

**Kuesioner Penyebab Gap 1 dan Gap 2:
Persepsi Manajemen tentang Bengkel Oceano Pacific Motor dan Kegiatannya**

Di bawah ini adalah sejumlah pernyataan yang dimaksudkan untuk mengukur persepsi Anda tentang bengkel sepeda motor Anda beserta kegiatannya. Tunjukkanlah tingkatan dimana Anda tidak setuju atau setuju dengan setiap pernyataan, dengan cara melingkari satu dari lima angka pada setiap pernyataan.

Jika Anda **sangat tidak setuju**, lingkarilah angka 1. Jika Anda **sangat setuju**, lingkarilah angka 5. Jika perasaan Anda tidak begitu kuat, lingkarilah salah satu angka diantaranya. **Tidak ada jawaban benar ataupun salah.** Mohon tunjukkan sejujurnya perasaan Anda.

No	Dimensi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Kami SECARA TERATUR mengumpulkan informasi tentang kebutuhan pelanggan kami.	1	2	3	4	5
2	Kami JARANG menggunakan informasi RISET PASAR mengenai pelanggan kami.(-)	1	2	3	4	5
3	Kami SECARA TERATUR mengumpulkan informasi tentang HARAPAN kualitas pelayanan dari pelanggan kami.	1	2	3	4	5
4	Manajer di bengkel kami JARANG BERINTERAKSI dengan pelanggan. (-)	1	2	3	4	5
5	Karyawan yang berhubungan dengan pelanggan di bengkel kami SERING BERKOMUNIKASI dengan manajemen.	1	2	3	4	5
6	Manajer di bengkel kami JARANG MEMINTA SARAN dari karyawan yang berhubungan dengan pelanggan mengenai CARA MELAYANI PELANGGAN. (-)	1	2	3	4	5
7	Manajer di bengkel kami SERING BERINTERAKSI secara langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan pelanggan.	1	2	3	4	5
8	ALAT KOMUNIKASI UTAMA antara manajer dengan karyawan yang sering berinteraksi dengan pelanggan adalah melalui MEMO. (-)	1	2	3	4	5
9	Bengkel kami memiliki TERLALU BANYAK JENJANG MANAJEMEN antara karyawan yang berhubungan dengan pelanggan, dan manajemen atas. (-)	1	2	3	4	5
10	Bengkel kami tidak menyerahkan sumber daya yang diperlukan demi kualitas pelayanan. (-)	1	2	3	4	5

Dilanjutkan ke halaman berikut

No	Dimensi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
11	Bengkel kami memiliki program-program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan.	1	2	3	4	5
12	Di bengkel kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan cenderung lebih dihargai daripada manajer lainnya.	1	2	3	4	5
13	Bengkel kami menekankan penjualan sebanyak atau lebih daripada menekankan pelayanan pada pelanggan. (-)	1	2	3	4	5
14	Bengkel kami memiliki proses formal untuk menetapkan sasaran-sasaran kualitas pelayanan bagi karyawannya.	1	2	3	4	5
15	Kami berusaha untuk MENETAPKAN SASARAN kualitas pelayanan yang RINCI.	1	2	3	4	5
16	Bengkel kami menggunakan OTOMATISASI secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan.	1	2	3	4	5
17	Di bengkel kami terdapat program peningkatan prosedur operasi yang bertujuan memberikan pelayanan secara konsisten.	1	2	3	4	5
18	Bengkel kami memiliki kemampuan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelayanan dari pelanggan.	1	2	3	4	5
19	Jika kami beri pelanggan kami tingkat pelayanan yang mereka betul-betul inginkan, kami akan jatuh bangkrut.(-)	1	2	3	4	5
20	Bengkel kami memiliki sistem operasi guna memberikan tingkatan pelayanan yang diinginkan pelanggan.	1	2	3	4	5

**Kuesioner Penyebab Gap 3 dan Gap 4:
Persepsi Karyawan tentang Bengkel Oceano Pacific Motor beserta Kegiatannya**

Di bawah ini adalah sejumlah pernyataan yang dimaksudkan untuk mengukur persepsi Anda tentang bengkel sepeda motor Anda beserta kegiatannya. Tunjukkanlah tingkatan dimana Anda tidak setuju atau setuju dengan setiap pernyataan, dengan cara melingkari satu dari lima angka pada setiap pernyataan.

Jika Anda **sangat tidak setuju**, lingkarilah angka 1. Jika Anda **sangat setuju**, lingkarilah angka 5. Jika perasaan Anda tidak begitu kuat, lingkarilah salah satu angka diantaranya. **Tidak ada jawaban benar ataupun salah.** Mohon tunjukkan sejujurnya perasaan Anda.

No	Dimensi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian dari sebuah tim di bengkel ini.	1	2	3	4	5
2	Semua orang di bengkel saya memberi kontribusi dalam upaya tim melayani pelanggan.	1	2	3	4	5
3	Saya merasa turut bertanggungjawab membantu rekan sekerja melakukan tugasnya dengan baik.	1	2	3	4	5
4	Saya dan rekan sekerja saya lebih sering bekerja sama daripada bersaing.	1	2	3	4	5
5	Saya merasa bahwa saya merupakan anggota penting bengkel ini.	1	2	3	4	5
6	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya, dalam arti dapat melakukan pekerjaan dengan baik.	1	2	3	4	5
7	Bengkel saya mempekerjakan orang-orang yang memenuhi standar untuk pekerjaannya.	1	2	3	4	5
8	Bengkel saya member i alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk bekerja dengan baik.	1	2	3	4	5
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan saya mencoba memecahkan masalah yang kurang saya kuasai. (-)	1	2	3	4	5
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk benar-benar memuaskan kebutuhan pelanggan saya.	1	2	3	4	5

Bersambung ke halaman berikut

No	Dimensi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
11	Saya terkadang merasa kurang kendali atas pekerjaan saya karena terlalu banyak pelanggan meminta dilayani pada saat yang bersamaan. (-)	1	2	3	4	5
12	Salah satu rasa frustrasi saya dalam bekerja adalah bahwa saya terkadang harus bergantung pada karyawan lainnya dalam melayani pelanggan saya. (-)	1	2	3	4	5
13	Penilaian atasan saya atas kinerja saya mencakup seberapa baik saya berinteraksi dengan pelanggan.	1	2	3	4	5
14	Di bengkel kami, melakukan usaha special untuk melayani pelanggan dengan baik tidak membuahkan imbalan lebih ataupun penghargaan. (-)	1	2	3	4	5
15	Di bengkel kami, karyawan yang terbaik dalam melayani pelanggannya diberi penghargaan lebih daripada karyawan lainnya.	1	2	3	4	5
16	Banyaknya tugas administrasi dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani pelanggan saya secara efektif. (-)	1	2	3	4	5
17	Bengkel begitu menekankan penjualan pada pelanggan hingga sulit melayani pelanggan dengan semestinya. (-)	1	2	3	4	5
18	Apa yang pelanggan inginkan untuk saya perbuat dan apa yang manajemen inginkan untuk saya perbuat biasanya sama.	1	2	3	4	5
19	Saya dan bengkel saya memiliki pengertian yang sama tentang bagaimana pekerjaan saya semestinya dilakukan.	1	2	3	4	5
20	Saya menerima informasi yang cukup memadai dari manajemen mengenai apa saja tugas saya dalam pekerjaan saya.	1	2	3	4	5
21	Saya sering merasa tidak mengerti mengenai pelayanan-pelayanan yang ditawarkan bengkel saya. (-)	1	2	3	4	5
22	Saya sanggup beradaptasi dengan perubahan-perubahan di bengkel yang berpengaruh pada pekerjaan saya.	1	2	3	4	5

Bersambung ke halaman berikut.

No	Dimensi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh manajemen bengkel saya dalam hal bagaimana berinteraksi secara efektif dengan pelanggan. (-)	1	2	3	4	5
24	Saya tidak mengetahui aspek mana dari pekerjaan saya yang akan paling dinilai atasan saya dalam mengevaluasi kinerja saya. (-)	1	2	3	4	5
25	Orang-orang yang menyusun iklan berkonsultasi dengan karyawan seperti saya mengenai kemungkinan realisasi dari janji-janji yang dibuat dalam iklan tersebut.	1	2	3	4	5
26	Saya seringkali tidak mengetahui sebelumnya tentang janji-janji yang dibuat pada program iklan bengkel saya. (-)	1	2	3	4	5
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan bagian penjualan untuk mendiskusikan tingkat pelayanan yang dapat diberikan bengkel pada pelanggan.	1	2	3	4	5
28	Kebijakan manajemen bengkel kami mengenai pelayanan pada pelanggan, konsisten dengan cabang-cabang kami.	1	2	3	4	5
29	Kompetisi ketat lebih meningkatkan tekanan di bengkel ini untuk membuka bisnis baru. (-)	1	2	3	4	5
30	Para pesaing utama kami membuat janji yang tidak mungkin ditepati dalam upaya mendapatkan pelanggan-pelanggan baru. (-)	1	2	3	4	5

Kuesioner Gap 1 – Bagian I

Bagian ini meneliti mengenai apa yang para pelanggan Anda pikirkan, *menurut Anda*, tentang suatu bengkel sepeda motor, yang dari sudut pandang mereka memberikan kualitas pelayanan paling ideal. Mohon tunjukkan *derajat kepentingan* fitur-fitur di dalam kuesioner ini yang menurut para pelanggan Anda **harus dimiliki** oleh sebuah bengkel sepeda motor yang ideal.

Jika para pelanggan Anda cenderung merasa bahwa suatu fitur *tidak penting sama sekali* bagi sebuah bengkel motor ideal, LINGKARI-lah ANGKA 1. Jika para pelanggan Anda cenderung merasa bahwa suatu fitur *mutlak penting*, LINGKARI-lah ANGKA 5. Jika perasaan para pelanggan Anda cenderung kurang kuat, LINGKARI-lah SALAH SATU ANGKA DI TENGAH, diantara angka 1 sampai dengan angka 5.

Ingatlah bahwa tidak ada jawaban yang benar atau salah. Kami tertarik pada apa yang Anda pikirkan mengenai perasaan para pelanggan Anda tentang sebuah bengkel motor yang memberikan kualitas pelayanan ideal.

							
		Para pelanggan Kami					Para Pelanggan Kami
		Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
1	Bengkel sepeda motor ideal memiliki fasilitas pengusir jenuh saat menunggu motor diservis, contohnya Televisi, majalah, pemutaran DVD, koran, atau Live Music.	1	2	3	4	5	
2	Bengkel sepeda motor ideal memiliki fasilitas ruang bebas rokok.	1	2	3	4	5	
3	Bengkel sepeda motor ideal memiliki fasilitas kantin / kafetaria.	1	2	3	4	5	
4	Bengkel sepeda motor ideal memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman, misalnya fasilitas AC.	1	2	3	4	5	
5	Bengkel sepeda motor ideal memiliki persediaan bensin / pembersih mesin sendiri, tanpa memakai bensin milik pelanggan.	1	2	3	4	5	
6	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas air minum gratis untuk para pelanggannya.	1	2	3	4	5	
7	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas uji emisi.	1	2	3	4	5	
8	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas snack gratis bagi para pelanggannya.	1	2	3	4	5	
9	Personil bengkel sepeda motor ideal selalu menjaga kebersihan tempat kerja.	1	2	3	4	5	
10	Bengkel sepeda motor ideal seharusnya menambah jumlah cabangnya.	1	2	3	4	5	
11	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan suku cadang yang lengkap.	1	2	3	4	5	
12	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas toilet yang bersih dan nyaman.	1	2	3	4	5	
13	Bengkel sepeda motor ideal memiliki customer service yang menarik.	1	2	3	4	5	
14	Mekanik bengkel sepeda motor ideal akan teliti dalam melakukan servis pada sepeda motor pelanggan.	1	2	3	4	5	
15	Kebersihan hasil kerja mekanik di bengkel sepeda motor ideal terjaga.	1	2	3	4	5	
16	Mekanik bengkel sepeda motor ideal akan melakukan servis dengan benar dari semula.	1	2	3	4	5	
17	Personil bengkel sepeda motor ideal akan memberikan pelayanannya pada waktu yang telah dijanjikannya.	1	2	3	4	5	
18	Bengkel sepeda motor ideal akan menekankan pada catatan performa yang tanpa cacat (kesalahan).	1	2	3	4	5	
19	Mekanik bengkel sepeda motor ideal menyesuaikan servis agar terarah sesuai keluhan spesifik pelanggan.	1	2	3	4	5	

Bersambung ke halaman berikut.

								
		Para pelanggan Kami Sangat Tidak Setuju						Para Pelanggan Kami Sangat Setuju
20	Bilamana pelanggan memiliki masalah, personil bengkel sepeda motor ideal akan menunjukkan ketertarikan yang tulus untuk mencari jalan keluarnya.	1	2	3	4	5		
21	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas tune-up mesin untuk setelan balap.	1	2	3	4	5		
22	Mekanik di bengkel sepeda motor ideal bekerja dengan cepat.	1	2	3	4	5		
23	Bengkel sepeda motor ideal memiliki personil yang ramah dan murah senyum pada pelanggan.	1	2	3	4	5		
24	Personil bengkel sepeda motor ideal melakukan after service monitoring untuk jangka waktu tertentu dan memberikan garansi atas hasil kerjanya.	1	2	3	4	5		
25	Personil bengkel sepeda motor ideal menjamin keaslian suku cadang yang dijualnya.	1	2	3	4	5		
26	Personil bengkel sepeda motor ideal memberikan kejelasan mengenai standar kualifikasi mekanik resmi Kawasaki.	1	2	3	4	5		
27	Mekanik di bengkel sepeda motor ideal jujur dalam melakukan diagnosis kerusakan sepeda motor pelanggan.	1	2	3	4	5		
28	Bengkel sepeda motor ideal memberi fasilitas diskon untuk pembelian onderdil / spare parts.	1	2	3	4	5		
29	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan informasi mengenai produk baru.	1	2	3	4	5		
30	Bengkel sepeda motor ideal memiliki tarif murah.	1	2	3	4	5		
31	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas cuci motor gratis bagi para pelanggannya.	1	2	3	4	5		
32	Bengkel sepeda motor ideal memberikan kupon / hadiah bagi para pelanggannya.	1	2	3	4	5		
33	Bengkel sepeda motor ideal memberi fasilitas servis gratis setelah beberapa kali servis.	1	2	3	4	5		
34	Bengkel sepeda motor ideal seharusnya menambah hari kerja untuk fasilitas servis.	1	2	3	4	5		
35	Personil bengkel sepeda motor ideal selalu melayani pelanggan meskipun pada jam istirahat / ibadah.	1	2	3	4	5		
36	Mekanik di bengkel sepeda motor ideal memberikan penjelasan mengenai cara perawatan dan penggunaan							

Bersambung ke halaman berikut.

		Sangat Tidak Setu				Sangat Setuju
37	Personil bengkel sepeda motor ideal memberikan kejelasan biaya pada pelanggan sebelum servis dilakukan.	1	2	3	4	5
38	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas antar jemput motor untuk diservis bagi kasus darurat.	1	2	3	4	5

Kuesioner Gap 1 - Bagian II

Dibawah ini ialah LIMA DIMENSI PELAYANAN sebuah bengkel sepeda motor. Kami ingin tahu seberapa penting setiap dimensi tersebut BAGI PARA PELANGGAN ANDA saat mereka menilai kualitas pelayanan suatu bengkel sepeda motor.

Mohon alokasikan nilai sejumlah total 100 poin pada kelima dimensi tersebut, tergantung pada SEBERAPA PENTING dimensi layanan itu BAGI PARA PELANGGAN ANDA. Semakin penting suatu dimensi bagi pelanggan Anda, semakin besar poin yang harus Anda alokasikan. Pastikan agar poin yang Anda alokasikan pada kelima dimensi itu PADA AKHIRNYA BERJUMLAH 100 (seratus).

No.	Dimensi Pelayanan	Alokasi Nilai
1.	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perangkat promosi bengkel sepeda motor.	_____ poin
2.	Kemampuan personil bengkel sepeda motor untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikannya secara handal dan akurat.	_____ poin
3.	Kesediaan personil bengkel sepeda motor untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik.	_____ poin
4.	Pengetahuan dan kejujuran personil bengkel sepeda motor, serta kemampuan mereka menunjukkan kepercayaan diri dan sikap dapat dipercaya.	_____ poin
5.	Kepedulian serta perhatian pribadi yang diberikan personil bengkel sepeda motor pada pelanggannya.	_____ poin
TOTAL NILAI		100 poin

Kuesioner Gap 2: Persepsi Manajemen terhadap Standar Kualitas Kerja di Oceano Pacific Motor

Standar kualitas kerja di perusahaan bisa secara **formal**: tertulis, jelas, dan dikomunikasikan pada karyawan, namun bisa juga secara **informal**: verbal, dan dianggap dimengerti oleh karyawan. Untuk setiap dimensi di bawah ini, LINGKARILAH angka yang Anda anggap paling mewakili tingkat formalitas standar kualitas kerja di Oceano Pacific Motor. Jika tidak ada standar kualitas kerja di Oceano Pacific Motor, BERILAH TANDA CHECKLIST (✓) pada kotak yang telah disediakan.

No	Dimensi	Sepenuhnya Informal	Lebih Sering Informal	Terkadang Formal	Lebih Sering Formal	Sepenuhnya Formal	Tidak Ada Standar Kualitas Kerja
1	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perangkat promosi bengkel sepeda motor.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2	Kemampuan bengkel sepeda motor untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikannya secara handal dan akurat.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3	Kesediaan bengkel sepeda motor untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4	Pengetahuan dan kejujuran karyawan bengkel sepeda motor, serta kemampuan mereka menunjukkan kepercayaan diri dan sikap dapat dipercaya.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
5	Kepedulian serta perhatian pribadi yang diberikan bengkel sepeda motor pada pelanggannya.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

Kuesioner Gap 3: Tingkat Konsistensi Bengkel Oceano Pacific Motor dan Karyawannya dalam Memenuhi Standar Kualitas yang Ditetapkan

Dibawah ini ialah 5 (LIMA) DIMENSI PELAYANAN sebuah bengkel sepeda motor. Mekanik terkadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan baginya. Untuk setiap dimensi di bawah ini, LINGKARILAH angka yang Anda anggap paling mewakili tingkat kemampuan bengkel OCEANO PACIFIC MOTOR dan MEKANIKNYA dalam memenuhi standar kualitas kerja yang telah ditetapkan.

Ingat, **tidak ada benar atau salah**. Kami hanya meminta penilaian sejujurnya dari Anda agar angket ini bisa berguna. Jika tidak ada standar kualitas kerja di bengkel Oceano Pacific Motor, BERILAH TANDA CHECKLIST (✓) pada kotak yang telah disediakan.

No	Dimensi	Secara Konsisten Tidak Mampu Memenuhi Standar	Lebih Sering Tidak Mampu Memenuhi Standar	Terkadang Mampu Memenuhi Standar	Lebih Sering Mampu Memenuhi Standar	Secara Konsisten Mampu Memenuhi Standar	Tidak Ada Standar Kualitas Kerja
1	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perangkat promosi bengkel sepeda motor.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2	Kemampuan bengkel sepeda motor untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikannya secara handal dan akurat.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3	Kesediaan bengkel sepeda motor untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4	Pengetahuan dan kejujuran karyawan bengkel sepeda motor, serta kemampuan mereka menunjukkan kepercayaan diri dan sikap dapat dipercaya.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
5	Kepedulian serta perhatian pribadi yang diberikan bengkel sepeda motor pada pelanggannya.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

Kuesioner Gap 4:

Konsistensi Bengkel Oceano Pacific Motor beserta Karyawannya dalam Pemenuhan Janji pada Pelanggan

Iklan dan bentuk komunikasi lainnya dari perusahaan sering menjanjikan suatu tingkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Dalam beberapa organisasi, tidaklah mungkin untuk selalu memenuhi janji tersebut. Untuk setiap dimensi di bawah ini, kami ingin mengetahui tingkatan di mana menurut Anda bengkel OCEANO PACIFIC MOTOR dan mekaniknya memenuhi janji kepada pelanggannya. LINGKARILAH angka yang Anda anggap paling mewakili persepsi Anda.

No	Dimensi	Secara Konsisten Tidak Mampu Memenuhi Janji	Lebih Sering Tidak Mampu Memenuhi Janji	Terkadang Mampu Memenuhi Janji	Lebih Sering Mampu Memenuhi Janji	Secara Konsisten Mampu Memenuhi Janji
1	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perangkat promosi bengkel sepeda motor.	1	2	3	4	5
2	Kemampuan bengkel sepeda motor untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikannya secara handal dan akurat.	1	2	3	4	5
3	Kesediaan bengkel sepeda motor untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik.	1	2	3	4	5
4	Pengetahuan dan kejujuran karyawan bengkel sepeda motor, serta kemampuan mereka menunjukkan kepercayaan diri dan sikap dapat dipercaya.	1	2	3	4	5
5	Kepedulian serta perhatian pribadi yang diberikan bengkel sepeda motor pada pelanggannya.	1	2	3	4	5

Kuesioner Harapan Pengunjung & Kinerja Pelayanan Oceano Pacific Motor (Gap 5 bagian I & II)
(setelah validasi konstruk)

Di bawah ini adalah sekumpulan pernyataan yang berhubungan dengan pengalaman Anda sebagai pengguna jasa bengkel sepeda motor dan perasaan Anda mengenai bengkel Oceano Pacific Motor secara khusus.

Berdasarkan pengalaman Anda tersebut, bayangkanlah suatu bengkel sepeda motor yang memberikan kualitas pelayanan paling ideal, di mana Anda merasa puas. Tunjukkanlah *derajat kepentingan* untuk setiap pernyataan kuesioner ini menurut bayangan Anda akan bengkel sepeda motor ideal tersebut, dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) pada **salah satu** kotak (□) yang disediakan *di sisi kiri* setiap pernyataan.

Di sisi kanan setiap pernyataan adalah pilihan penilaian khusus Anda mengenai kinerja bengkel Oceano Pacific Motor. Berilah tanda *checklist* (✓) pada **salah satu** kotak (□) yang disediakan untuk setiap pernyataan, menurut perasaan dan pendapat pribadi Anda tentang bengkel Oceano Pacific Motor.

Ingatlah bahwa **tidak ada jawaban yang benar atau salah**. Kami hanya tertarik pada suatu angka yang **benar-benar** menunjukkan perasaan Anda mengenai bengkel sepeda motor ideal dan bengkel Oceano Pacific Motor.

❖ *Isilah nama, nomor polisi, dan tipe sepeda motor Anda, sebelum mulai mengisi kuesioner ini.*

Kode Kuesioner: GAP 5-1

Nama :

No. Pol :

Tipe Motor :

DERAJAT KEPENTINGAN						KINERJA BENGKEL OCEANO PACIFIC MOTOR				
Mutlak Penting (5)	Penting (4)	Biasa Saja (3)	Tidak Penting (2)	Mutlak Tidak Penting (1)		Sempurna (5)	Baik (4)	Biasa Saja (3)	Buruk (2)	Sangat Buruk (1)
<input type="checkbox"/>	Fasilitas pengusir jenuh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Ruang bebas rokok	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kantin / Kafetaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kenyamanan ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Mekanik tidak memakai bensin pelanggan sebagai cairan pembersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Fasilitas air minum gratis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Ketersediaan fasilitas uji emisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Fasilitas snack gratis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kebersihan bengkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Penambahan jumlah cabang bengkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kelengkapan stok suku cadang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Fasilitas toilet yang bersih dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Penampilan customer service yang menarik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Ketelitian mekanik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kebersihan sepeda motor hasil kerja mekanik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Servis yang baik pada pelanggan sejak pertama kali bertemu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Pelayanan pada waktu yang telah dijanjikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Penekanan kebijakan performa servis yang tanpa kesalahan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Servis terarah sesuai keluhan spesifik pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Ketulusan rasa tertarik personil bengkel untuk mencari jalan keluar bagi masalah yang dimiliki pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

DERAJAT KEPENTINGAN						KINERJA BENGKEL OCEANO PACIFIC MOTOR				
Mutlak Penting (5)	Penting (4)	Biasa Saja (3)	Tidak Penting (2)	Mutlak Tidak Penting (1)		Sempurna (5)	Baik (4)	Biasa Saja (3)	Buruk (2)	Sangat Buruk (1)
<input type="checkbox"/>	Fasilitas tune-up mesin setelan balap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kecepatan kerja mekanik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Personil bengkel yang ramah dan murah senyum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Pelayanan after service monitoring dan garansi hasil kerja mekanik untuk jangka waktu tertentu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Keaslian suku cadang yang dijual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kejelasan kualifikasi mekanik resmi Kawasaki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kejujuran mekanik dalam mendiagnosis kerusakan sepeda motor yang diservis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Diskon untuk suku cadang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Ketersediaan informasi mengenai produk baru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Tarif pelayanan yang murah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Fasilitas cuci motor gratis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kupon / hadiah bagi pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Fasilitas servis gratis setelah beberapa kali servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Penambahan hari kerja untuk fasilitas servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Pelayanan pada jam istirahat /ibadah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Penjelasan pada pelanggan mengenai cara perawatan dan penggunaan sepeda motor yang benar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Kejelasan biaya bagi pelanggan sebelum servis dilakukan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	Fasilitas antar jemput motor untuk diservis bagi kasus darurat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Kuesioner Gap 5 bagian III: Bobot Kriteria Kepuasan Pelanggan

(setelah validasi konstruk)

Dibawah ini ialah Kelima (5) dimensi pelayanan sebuah bengkel sepeda motor. Kami ingin tahu seberapa penting setiap dimensi tersebut bagi Anda saat Anda menilai kualitas pelayanan suatu bengkel sepeda motor.

Mohon alokasikan nilai sejumlah total 100 poin pada kelima dimensi tersebut, tergantung pada **seberapa penting** dimensi layanan itu bagi Anda. Semakin penting suatu dimensi bagi Anda, semakin besar poin yang harus Anda alokasikan. Pastikan agar poin yang Anda alokasikan pada kelima dimensi itu pada akhirnya berjumlah total 100 (seratus) poin.

Kode Kuesioner: GAP 5-II

No.	DIMENSI PELAYANAN	ALOKASI NILAI
1.	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perangkat promosi bengkel sepeda motor.	_____ poin
2.	Kemampuan personil bengkel sepeda motor untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikannya secara handal dan akurat.	_____ poin
3.	Kesediaan personil bengkel sepeda motor untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik.	_____ poin
4.	Pengetahuan dan kejujuran personil bengkel sepeda motor, serta kemampuan mereka menunjukkan kepercayaan diri dan sikap dapat dipercaya.	_____ poin
5.	Kepedulian serta perhatian pribadi yang diberikan personil bengkel sepeda motor pada pelanggannya.	_____ poin
TOTAL NILAI		100 poin

Kuesioner Pendahuluan



OCEANO PACIFIC MOTOR
DEALER RESMI KAWASAKI
 Jl. Pajajaran No. 137 Bandung 40172
 Telp. (022) 6047046-6012845 Fax. (022) 6030260



Kode Kuesioner: VQ

Jawablah pertanyaan berikut menurut pendapat Anda pribadi

Mohon sebutkan apa saja yang menjadi perhatian Anda, saat Anda mengunjungi bengkel Oceano Pacific Motor? (pelayanan seperti apa saja yang Anda harap bengkel resmi Kawasaki berikan kepada Anda, saat Anda melakukan servis sepeda motor?)

Jawaban boleh lebih dari 3

1.
2.
3.

Apa yang sebaiknya kami benahi agar Anda ingin kembali lagi kesini?

Jawaban boleh lebih dari 3

1.
2.
3.

Apa saja yang harus kami pertahankan untuk memuaskan Anda?

Jawaban boleh lebih dari 3

1.
2.
3.

KUESIONER GAP 5 – BAGIAN I

(sebelum validasi konstruk)

Berdasarkan pengalaman Anda sebagai konsumen jasa bengkel sepeda motor, bayangkanlah suatu bengkel sepeda motor yang memberikan kualitas pelayanan paling ideal. Bayangkan suatu bengkel sepeda motor di mana Anda merasa puas. Tunjukkanlah *tingkatan kepentingan* fitur-fitur dalam setiap pernyataan kuesioner ini yang menurut Anda **akan dimiliki** oleh sebuah bengkel sepeda motor yang ideal.

Jika Anda **sangat tidak setuju** bahwa suatu fitur yang disebutkan penting bagi sebuah bengkel motor ideal seperti yang Anda bayangkan, LINGKARILAH ANGKA 1. Jika Anda **sangat setuju** bahwa suatu fitur yang disebutkan adalah mutlak penting bagi sebuah bengkel motor ideal, LINGKARILAH ANGKA 5. Jika perasaan Anda kurang kuat, LINGKARILAH SALAH SATU ANGKA DIANTARANYA.

Ingatlah bahwa **tidak ada jawaban yang benar atau salah**. Kami hanya tertarik pada suatu angka yang **benar-benar** menunjukkan perasaan Anda mengenai bengkel sepeda motor yang memberikan kualitas pelayanan ideal.

	Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju	
1	Bengkel sepeda motor ideal memiliki fasilitas pengusir jenuh saat menunggu motor diservis, contohnya Televisi, majalah, pemutaran DVD, koran, atau Live Music.	1	2	3	4	5
2	Bengkel sepeda motor ideal memiliki fasilitas ruang bebas rokok.	1	2	3	4	5
3	Bengkel sepeda motor ideal memiliki fasilitas kantin / kafetaria.	1	2	3	4	5
4	Bengkel sepeda motor ideal memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman, misalnya fasilitas AC.	1	2	3	4	5
5	Mekanik bengkel sepeda motor ideal serius dalam menangani motor yang diservis.	1	2	3	4	5
6	Mekanik bengkel sepeda motor ideal akan teliti dalam memasang kembali mur dan baut pada tempatnya.	1	2	3	4	5
7	Bengkel sepeda motor ideal memberi fasilitas diskon untuk pembelian on-derdil / spare parts.	1	2	3	4	5
8	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan informasi mengenai produk baru.	1	2	3	4	5
9	Kebersihan hasil kerja mekanik di bengkel sepeda motor ideal terjaga.	1	2	3	4	5
10	Bengkel sepeda motor ideal memiliki persediaan bensin / pembersih mesin sendiri, tanpa memakai bensin milik pelanggan.	1	2	3	4	5
11	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas air minum gratis untuk para pelanggannya.	1	2	3	4	5
12	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas uji emisi.	1	2	3	4	5
13	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas tune-up mesin untuk setelan balap.	1	2	3	4	5
14	Bengkel sepeda motor ideal memiliki tarif murah.	1	2	3	4	5
15	Mekanik di bengkel sepeda motor ideal bekerja dengan cepat.	1	2	3	4	5
16	Bengkel sepeda motor ideal memiliki personil yang ramah dan murah senyum pada pelanggan.	1	2	3	4	5
17	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas makan gratis bagi para pelanggannya.	1	2	3	4	5
18	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas cuci motor gratis bagi para pelanggannya.	1	2	3	4	5
19	Personil bengkel sepeda motor ideal selalu menjaga kebersihan tempat kerja.	1	2	3	4	5

Bersambung ke halaman berikut.

		Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju				
		1	2	3	4	5
20	Bengkel sepeda motor ideal memberikan kupon / hadiah bagi para pelanggannya.	1	2	3	4	5
21	Bengkel sepeda motor ideal seharusnya menambah jumlah cabangnya.	1	2	3	4	5
22	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan suku cadang yang lengkap.	1	2	3	4	5
23	Bengkel sepeda motor ideal memberikan fasilitas servis gratis setelah beberapa kali servis.	1	2	3	4	5
24	Personil bengkel sepeda motor ideal melakukan after service monitoring untuk jangka waktu tertentu dan memberikan garansi atas hasil kerjanya.	1	2	3	4	5
25	Bengkel sepeda motor ideal seharusnya menambah hari kerja untuk fasilitas servis.	1	2	3	4	5
26	Personil bengkel sepeda motor ideal memeriksa kondisi suku cadang yang dijualnya.	1	2	3	4	5
27	Mekanik bengkel sepeda motor ideal menyesuaikan servis agar terarah sesuai keluhan spesifik pelanggan.	1	2	3	4	5
28	Personil bengkel sepeda motor ideal selalu melayani pelanggan meskipun pada jam istirahat / ibadah.	1	2	3	4	5
29	Mekanik di bengkel sepeda motor ideal memberikan penjelasan mengenai cara perawatan dan penggunaan sepeda motor yang benar.	1	2	3	4	5
30	Personil bengkel sepeda motor ideal memberikan kejelasan mengenai standar kualifikasi mekanik resmi Kawasaki.	1	2	3	4	5
31	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas toilet yang bersih dan nyaman.	1	2	3	4	5
32	Mekanik di bengkel sepeda motor ideal jujur dalam melakukan diagnosis kerusakan sepeda motor pelanggan.	1	2	3	4	5
33	Bengkel sepeda motor ideal memiliki customer service yang cantik.	1	2	3	4	5
34	Personil bengkel sepeda motor ideal memberikan kejelasan biaya pada pelanggan sebelum servis dilakukan.	1	2	3	4	5
35	Bengkel sepeda motor ideal menyediakan fasilitas antar jemput motor untuk diservis bagi kasus darurat.	1	2	3	4	5
36	Kebersihan tangan mekanik di bengkel sepeda motor ideal terjaga.	1	2	3	4	5
37	Bilamana personil bengkel sepeda motor ideal berjanji akan mengerjakan sesuatu pada jam tertentu, ia akan menepatinya.	1	2	3	4	5

Bersambung ke halaman berikut.

		Sangat Tidak Setuju  Sangat Setuju				
38	Bilamana pelanggan memiliki masalah, personil bengkel sepeda motor ideal akan menunjukkan ketertarikan yang tulus untuk mencari jalan keluarnya.	1	2	3	4	5
39	Mekanik bengkel sepeda motor ideal akan melakukan servis dengan benar dari semula.	1	2	3	4	5
40	Personil bengkel sepeda motor ideal akan memberikan pelayanannya pada waktu yang telah dijanjikannya.	1	2	3	4	5
41	Bengkel sepeda motor ideal akan menekankan pada catatan performa yang tanpa cacat (kesalahan).	1	2	3	4	5

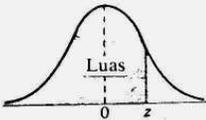
TABEL 5.1
PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Rumus Uji Hipotesis

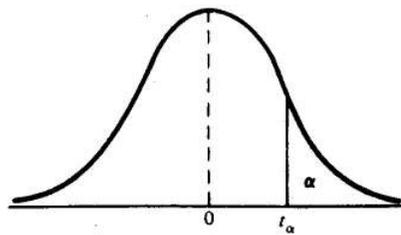
H_0	Nilai Statistik Uji	H_1	Wilayah Kritis
$\mu = \mu_0$	$z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma/\sqrt{n}}$; σ diketahui atau $n \geq 30$	$\mu < \mu_0$ $\mu > \mu_0$ $\mu \neq \mu_0$	$z < -z_\alpha$ $z > z_\alpha$ $z < -z_{\alpha/2}$ dan $z > z_{\alpha/2}$
$\mu = \mu_0$	$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$; $v = n - 1$, σ tidak diketahui dan $n < 30$	$\mu < \mu_0$ $\mu > \mu_0$ $\mu \neq \mu_0$	$t < -t_\alpha$ $t > t_\alpha$ $t < -t_{\alpha/2}$ dan $t > t_{\alpha/2}$
$\mu_1 - \mu_2 = d_0$	$z = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - d_0}{\sqrt{(\sigma_1^2/n_1) + (\sigma_2^2/n_2)}}$; σ_1 dan σ_2 diketahui	$\mu_1 - \mu_2 < d_0$ $\mu_1 - \mu_2 > d_0$ $\mu_1 - \mu_2 \neq d_0$	$z < -z_\alpha$ $z > z_\alpha$ $z < -z_{\alpha/2}$ dan $z > z_{\alpha/2}$
$\mu_1 - \mu_2 = d_0$	$t = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - d_0}{s_p \sqrt{(1/n_1) + (1/n_2)}}$; $v = n_1 + n_2 - 2$, $\sigma_1 = \sigma_2$ tetapi tidak diketahui $s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$	$\mu_1 - \mu_2 < d_0$ $\mu_1 - \mu_2 > d_0$ $\mu_1 - \mu_2 \neq d_0$	$t < -t_\alpha$ $t > t_\alpha$ $t < -t_{\alpha/2}$ dan $t > t_{\alpha/2}$
$\mu_1 - \mu_2 = d_0$	$t' = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2 - d_0}{\sqrt{(s_1^2/n_1) + (s_2^2/n_2)}}$; $v = \frac{(s_1^2/n_1 + s_2^2/n_2)^2}{(s_1^2/n_1)^2 + (s_2^2/n_2)^2}$; $\sigma_1 \neq \sigma_2$ dan tidak diketahui	$\mu_1 - \mu_2 < d_0$ $\mu_1 - \mu_2 > d_0$ $\mu_1 - \mu_2 \neq d_0$	$t' < -t_\alpha$ $t' > t_\alpha$ $t' < -t_{\alpha/2}$ dan $t' > t_{\alpha/2}$
$\mu_D = d_0$	$t = \frac{\bar{d} - d_0}{s_d/\sqrt{n}}$; $v = n - 1$, pengamatan berpasangan	$\mu_D < d_0$ $\mu_D > d_0$ $\mu_D \neq d_0$	$t < -t_\alpha$ $t > t_\alpha$ $t < -t_{\alpha/2}$ dan $t > t_{\alpha/2}$

TABEL A.4
Wilayah Luas Di Bawah Kurva Normal



z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
-3.4	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0002
-3.3	0.0005	0.0005	0.0005	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0003
-3.2	0.0007	0.0007	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0005	0.0005	0.0005
-3.1	0.0010	0.0009	0.0009	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008	0.0007	0.0007
-3.0	0.0013	0.0013	0.0013	0.0012	0.0012	0.0011	0.0011	0.0011	0.0010	0.0010
-2.9	0.0019	0.0018	0.0017	0.0017	0.0016	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0014
-2.8	0.0026	0.0025	0.0024	0.0023	0.0023	0.0022	0.0021	0.0021	0.0020	0.0019
-2.7	0.0035	0.0034	0.0033	0.0032	0.0031	0.0030	0.0029	0.0028	0.0027	0.0026
-2.6	0.0047	0.0045	0.0044	0.0043	0.0041	0.0040	0.0039	0.0038	0.0037	0.0036
-2.5	0.0062	0.0060	0.0059	0.0057	0.0055	0.0054	0.0052	0.0051	0.0049	0.0048
-2.4	0.0082	0.0080	0.0078	0.0075	0.0073	0.0071	0.0069	0.0068	0.0066	0.0064
-2.3	0.0107	0.0104	0.0102	0.0099	0.0096	0.0094	0.0091	0.0089	0.0087	0.0084
-2.2	0.0139	0.0136	0.0132	0.0129	0.0125	0.0122	0.0119	0.0116	0.0113	0.0110
-2.1	0.0179	0.0174	0.0170	0.0166	0.0162	0.0158	0.0154	0.0150	0.0146	0.0143
-2.0	0.0228	0.0222	0.0217	0.0212	0.0207	0.0202	0.0197	0.0192	0.0188	0.0183
-1.9	0.0287	0.0281	0.0274	0.0268	0.0262	0.0256	0.0250	0.0244	0.0239	0.0233
-1.8	0.0359	0.0352	0.0344	0.0336	0.0329	0.0322	0.0314	0.0307	0.0301	0.0294
-1.7	0.0446	0.0436	0.0427	0.0418	0.0409	0.0401	0.0392	0.0384	0.0375	0.0367
-1.6	0.0548	0.0537	0.0526	0.0516	0.0505	0.0495	0.0485	0.0475	0.0465	0.0455
-1.5	0.0668	0.0655	0.0643	0.0630	0.0618	0.0606	0.0594	0.0582	0.0571	0.0559
-1.4	0.0808	0.0793	0.0778	0.0764	0.0749	0.0735	0.0722	0.0708	0.0694	0.0681
-1.3	0.0968	0.0951	0.0934	0.0918	0.0901	0.0885	0.0869	0.0853	0.0838	0.0823
-1.2	0.1151	0.1131	0.1112	0.1093	0.1075	0.1056	0.1038	0.1020	0.1003	0.0985
-1.1	0.1357	0.1335	0.1314	0.1292	0.1271	0.1251	0.1230	0.1210	0.1190	0.1170
-1.0	0.1587	0.1562	0.1539	0.1515	0.1492	0.1469	0.1446	0.1423	0.1401	0.1379
-0.9	0.1841	0.1814	0.1788	0.1762	0.1736	0.1711	0.1685	0.1660	0.1635	0.1611
-0.8	0.2119	0.2090	0.2061	0.2033	0.2005	0.1977	0.1949	0.1922	0.1894	0.1867
-0.7	0.2420	0.2389	0.2358	0.2327	0.2296	0.2266	0.2236	0.2206	0.2177	0.2148
-0.6	0.2743	0.2709	0.2676	0.2643	0.2611	0.2578	0.2546	0.2514	0.2483	0.2451
-0.5	0.3085	0.3050	0.3015	0.2981	0.2946	0.2912	0.2877	0.2843	0.2810	0.2776
-0.4	0.3446	0.3409	0.3372	0.3336	0.3300	0.3264	0.3228	0.3192	0.3156	0.3121
-0.3	0.3821	0.3783	0.3745	0.3707	0.3669	0.3632	0.3594	0.3557	0.3520	0.3483
-0.2	0.4207	0.4168	0.4129	0.4090	0.4052	0.4013	0.3974	0.3936	0.3897	0.3859
-0.1	0.4602	0.4562	0.4522	0.4483	0.4443	0.4404	0.4364	0.4325	0.4286	0.4247
-0.0	0.5000	0.4960	0.4920	0.4880	0.4840	0.4801	0.4761	0.4721	0.4681	0.4641
0.0	0.5000	0.5040	0.5080	0.5120	0.5160	0.5199	0.5239	0.5279	0.5319	0.5359
0.1	0.5398	0.5438	0.5478	0.5517	0.5557	0.5596	0.5636	0.5675	0.5714	0.5753
0.2	0.5793	0.5832	0.5871	0.5910	0.5948	0.5987	0.6026	0.6064	0.6103	0.6141
0.3	0.6179	0.6217	0.6255	0.6293	0.6331	0.6368	0.6406	0.6443	0.6480	0.6517
0.4	0.6554	0.6591	0.6628	0.6664	0.6700	0.6736	0.6772	0.6808	0.6844	0.6879
0.5	0.6915	0.6950	0.6985	0.7019	0.7054	0.7088	0.7123	0.7157	0.7190	0.7224
0.6	0.7257	0.7291	0.7324	0.7357	0.7389	0.7422	0.7454	0.7486	0.7517	0.7549
0.7	0.7580	0.7611	0.7642	0.7673	0.7704	0.7734	0.7764	0.7794	0.7823	0.7852
0.8	0.7881	0.7910	0.7939	0.7967	0.7995	0.8023	0.8051	0.8078	0.8106	0.8133
0.9	0.8159	0.8186	0.8212	0.8238	0.8264	0.8289	0.8315	0.8340	0.8365	0.8389
1.0	0.8413	0.8438	0.8461	0.8485	0.8508	0.8531	0.8554	0.8577	0.8599	0.8621
1.1	0.8643	0.8665	0.8686	0.8708	0.8729	0.8749	0.8770	0.8790	0.8810	0.8830
1.2	0.8849	0.8869	0.8888	0.8907	0.8925	0.8944	0.8962	0.8980	0.8997	0.9015
1.3	0.9032	0.9049	0.9066	0.9082	0.9099	0.9115	0.9131	0.9147	0.9162	0.9177
1.4	0.9192	0.9207	0.9222	0.9236	0.9251	0.9265	0.9278	0.9292	0.9306	0.9319
1.5	0.9332	0.9345	0.9357	0.9370	0.9382	0.9394	0.9406	0.9418	0.9429	0.9441
1.6	0.9452	0.9463	0.9474	0.9484	0.9495	0.9505	0.9515	0.9525	0.9535	0.9545
1.7	0.9554	0.9564	0.9573	0.9582	0.9591	0.9599	0.9608	0.9616	0.9625	0.9633
1.8	0.9641	0.9649	0.9656	0.9664	0.9671	0.9678	0.9686	0.9693	0.9699	0.9706
1.9	0.9713	0.9719	0.9726	0.9732	0.9738	0.9744	0.9750	0.9756	0.9761	0.9767
2.0	0.9772	0.9778	0.9783	0.9788	0.9793	0.9798	0.9803	0.9808	0.9812	0.9817
2.1	0.9821	0.9826	0.9830	0.9834	0.9838	0.9842	0.9846	0.9850	0.9854	0.9857
2.2	0.9861	0.9864	0.9868	0.9871	0.9875	0.9878	0.9881	0.9884	0.9887	0.9890
2.3	0.9893	0.9896	0.9898	0.9901	0.9904	0.9906	0.9909	0.9911	0.9913	0.9916
2.4	0.9918	0.9920	0.9922	0.9925	0.9927	0.9929	0.9931	0.9932	0.9934	0.9936
2.5	0.9938	0.9940	0.9941	0.9943	0.9945	0.9946	0.9948	0.9949	0.9951	0.9952
2.6	0.9953	0.9955	0.9956	0.9957	0.9959	0.9960	0.9961	0.9962	0.9963	0.9964
2.7	0.9965	0.9966	0.9967	0.9968	0.9969	0.9970	0.9971	0.9972	0.9973	0.9974
2.8	0.9974	0.9975	0.9976	0.9977	0.9977	0.9978	0.9979	0.9979	0.9980	0.9981
2.9	0.9981	0.9982	0.9982	0.9983	0.9984	0.9984	0.9985	0.9985	0.9986	0.9986
3.0	0.9987	0.9987	0.9987	0.9988	0.9988	0.9989	0.9989	0.9989	0.9990	0.9990
3.1	0.9990	0.9991	0.9991	0.9991	0.9992	0.9992	0.9992	0.9992	0.9993	0.9993
3.2	0.9993	0.9993	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9995	0.9995	0.9995
3.3	0.9995	0.9995	0.9995	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9997
3.4	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9998

TABEL A.5*
 Nilai Kritik Sebaran t



ν	α				
	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
inf.	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576

*Tabel diambil dari Tabel IV R. A. Fisher. *Statistical Methods for Research Workers*, Oliver & Boyd Ltd., Edinburgh, dengan izin pengarang dan penerbit.

TABEL A.14*
 Nilai Kritik Koefisien Korelasi Peringkat Spearman

n	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$	$\alpha = 0.01$	$\alpha = 0.005$
5	0.900	—	—	—
6	0.829	0.886	0.943	—
7	0.714	0.786	0.893	—
8	0.643	0.738	0.833	0.881
9	0.600	0.683	0.783	0.833
10	0.564	0.648	0.745	0.794
11	0.523	0.623	0.736	0.818
12	0.497	0.591	0.703	0.780
13	0.475	0.566	0.673	0.745
14	0.457	0.545	0.646	0.716
15	0.441	0.525	0.623	0.689
16	0.425	0.507	0.601	0.666
17	0.412	0.490	0.582	0.645
18	0.399	0.476	0.564	0.625
19	0.388	0.462	0.549	0.608
20	0.377	0.450	0.534	0.591
21	0.368	0.438	0.521	0.576
22	0.359	0.428	0.508	0.562
23	0.351	0.418	0.496	0.549
24	0.343	0.409	0.485	0.537
25	0.336	0.400	0.475	0.526
26	0.329	0.392	0.465	0.515
27	0.323	0.385	0.456	0.505
28	0.317	0.377	0.448	0.496
29	0.311	0.370	0.440	0.487
30	0.305	0.364	0.432	0.478

*Direproduksi dari E. G. Olds. "Distribution of sums of squares of rank differences for small samples." *Ann. Math Stat.*, vol. 9 (1938), dengan izin dari editor.



**PEMERINTAH KOTA BANDUNG
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) MENENGAH

NOMOR : 510/2 - 746/2003/0585 - DISINDAG/2006

1. Nama Perusahaan	:	" OCEAN PACIFIK MOTOR "
2. Merek (milik sendiri/lisensi)	:
3. Alamat Kantor Perusahaan	:	JL. PAJAJARAN NO. 135 - 137 KELURAHAN ARJUNA KECAMATAN CICENDO KOTA BANDUNG No. Telp./Fax..... 022 -
4. Nama Pemilik / Penanggung Jawab	:	HERMAN KUSWANTO
5. Alamat Pemilik / Penanggung Jawab	:	JL. PAJAJARAN NO. 135 - 137 KELURAHAN ARJUNA KECAMATAN CICENDO KOTA BANDUNG No. Telp./Fax..... 022 -
6. Nomor Pokok Wajib Pajak	:	-
7. Nilai modal dan kekayaan bersih	:	Rp. 400.000.000,-
Perusahaan seluruhnya tidak termasuk Tanah dan Bangunan Tempat Usaha	:
8. Kegiatan Usaha	:	PERDAGANGAN BARANG
9. Kelembagaan	:	PENGECEK
10. Bidang Usaha	:	50301 =====
11. Jenis Barang/Jasa Dagangan Utama	:	KENDARAAN BERMOTOR DAN ELEKTRONIKA =====

SIUP ini diterbitkan dengan ketentuan :

- PERTAMA :** a. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ini berlaku untuk melakukan kegiatan usaha Perdagangan di seluruh Wilayah Republik Indonesia selama perusahaan masih menjalankan kegiatan Usaha Perdagangan.
b. Registrasi/Herregistrasi berlaku 3 (tiga) tahun
- KEDUA :** Pemilik Penanggung Jawab wajib menyampaikan laporan kegiatan usaha perdagangannya satu kali dalam setahun, selambat-lambatnya tanggal 31 Januari tahun berikutnya.
- KETIGA :** Tidak berlaku untuk kegiatan Perdagangan Berjangka Komoditi.
- KEEMPAT :** Tidak untuk melakukan kegiatan usaha selain yang tercantum dalam SIUP ini.

Dikeluarkan di : BANDUNG,
Pada tanggal : **16 AGUSTUS 2006**

DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KOTA BANDUNG
Kepala,
DR. H. ERNAWAN NATASAPUTRA
PEMBINA UTAMA MUDA

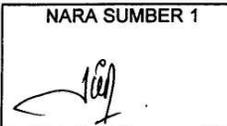
Tembusan disampaikan kepada Yth. :
1. Sekretaris Daerah
 cq. Assisten Ekonomi
 Pembangunan dan Kesra
2. Badan Pengawas Daerah
3. Kecamatan **CICENDO..**

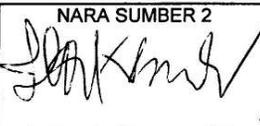
**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA**

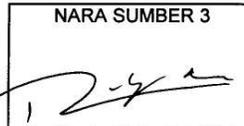
NRP	9623043
NAMA	Ruliadi Arifianto. A
JUDUL PROPOSAL	USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR KAWASAKI (STUDI KASUS CV OCEANO PACIFIC MOTOR BANDUNG).
KBK	KUALITAS
HARI/TANGGAL	Selasa, 25 September 2007
NARA SUMBER	1. Ir. Christina Wirawan, MT. 2. Ir. Hendra Kusuma, MT. 3. Rudijanto Muis, ST., MT.
USULAN NAMA PEMBIMBING	I. II.
SUDAH KONTRAK TA DI KRS SEMESTER BERJALAN : YA	
SK DIBUAT SEMESTER :TAHUN AKADEMIK :	
HASIL SEMINAR	SIAP BIMBINGAN TA (PERBAIKAN / GUGUR *)
PEMBIMBING	I. <i>HENDRA KUSUMA</i> II.

KETUA KBK

Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc.

NARA SUMBER 1

Ir. Christina Wirawan, MT.

NARA SUMBER 2

Ir. Hendra Kusuma, MT.

NARA SUMBER 3

Rudijanto Muis, ST., MT.

Catatan :

*) Coret yang tidak perlu.

Pembimbing ditetapkan setelah proposal siap bimbingan atau setelah disetujui setelah revisi

Lembar 1 untuk jurusan, lembar 2 untuk pembimbing

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	9623043
NAMA	Ruliadi Arifianto. A
JUDUL PROPOSAL	USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR KAWASAKI (STUDI KASUS CV OCEANO PACIFIC MOTOR BANDUNG).
HARI/TANGGAL	Selasa, 25 September 2007

KOMENTAR 07 Identifikasi masalah, sumbernya sebaiknya dijelaskan / dituliskan. 07 Perumusan → istilahnya periksa kembali 07 variabel penelitian di cross check lagi dg masukan dari konsumen.

TANDATANGAN  Ir. Christina Wirawan, MT.
--

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	9623043
NAMA	Ruliadi Arifianto. A
JUDUL PROPOSAL	USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR KAWASAKI (STUDI KASUS CV OCEANO PACIFIC MOTOR BANDUNG).
HARI/TANGGAL	Selasa, 25 September 2007

KOMENTAR <i>* Akhtr dari identifikasi masalah sebaiknya dituliskan mengenai informasi permasalahan pelayanan. * Bab 3 diperjelas lagi.</i>
--

TANDATANGAN



Rudiyanto Muis, ST., MT.

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	9623043
NAMA	Ruliadi Arifianto. A
JUDUL PROPOSAL	USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR KAWASAKI (STUDI KASUS CV OCEANO PACIFIC MOTOR BANDUNG).
HARI/TANGGAL	Selasa, 25 September 2007

KOMENTAR *Harap fokus / menjelaskan sesuai jadwal penelitian.

TANDATANGAN



Ir. Hendra Kusuma, MT.

**TANGGAPAN PAKAR
ATAS KUESIONER PENELITIAN**

**“USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR KAWASAKI “
(STUDI KASUS CV. OCEANO PACIFIC MOTOR BANDUNG)**

Nama Penyusun : Ruliadi Arifianto Andriata
NRP : 9623043
Nama Pakar : Ir. Christina Wirawan, MT.

KOMENTAR

- o) Cek skala sikap
- o) No. 5 : maksud serius? penilaian agak sulit, mungkin hanya dari wajah tp sebenarnya dia #sal? saja.
- o) No. 6 : apakah customer sll meneserika kembali user 2 baut stl servis.
- o) No. 9 : ada 2 pernyataan → akan membingungkan
- o) No. 13 : jawaban akan beda 4 segmen beda → lgan?
- o) No. 23 : maksudnya servis gratis apa? km sudah byk fasilitas gratis, lalu ts hrs dibayar apa?
- o) No. 33 : pasti wanita? mungkin customer lebih suka pria ts mengerti mesin, drpd wanita.

Bandung, Oktober 2007



()

**TANGGAPAN PAKAR
ATAS KUESIONER PENELITIAN**

**“USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR KAWASAKI “
(STUDI KASUS CV. OCEANO PACIFIC MOTOR BANDUNG)**

Nama Penyusun : Ruliadi Arifianto Andriata
NRP : 9623043
Nama Pakar : Rudijanto Muis, ST., MT.

KOMENTAR
*Perbaiki kembali pertanyaan no. 17, 21, 25, 26
↓
di sesuaikan dgn kemampuan perush.
bygm cara responden tahu cara pengendalian kualitas yg dilakukan oleh perush?
* Hae? untk GAP 2, 3

Bandung, 19 Oktober 2007


()

**TANGGAPAN PAKAR
ATAS KUESIONER PENELITIAN**

**“USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR KAWASAKI “
(STUDI KASUS CV. OCEANO PACIFIC MOTOR BANDUNG)**

Nama Penyusun : Ruliadi Arifianto Andriata
NRP : 9623043
Nama Pakar : **Hendrik Mansur, ST., MT.**

KOMENTAR

- * Sederhanakan layout - Gabungkan Ekuiperitas dg. persepsi
- * Buang variabel yg tidak relevan (mirip dg variabel lain)
- * perbaiki pernyataan yg kurang jelas.

Bandung, November 2007



(Hendrik M.)

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Ruliadi Arifianto Andriata
NRP : 9623043
Judul Tugas Akhir : Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi
Sepeda Motor Kawasaki (Studi Kasus CV. OCEANO
PACIFIC MOTOR BANDUNG)

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

DATA PENULIS

Nama : Ruliadi Arifianto Andriata
Alamat di Bandung : Komplek Mega Asri II A-6
No. Telp Bandung : 022-6028922
No. Handphone : 081809232688
Alamat email : ruli_a2@yahoo.com
Pendidikan : SMU Kristen Yahya (1993-1996)
Universitas Kristen Maranatha (1996-2008)
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 15 Februari 2008