16-Feb-09	100%	0%	0%
19-Feb-09	50%	50%	50%
23-Feb-09	100%	0%	0%
26-Feb-09	67%	33%	33%

Periode	Ya	Tidak	Total
Avg Jan-09	0%	0%	0%
02-Feb-09	65%	35%	35%
05-Feb-09	81%	19%	19%
09-Feb-09	67%	33%	33%
12-Feb-09	68%	32%	32%
16-Feb-09	76%	24%	24%
19-Feb-09	70%	30%	30%
23-Feb-09	74%	26%	26%
26-Feb-09	70%	30%	30%

Periode	Ya	Tidak	Total
Avg Jan-09	0%	0%	0%
02-Feb-09	70%	30%	30%
05-Feb-09	73%	27%	27%
09-Feb-09	71%	29%	29%
12-Feb-09	72%	28%	28%
16-Feb-09	77%	23%	23%
19-Feb-09	78%	22%	22%
23-Feb-09	71%	29%	29%
26-Feb-09	74%	26%	26%

Periode	Ya	Tidak	Total
Avg Jan-09	0%	0%	0%
02-Feb-09	65%	35%	35%
05-Feb-09	77%	23%	23%
09-Feb-09	69%	31%	31%
12-Feb-09	70%	30%	30%
16-Feb-09	70%	30%	30%
19-Feb-09	74%	26%	26%
23-Feb-09	72%	28%	28%
26-Feb-09	72%	28%	28%

SERVICE QUALITY

Report: SMS Survey Periode Maret 2009

No	Periode	Total Bilast		Total Reply		Total Jawaban		Jawaban		Perhalaya		NA		Remarks	
				%	Urutak	%	Urutak	%	Urutak	Total	%	Total	%		Total
1	02 Maret 09	24557	6628	27%	4430	67%	2198	33%	31	119	35%	3447	2	33%	1
2	05 Maret 09	23834	8571	36%	5922	69%	2649	31%	117	1255	29%	4372	0	#DIV/0!	0
3	10 Maret 09	24426	7985	33%	5541	69%	2444	31%	3041	1289	29%	4310	3	21%	2
4	12 Maret 09	23640	8069	34%	5640	70%	2429	30%	3079	1205	28%	4284	2	100%	0
5	16 Maret 09	22301	7298	33%	5181	71%	2117	29%	3177	1058	27%	3885	0	0%	2
6	19 Maret 09	19592	6978	36%	4932	71%	2046	29%	3416	953	28%	3268	4	100%	0
7	23 Maret 09	23909	7525	31%	5305	70%	2220	30%	3400	1104	28%	3259	2	100%	0
8	27 Maret 09	23075	7150	31%	4980	70%	2170	30%	4777	983	29%	3383	2	100%	0
9	30 Maret 09	22954	7865	34%	5583	71%	2382	29%		1073	29%	3850	1	100%	0

Periode	%	#DIV/0!	#DIV/0!
Avg Feb 09	0%	0%	0%
02 Maret 09	67%	67%	35%
05 Maret 09	71%	71%	29%
10 Maret 09	71%	100%	0%
12 Maret 09	73%	100%	0%
16 Maret 09	74%	100%	0%
19 Maret 09	72%	100%	0%
23 Maret 09	71%	100%	0%
27 Maret 09	71%	100%	0%
30 Maret 09	71%	100%	0%

Periode	%	#DIV/0!	#DIV/0!
Avg Feb 09	0%	0%	0%
02 Maret 09	67%	67%	33%
05 Maret 09	71%	71%	29%
10 Maret 09	71%	71%	29%
12 Maret 09	73%	73%	28%
16 Maret 09	74%	74%	27%
19 Maret 09	72%	72%	28%
23 Maret 09	71%	71%	28%
27 Maret 09	71%	71%	29%
30 Maret 09	71%	71%	28%

Periode	%	#DIV/0!	#DIV/0!
Avg Feb 09	0%	0%	0%
02 Maret 09	67%	67%	33%
05 Maret 09	71%	71%	33%
10 Maret 09	68%	68%	32%
12 Maret 09	68%	68%	32%
16 Maret 09	69%	69%	31%
19 Maret 09	70%	70%	30%
23 Maret 09	69%	69%	31%
27 Maret 09	68%	68%	32%
30 Maret 09	70%	70%	30%

Periode	%	#DIV/0!	#DIV/0!
Avg Feb 09	0%	0%	0%
02 Maret 09	67%	67%	33%
05 Maret 09	69%	69%	31%
10 Maret 09	69%	69%	31%
12 Maret 09	70%	70%	30%
16 Maret 09	71%	71%	29%
19 Maret 09	71%	71%	29%
23 Maret 09	70%	70%	30%
27 Maret 09	70%	70%	30%
30 Maret 09	71%	71%	29%

SERVICE QUALITY

Report SMS Survey Periode April 2009

No	Periode	Total Blast		Total Respy		Total Jawaban		Tingkat		Jenis		Tawaban		Kembali		MA		Remarks		
1	02-Apr-09	26993	10228	39%	7935	76%	2293	22%	22%			3715	75%	907	25%	3624	50%	1	0%	2
2	06-Apr-09	24320	8402	35%	6018	72%	2384	28%	28%			2266	76%	1099	30%	3466	100%	0	0%	1
3	09-Apr-09	24911	8387	34%	6164	73%	2233	27%	27%			3198	75%	1093	25%	3292	100%	0	0%	2
4	13-Apr-09	23201	8286	36%	6019	73%	2217	27%	27%			3197	77%	922	23%	3081	50%	1	30%	2
5	16-Apr-09	23681	8207	35%	6318	77%	1889	23%	23%			3221	77%	838	23%	3062	100%	0	0%	3
6	20-Apr-09	20177	7004	35%	5211	74%	1793	26%	26%			3271	78%	873	21%	3145	100%	0	0%	1
7	23-Apr-09	23433	7661	33%	5832	76%	1849	24%	24%			3248	78%	794	22%	3544	100%	0	0%	2
8	27-Apr-09	22977	7465	32%	5499	74%	1966	26%	26%			3230	80%	718	20%	3948	33%	2	67%	3
9	30-Apr-09	22861	8094	35%	5911	73%	2163	27%	27%			3253	74%	960	26%	3454	100%	0	0%	1

AVG	Mar-09	0%	0%	0%
02-Apr-09	75%	80%	50%	0%
06-Apr-09	70%	100%	0%	0%
09-Apr-09	75%	100%	0%	0%
13-Apr-09	77%	50%	50%	0%
16-Apr-09	77%	100%	0%	0%
20-Apr-09	79%	100%	0%	0%
23-Apr-09	78%	0%	100%	0%
27-Apr-09	80%	33%	67%	0%
30-Apr-09	74%	100%	0%	0%

AVG	Mar-09	0%	0%	0%
02-Apr-09	75%	25%	0%	0%
06-Apr-09	70%	30%	0%	0%
09-Apr-09	75%	25%	0%	0%
13-Apr-09	77%	23%	0%	0%
16-Apr-09	77%	23%	0%	0%
20-Apr-09	79%	21%	0%	0%
23-Apr-09	78%	22%	0%	0%
27-Apr-09	80%	20%	0%	0%
30-Apr-09	74%	26%	0%	0%

AVG	Mar-09	0%	0%	0%
02-Apr-09	75%	29%	21%	0%
06-Apr-09	70%	73%	27%	0%
09-Apr-09	75%	71%	29%	0%
13-Apr-09	77%	69%	31%	0%
16-Apr-09	77%	77%	23%	0%
20-Apr-09	79%	70%	30%	0%
23-Apr-09	78%	75%	25%	0%
27-Apr-09	80%	68%	32%	0%
30-Apr-09	74%	72%	28%	0%

AVG	Mar-09	0%	0%	0%
02-Apr-09	75%	22%	0%	0%
06-Apr-09	70%	28%	0%	0%
09-Apr-09	75%	27%	0%	0%
13-Apr-09	77%	27%	0%	0%
16-Apr-09	77%	23%	0%	0%
20-Apr-09	79%	26%	0%	0%
23-Apr-09	78%	24%	0%	0%
27-Apr-09	80%	26%	0%	0%
30-Apr-09	74%	27%	0%	0%

SERVICE QUALITY

Report SMS Survey Periode Mei 2009

No	Parade	Total Blast		Total Reply		Total Jawaban		Total Jarak		Total		MA		REMARKS		
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak			
1	04-MAY-09	24771	8734	35%	6144	70%	2590	30%	3185	73%	1176	27%	4361	3	25%	3
2	07-MAY-09	23864	8361	35%	6382	76%	1879	24%	3184	80%	899	20%	3984	1	100%	1
3	11-MAY-09	25018	8482	34%	6813	80%	1669	20%	3173	82%	643	18%	3857	0	0%	0
4	14-MAY-09	23481	8694	37%	6419	74%	2175	26%	3122	74%	1038	33%	4081	3	67%	3
5	18-MAY-09	23490	8199	35%	6421	78%	1778	22%	3316	77%	871	23%	3788	1	100%	0
6	21-MAY-09	21067	7241	34%	5688	79%	1553	21%	2838	77%	768	25%	3406	1	50%	1
7	25-MAY-09	23412	8139	35%	5431	67%	2708	33%	2587	68%	1207	32%	3716	1	100%	0
8	28-MAY-09	23466	8104	35%	5689	70%	2415	30%	2716	74%	1089	18%	3787	0	0%	0

AVG	AVR	04	07	11	14	18	21	25	28
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

AVG	AVR	04	07	11	14	18	21	25	28
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

AVG	AVR	04	07	11	14	18	21	25	28
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

AVG	AVR	04	07	11	14	18	21	25	28
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

SERVICE QUALITY

Report SMS Survey Periode Juni 2009

No	periode	Total Mast	Total Reply		Ya		Tidak		Jawaban		Tidak		Ya		Tidak		Total	
			Total Reply	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%				
1	01-Jun-09	25981	10168	39%	6046	79%	2122	21%	11%	2829	77%	831	23%	3685	60%	2	40%	5
2	04-Jun-09	24226	8210	34%	6251	68%	2958	32%	11%	2837	68%	1344	22%	3904	67%	1	31%	3
3	08-Jun-09	25045	8357	33%	6308	74%	2149	26%	11%	2839	78%	881	22%	3642	0%	0%	2	100%
4	11-Jun-09	23197	8319	36%	6219	75%	2100	25%	11%	2838	84%	874	20%	3535	67%	1	33%	3
5	15-Jun-09	23842	8196	34%	6583	80%	1613	20%	11%	2854	84%	619	16%	3484	100%	0	0%	1
6	18-Jun-09	21635	7266	34%	5499	76%	1706	23%	11%	2806	83%	726	22%	3334	0%	0%	3	100%
7	22-Jun-09	23591	7804	33%	6084	78%	1706	22%	11%	2812	83%	864	17%	3383	67%	1	33%	3
8	25-Jun-09	23437	7616	32%	5304	70%	2312	30%	11%	2803	78%	853	25%	3761	67%	1	33%	3
9	29-Jun-09	27864	8317	30%	6428	77%	1889	23%	11%	2910	81%	898	19%	3810	0%	0%	2	100%

periode	Avg Mei 09	01-Jun-09	04-Jun-09	08-Jun-09	11-Jun-09	15-Jun-09	18-Jun-09	22-Jun-09	25-Jun-09	29-Jun-09
	0%	60%	67%	0%	67%	100%	0%	0%	67%	100%

periode	Avg Mei 09	01-Jun-09	04-Jun-09	08-Jun-09	11-Jun-09	15-Jun-09	18-Jun-09	22-Jun-09	25-Jun-09	29-Jun-09
	0%	77%	68%	78%	80%	82%	78%	83%	79%	81%

periode	Avg Mei 09	01-Jun-09	04-Jun-09	08-Jun-09	11-Jun-09	15-Jun-09	18-Jun-09	22-Jun-09	25-Jun-09	29-Jun-09
	0%	80%	68%	71%	71%	79%	74%	74%	65%	75%

periode	Avg Mei 09	01-Jun-09	04-Jun-09	08-Jun-09	11-Jun-09	15-Jun-09	18-Jun-09	22-Jun-09	25-Jun-09	29-Jun-09
	0%	21%	32%	26%	25%	21%	26%	24%	22%	23%