
LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
INSTRUMEN PENELITIAN

LAMPIRAN 1.1
INSTRUMEN PENELITIAN PRAVALIDASI KONSTRUK

No.	Dimensi	No. Var.	Harapan Pelanggan
1	Assurance	2	Waktu trial cukup lama.
	Assurance	4	Kejelasan karyawan memberikan informasi.
	Assurance	15	Ganti rugi jika terjadi disconnected yang cukup lama.
	Assurance	16	Kestabilan upload .
	Assurance	17	Kestabilan download.
2	Empathy	3	Keramahan karyawan memberikan informasi.
	Empathy	5	Biaya instalasi yang terjangkau.
	Empathy	6	Keterjangkauan tarif akses internet.
	Empathy	7	Kemudahan dalam cara pembayaran.
	Empathy	11	Keramahan karyawan teknis.
	Empathy	18	Layanan presales.
3	Reliability	8	Keakuratan informasi yang diberitakan.
	Reliability	13	Kestabilan akses internet.
	Reliability	14	Kecepatan akses internet.
	Reliability	23	Konfirmasi pada saat terjadi masalah.
4	Responsiveness	1	Kemudahan registrasi (tidak berbelit-belit).
	Responsiveness	9	Kemudahan menghubungi petugas jika ada masalah 24jam.
	Responsiveness	10	Kecepatan karyawan teknis dalam menangani masalah.
	Responsiveness	12	Tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan.
	Responsiveness	19	Layanan postsales.
	Responsiveness	20	Kemudahan dihubungi setiap saat jika terjadi masalah.
	Responsiveness	21	Kunjungan untuk keluhan pelanggan.
	Responsiveness	22	Tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah.
	Responsiveness	24	Kecepatan tindakan dalam menyelesaikan masalah.

LAMPIRAN 1.2
KOMENTAR NARASUMBER VALIDASI KONSTRUK

**TANGGAPAN PAKAR
ATAS KUESIONER PENELITIAN**

**"USULAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
DI PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER"
(STUDI KASUS PT. COMTRONICS SYSTEMS BANDUNG)**

Nama Penyusun : Deddi

NRP : 9723041

Nama Pakar : Christina, ST., MT.

KOMENTAR

- no. 9 x 20 sama → kemudahan menghubungi pelayan
- no. 10 x 22 → jika ada masalah → cepat ditanggapi
- no. 10 x 24 → kecepatan tindakan jika ada masalah
- no. 14 → kecepatan akses → apakah termasuk upload & download
Bagaimana browsing?

Bandung, 11 Juni 2008


(Christina, ST., MT)

**TANGGAPAN PAKAR
ATAS KUESIONER PENELITIAN**

**"USULAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
DI PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER"
(STUDI KASUS PT. COMTRONICS SYSTEMS BANDUNG)**

Nama Penyusun : Deddi

NRP : 9723041

Nama Pakar : Ir. Christina Wirawan, MT.

KOMENTAR

- 01 pernyataan 9 & 20 sama?
- 02 pernyataan 21, 23 kurang jelas sifat kalimatnya.
- 03 pernyataan no. 2 kalau bisa pakai bhs. Indonesia atau dicetak miring.
- 04 pernyataan 10 & 24 ~~apakah~~ apakah sama?
- 05 Perlu diperbaiki ubah variabel
 - 01 Tidak perlu pakai alat khusus.
 - 02 Keterjangkauan hrs alat khusus.
 - 03 Keterampilan karyawan.
- 06 Mengapa 4 gap selain 5 yg dihitung hanya bisnis, bukan pernyataan?

Bandung, Juni 2008


(Christina)

**TANGGAPAN PAKAR
ATAS KUESIONER PENELITIAN**

**"USULAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
DI PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER"
(STUDI KASUS PT. COMTRONICS SYSTEMS BANDUNG)**

Nama Penyusun : Deddi

NRP : 9723041

Nama Pakar : Hendrik Mansur, ST., MT.

KOMENTAR

- Susun variabel dg benar. Urutan, ~~ada~~ ~~bita~~ ~~a~~ hilang
variabel* yg sama.
- Perhatikan aspek* yg blm tercantum.

Bandung, Juni 2008



(Hendrik M.)

LAMPIRAN 1.3
INSTRUMEN GAP 5

Derajat Kepentingan					Kinerja PT. Comtronics Systems				
Sangat Penting (5)	Penting (4)	Biasa Saja (3)	Tidak Penting (2)	Sangat Tidak Penting (1)	Sempurna (5)	Baik (4)	Biasa Saja (3)	Buruk (2)	Sangat Buruk (1)
Pernyataan									
5	4	3	2	1	Kemudahan registrasi (tidak berbelit-belit)	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Adanya layanan presales (pada saat masa trial)	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Keterjangkauan tarif akses internet	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Biaya instalasi yang terjangkau	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Kestabilan akses internet	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Kecepatan akses internet	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Kemudahan dihubungi setiap saat jika terjadi masalah.	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Adanya ganti rugi jika terjadi disconnected yang cukup lama	5	4	3	2
5	4	3	2	1	Kemudahan dalam cara pembayaran	5	4	3	2

LAMPIRAN 1.4
INSTRUMEN GAP 1

Kuesioner Gap 1

No.	Pernyataan	←				
		Sangat Tidak Penting				Sangat Penting
1	Kemudahan registrasi (tidak berbelit-belit)	1	2	3	4	5
2	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	1	2	3	4	5
3	Adanya layanan presales (pada saat masa trial)	1	2	3	4	5
4	Keterjangkauan tarif akses internet	1	2	3	4	5
5	Biaya instalasi yang terjangkau	1	2	3	4	5
6	Kestabilan akses internet	1	2	3	4	5
7	Kecepatan akses internet	1	2	3	4	5
8	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	1	2	3	4	5
9	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
10	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
11	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	1	2	3	4	5
12	Kemudahan dihubungi setiap saat jika terjadi masalah.	1	2	3	4	5
13	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	1	2	3	4	5
14	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	1	2	3	4	5
15	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	1	2	3	4	5
16	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	1	2	3	4	5
17	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	1	2	3	4	5
18	Adanya ganti rugi jika terjadi disconnected yang cukup lama	1	2	3	4	5
19	Kemudahan dalam cara pembayaran	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 1.5
INSTRUMEN GAP 2

Kuesioner Gap 2

No.	Pernyataan	Sepenuhnya Informal	Lebih sering Informal	Terkadang Formal	Lebih sering Formal	Sepenuhnya Formal	Tidak Ada Standar Kualitas Kerja
1	Kemudahan registrasi (tidak berbelit-belit)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3	Adanya layanan presales (pada saat masa <i>trial</i>)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4	Keterjangkauan tarif akses internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
5	Biaya instalasi yang terjangkau	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
6	Kestabilan akses internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
7	Kecepatan akses internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
8	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
9	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
10	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
11	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
12	Kemudahan dihubungi setiap saat jika terjadi masalah.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
13	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
14	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
15	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
16	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
17	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
18	Adanya ganti rugi jika terjadi <i>disconnected</i> yang cukup lama	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
19	Kemudahan dalam cara pembayaran	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

LAMPIRAN 1.6
INSTRUMEN PENYEBAB GAP 1 DAN GAP 2

Kuesioner Penyebab Gap 1 dan 2

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Kami secara teratur selalu mengumpulkan informasi tentang keinginan 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 pelanggan kami akan kualitas layanan jasa kami.	1	2	3	4	5
4	Manajer di perusahaan kami jarang berinteraksi dengan para pelanggan. (-)	1	2	3	4	5
5	Karyawan yang berhubungan dengan pelanggan di perusahaan kami sering berkomunikasi dengan manajemen.	1	2	3	4	5
6	Manajer di perusahaan kami jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan pelanggan mengenai cara melayani pelanggan. (-)	1	2	3	4	5
7	Manajer di perusahaan 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	Perusahaan kami memiliki terlalu banyak jenjang manajemen antara karyawan yang berhubungan dengan pelanggan, dan manajemen atas. (-)	1	2	3	4	5
10	Perusahaan kami tidak menyerahkan sumber daya yang diperlukan demi kualitas pelayanan. (-)	1	2	3	4	5
11	Perusahaan kami memiliki program-program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan.	1	2	3	4	5
12	Di perusahaan kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan cenderung lebih dihargai daripada manajer lainnya.	1	2	3	4	5
13	Perusahaan kami menekankan penjualan sebanyak atau lebih daripada menekankan pelayanan pada pelanggan. (-)	1	2	3	4	5
14	Perusahaan 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	Perusahaan kami menggunakan otomatisasi secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan.	1	2	3	4	5
17	Di perusahaan kami terdapat program peningkatan prosedur operasi yang bertujuan memberikan pelayanan secara konsisten.	1	2	3	4	5
18	Perusahaan 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	Perusahaan kami memiliki sistem operasi guna memberikan tingkatan pelayanan yang diinginkan pelanggan.	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 1.7
INSTRUMEN GAP 3

Kuesioner Gap 3

No.	Pernyataan	Secara Konsisten Tidak Mampu Memenuhi Standar	Lebih Sering Tidak Mampu Memenuhi Standar	Terkadang Mampu Memenuhi Standar	Lebih Sering Memenuhi Standar	Secara Konsisten Mampu Memenuhi Standar	Tidak Ada Standar Kualitas Kerja
1	Kemudahan registrasi (tidak berbelit-belit)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3	Adanya layanan presales (pada saat masa <i>trial</i>)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4	Keterjangkauan tarif akses internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
5	Biaya instalasi yang terjangkau	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
6	Kestabilan akses internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
7	Kecepatan akses internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
8	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
9	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
10	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
11	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
12	Kemudahan dihubungi setiap saat jika terjadi masalah.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
13	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
14	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
15	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
16	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
17	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
18	Adanya ganti rugi jika terjadi <i>disconnected</i> yang cukup lama	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
19	Kemudahan dalam cara pembayaran	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

LAMPIRAN 1.8
INSTRUMEN GAP 4

Kuesioner Gap 4

No.	Pernyataan	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	Kemudahan registrasi (tidak berbelit-belit)	1	2	3	4	5
2	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	1	2	3	4	5
3	Adanya layanan presales (pada saat masa <i>trial</i>)	1	2	3	4	5
4	Keterjangkauan tarif akses internet	1	2	3	4	5
5	Biaya instalasi yang terjangkau	1	2	3	4	5
6	Kestabilan akses internet	1	2	3	4	5
7	Kecepatan akses internet	1	2	3	4	5
8	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	1	2	3	4	5
9	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
10	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
11	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	1	2	3	4	5
12	Kemudahan dihubungi setiap saat jika terjadi masalah.	1	2	3	4	5
13	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	1	2	3	4	5
14	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	1	2	3	4	5
15	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	1	2	3	4	5
16	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	1	2	3	4	5
17	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	1	2	3	4	5
18	Adanya ganti rugi jika terjadi <i>disconnected</i> yang cukup lama	1	2	3	4	5
19	Kemudahan dalam cara pembayaran	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 1.9
INSTRUMEN PENYEBAB GAP 3 DAN GAP 4

Kuesioner Penyebab Gap 3 dan 4

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian dari sebuah tim di perusahaan ini.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Semua orang di perusahaan saya memberi kontribusi dalam upaya tim melayani pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Saya merasa turut bertanggungjawab membantu rekan sekerja melakukan tugasnya dengan baik.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Saya dan rekan sekerja saya lebih sering bekerja sama daripada bersaing.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Saya merasa bahwa saya merupakan anggota penting perusahaan ini.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya yang mana saya dapat memperhatikan pekerjaan dengan baik.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Perusahaan saya mempekerjakan orang-orang yang memenuhi standar untuk pekerjaannya.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Perusahaan saya memberi alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk bekerja dengan baik.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan saya untuk mencoba menyelesaikan masalah-masalah yang kurang saya kuasai. (-)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk benar-benar memuaskan kebutuhan pelanggan saya.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Saya terkadang merasa kurang kendali atas pekerjaan saya karena terlalu banyak pelanggan meminta dilayani pada saat yang bersamaan. (-)	1	2	3	4	5	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	1	2	3	4	5
13	Penilaian atasan saya atas kinerja saya mencakup seberapa baik saya berinteraksi dengan pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Di perusahaan kami, melakukan usaha special untuk melayani pelanggan dengan baik tidak membuaahkan imbalan lebih ataupun penghargaan. (-)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Di perusahaan saya, karyawan yang terbaik dalam melayani pelanggannya diberi penghargaan lebih daripada karyawan lainnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Kuesioner Penyebab Gap 3 dan 4 (Lanjutan)

16	Banyaknya tugas administrasi dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani pelanggan saya secara efektif. (-)	1	2	3	4	5
17	Perusahaan 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	Perusahaan saya dan 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 perusahaan saya. (-)	1	2	3	4	5
22	Saya sanggup beradaptasi dengan perubahan-perubahan di perusahaan yang berpengaruh pada pekerjaan saya.	1	2	3	4	5
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh manajemen perusahaan 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 meng-evaluasi 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 dalam program iklan perusahaan saya.	1	2	3	4	5
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan bagian penjualan untuk mendiskusikan tingkat pelayanan yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggan.	1	2	3	4	5
28	Kebijakan manajemen perusahaan kami mengenai pelayanan pada pelanggan, konsisten dengan cabang-cabang kami	1	2	3	4	5
29	Kompetisi ketat lebih meningkatkan tekanan di perusahaan 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

LAMPIRAN 2
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

LAMPIRAN 2.1
DATA ISIAN RESPONDEN UNTUK TINGKAT PERSEPSI

Responden	Reliability				Responsiveness			Assurance					Empathy		
	y6	y7	y11	y14	y13	y15	y16	y2	y8	y10	y17	y18	y9	y4	y5
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	3
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
7	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
10	1	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	2	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
13	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2	4
14	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4
15	3	4	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	2	4
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
18	4	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	5
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
20	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	3	3	3	4
21	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3
22	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3
23	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4
24	2	3	4	5	5	2	5	2	5	5	4	5	4	5	4
25	3	5	4	5	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	4
26	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	3	5	4	2	3
27	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3
28	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
29	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	5
30	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3
31	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4
32	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4
33	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4
34	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
37	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
39	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
40	2	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	2	5
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
43	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2	4
44	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4
45	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4

LAMPIRAN 2.2
DATA ISIAN RESPONDEN UNTUK TINGKAT HARAPAN

Responden	Reliability				Responsiveness			Assurance					Empathy		
	x6	x7	x11	x14	x13	x15	x16	x2	x8	x10	x17	x18	x9	x4	x5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
2	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
7	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
8	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
10	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5
11	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4
12	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
15	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4
16	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5
17	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
18	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5
19	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4
20	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4
22	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
24	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
25	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
26	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4
27	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
28	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5
31	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4
32	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4
33	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4
35	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
36	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
37	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4
38	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4
39	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
40	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5
41	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5
42	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
43	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
45	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4

LAMPIRAN 2.3
DATA ISIAN RESPONDEN UNTUK GAP 1

Data Mentah Persepsi Manager Tentang Harapan Pelanggan (GAP 1)

No. var.	Pernyataan	Nilai
1	Kemudahan registrasi (tidak berbelit-belit)	3
2	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	2
3	Adanya layanan presales (pada saat masa trial)	5
4	Keterjangkauan tarif akses internet	5
5	Biaya instalasi yang terjangkau	5
6	Kestabilan akses internet	5
7	Kecepatan akses internet	4
8	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	5
9	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	5
10	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	5
11	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	5
12	Kemudahan dihubungi setiap saat jika terjadi masalah.	5
13	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	5
14	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	5
15	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	4
16	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	5
17	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	5
18	Adanya ganti rugi jika terjadi disconnected yang cukup lama	4
19	Kemudahan dalam cara pembayaran	5

LAMPIRAN 2.4
DATA ISIAN RESPONDEN UNTUK GAP 2

Dimensi	No.	Resp : Manager	Skor
Reliability	6	Kestabilan akses internet	4
	7	Kecepatan akses internet	4
	11	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	3
	12	Kemudahan dihubungi setiap saat jika terjadi masalah	3
	14	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	3
Responsiveness	1	Kemudahan registrasi (tidak berbelit-belit)	4
	3	Adanya layanan presales (pada saat masa trial)	3
	13	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	3
	15	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	4
	16	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	2
Assurance	2	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	3
	8	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	2
	10	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	3
	17	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	3
	18	Adanya ganti rugi jika terjadi disconnected yang cukup lama	4
Empathy	4	Keterjangkauan tarif akses internet	4
	5	Biaya instalasi yang terjangkau	3
	9	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	3
	19	Kemudahan dalam cara pembayaran	3

LAMPIRAN 2.5
DATA ISIAN RESPONDEN UNTUK PENYEBAB GAP 1 DAN GAP 2

Penyebab Gap 1	No	Pernyataan	Skor
Kurang nya Orientasi Riset Pasar	1	Kami secara teratur selalu mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan kami.	2
	2	Kami jarang menggunakan informasi riset pasar mengenai pelanggan kami. (-)	2
	3	Kami secara teratur mengumpulkan informasi tentang harapan pelanggan kami akan kualitas layanan jasa kami.	2
	4	Manajer di perusahaan kami jarang berinteraksi dengan para pelanggan. (-)	1
Kurang nya Komunikasi dengan Atasan	5	Karyawan yang berhubungan dengan pelanggan di perusahaan kami sering berkomunikasi dengan manajemen.	5
	6	Manajer di perusahaan kami jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan pelanggan mengenai cara melayani pelanggan. (-)	1
	7	Manajer di perusahaan kami sering berinteraksi secara langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan pelanggan.	4
	8	Alat komunikasi utama antara manajer dengan karyawan	1
Terlalu Banyak Tingkatan Manajemen	9	Perusahaan kami memiliki terlalu banyak jenjang manajemen antara karyawan yang berhubungan dengan pelanggan, dan manajemen atas. (-)	2
Ketiadaan Komitmen Manajemen untuk kualitas Pelayanan	10	Perusahaan kami tidak menyediakan sumber daya yang diperlukan demi kualitas pelayanan. (-)	4
	11	Perusahaan kami memiliki program-program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada	2
	12	Di perusahaan kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan cenderung lebih dihargai daripada	3
	13	Perusahaan kami menekankan penjualan sebanyak atau lebih daripada menekankan pelayanan pada	2
Sasaran Kualitas Pelayanan	14	Perusahaan kami memiliki proses formal untuk menetapkan sasaran-sasaran kualitas pelayanan bagi karyawannya.	2
	15	Kami berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan yang rinci.	4
Ada Standar Tugas	16	Perusahaan kami menggunakan otomatisasi secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam melayani	3
	17	Di perusahaan kami terdapat program peningkatan prosedur operasi yang bertujuan memberikan pelayanan secara konsisten.	3
Kelayakan Persepsi Penugasan	18	Perusahaan kami memiliki kemampuan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelayanan	4
	19	Jika kami beri pelanggan kami tingkat pelayanan yang mereka betul-betul inginkan, kami akan jatuh bangkrut.(-)	1
	20	Perusahaan kami memiliki sistem operasi guna memberikan tingkatan pelayanan yang diinginkan	4

LAMPIRAN 2.6
DATA ISIAN RESPONDEN UNTUK GAP 3

Dimensi	No.	resp : Teknisi	Resp 1	Resp 2	Resp 3	Resp 4	Resp 5
Reliability	6	Kestabilan akses internet	3	4	4	5	4
	7	Kecepatan akses internet	3	4	4	5	4
	11	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	3	3	4	4	3
	14	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	4	4	4	5	3
Responsiveness	13	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	3	4	4	4	4
	15	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	5	4	4	4	4
	16	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	4	4	4	4	3
Assurance	2	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	4	3	4	5	4
	8	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	2	3	3	3	3
	10	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	4	3	4	5	3
	17	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	3	3	3	4	3
	18	Adanya ganti rugi jika terjadi disconnected yang cukup lama	3	3	4	3	4
Empathy	4	Keterjangkauan tarif akses internet	3	3	3	4	3
	5	Biaya instalasi yang terjangkau	3	3	3	3	3
	9	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	3	4	4	4	3

LAMPIRAN 2.7
DATA ISIAN RESPONDEN UNTUK GAP 4

Dimensi	No.	resp : Teknisi	Resp 1	Resp 2	Resp 3	Resp 4	Resp 5
Reliability	6	Kestabilan akses internet	3	3	3	3	4
	7	Kecepatan akses internet	3	3	3	4	4
	11	Keakuratan informasi yang diberitakan teknisi jika ada masalah	3	3	3	4	3
	14	Adanya konfirmasi pada saat terjadi masalah	4	4	5	3	4
Responsiveness	13	Kecepatan teknisi dalam menangani masalah	4	3	4	4	3
	15	Adanya tanggapan dari pihak perusahaan bila ada masalah	3	2	3	4	3
	16	Adanya kunjungan untuk keluhan pelanggan	4	4	5	4	3
Assurance	2	Waktu <i>trial</i> yang diberikan cukup lama	4	3	3	4	4
	8	Adanya pelatihan pemecahan masalah bagi karyawan pelanggan	2	2	3	3	3
	10	Kejelasan teknisi dalam memberikan informasi	3	3	3	4	4
	17	Adanya tindak lanjut terhadap keluhan dan saran pelanggan	3	3	3	3	3
	18	Adanya ganti rugi jika terjadi disconnected yang cukup lama	2	3	3	5	3
Empathy	4	Keterjangkauan tarif akses internet	2	3	3	3	3
	5	Biaya instalasi yang terjangkau	3	3	3	4	3
	9	Keramahan teknisi dalam memberikan informasi	3	3	4	3	4

LAMPIRAN 2.8
DATA ISIAN RESPONDEN UNTUK PENYEBAB GAP 3 DAN GAP 4

Penyebab Gap 3	No	Pernyataan	Resp 1	Resp 2	Resp 3	Resp 4	Resp 5
Teamwork	1	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian dari sebuah tim di perusahaan ini.	4	5	5	5	4
	2	Semua orang di perusahaan saya memberi kontribusi dalam upaya tim melayani pelanggan.	3	4	4	5	4
	3	Saya merasa turut bertanggungjawab membantu rekan sekerja melakukan tugasnya dengan baik.	4	4	5	5	4
	4	Saya dan rekan sekerja saya lebih sering bekerja sama daripada bersaing.	4	4	5	3	4
	5	Saya merasa bahwa saya merupakan anggota penting perusahaan ini.	1	3	3	4	4
Employe-Job fit	6	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya yang mana saya dapat memperlihatkan pekerjaan dengan baik.	3	3	4	4	4
	7	Perusahaan saya mempekerjakan orang-orang yang memenuhi standar untuk pekerjaannya.	4	3	4	4	4
Technology-Job fit	8	Perusahaan saya memberi alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk bekerja dengan baik.	3	4	4	4	4
Perceived Control	9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan saya untuk mencoba menyelesaikan masalah-masalah yang kurang saya kuasai. (-)	4	3	4	4	4
	10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk benar-benar memuaskan kebutuhan pelanggan saya.	4	3	4	4	3
	11	Saya terkadang merasa kurang kendali atas pekerjaan saya karena terlalu banyak pelanggan meminta dilayani pada saat yang bersamaan. (-)	4	5	4	4	5
	12	Salah satu rasa frustrasi saya dalam bekerja adalah bahwa saya terkadang harus bergantung pada karyawan lainnya dalam melayani pelanggan saya. (-)	2	2	4	2	2
Supervisory Control System	13	Penilaian atasan saya atas kinerja saya mencakup seberapa baik saya berinteraksi dengan pelanggan.	3	5	4	4	3
	14	Di perusahaan kami, melakukan usaha special untuk melayani pelanggan dengan baik tidak membuahkan imbalan lebih ataupun penghargaan. (-)	2	2	2	3	3
	15	Di perusahaan saya, karyawan yang terbaik dalam melayani pelanggannya diberi penghargaan lebih daripada karyawan lainnya	3	5	4	4	4
Role Conflict	16	Banyaknya tugas administrasi dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani pelanggan saya secara efektif. (-)	3	2	2	2	3
	17	Perusahaan begitu menekankan penjualan pada pelanggan hingga sulit melayani pelanggan dengan semestinya. (-)	2	2	2	3	3
	18	Apa yang pelanggan inginkan untuk saya perbuat dan apa yang manajemen inginkan untuk saya perbuat biasanya sama.	4	3	4	5	4
	19	Perusahaan saya dan saya memiliki pengertian yang sama tentang bagaimana pekerjaan saya semestinya dilakukan.	3	4	3	4	4

Role Ambiguity	20	Saya menerima informasi yang cukup memadai dari manajemen mengenai apa saja tugas saya dalam pekerjaan saya.	3	4	4	4	4
	21	Saya sering merasa tidak mengerti mengenai pelayanan-pelayanan yang ditawarkan perusahaan saya. (-)	2	2	2	2	2
	22	Saya sanggup beradaptasi dengan perubahan-perubahan di perusahaan yang berpengaruh pada pekerjaan saya.	4	4	4	3	4
	23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh manajemen perusahaan saya dalam hal bagaimana berinteraksi secara efektif dengan pelanggan. (-)	4	2	2	1	2
	24	Saya tidak mengetahui aspek mana dari pekerjaan saya yang akan paling dinilai atasan saya dalam meng-evaluasi kinerja saya. (-)	3	2	3	1	2
Horizontal Communication	25	Orang-orang yang menyusun iklan berkonsultasi dengan karyawan seperti saya mengenai kemungkinan realisasi dari janji-janji yang dibuat dalam iklan tersebut.	2	2	3	2	3
	26	Saya seringkali tidak mengetahui sebelumnya tentang janji-janji yang dibuat dalam program iklan perusahaan saya. (-)	4	4	4	4	3
	27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan bagian penjualan untuk mendiskusikan tingkat pelayanan yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggan.	3	4	4	4	3
	28	Kebijakan manajemen perusahaan kami mengenai pelayanan pada pelanggan, konsisten dengan cabang-cabang kami	3	4	3	4	4
Propensity to Overpromise	29	Kompetisi ketat lebih meningkatkan tekanan di perusahaan ini untuk membuka bisnis baru. (-)	2	2	3	3	2
	30	Para pesaing utama kami membuat janji yang tidak mungkin ditepati dalam upaya mendapatkan pelanggan-pelanggan baru. (-)	2	3	2	3	2

LAMPIRAN 3
PENGOLAHAN DATA

LAMPIRAN 3.1
PENGOLAHAN DATA VALIDITAS PERSEPSI PELANGGAN

Resp	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18	y19	Total	Total np	Total Gjl	Total/2	
1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	70	33	37	4900
2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	68	32	36	4624	
3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	68	32	36	4624	
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	74	36	38	5476	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	60	27	33	3600	
6	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	67	32	35	4489	
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	55	25	30	3025	
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	73	34	39	5329	
9	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	76	36	40	5776	
10	5	3	2	2	4	1	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	2	70	33	37	4900	
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	73	35	38	5329	
12	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	67	31	36	4489		
13	3	3	3	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	70	33	37	4900	
14	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	1	71	34	37	5041	
15	4	2	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	75	35	40	5625	
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	27	30	3249	
17	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	68	32	36	4624	
18	5	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	75	35	40	5625	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	71	33	38	5041	
20	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	3	3	59	27	32	3481	
21	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	68	32	36	4624	
22	5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	3	56	24	32	3136	
23	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	3	5	3	73	38	35	5329	
24	3	2	3	5	4	2	3	5	4	5	4	3	5	5	2	5	4	5	3	72	37	35	5184	
25	4	2	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	76	37	39	5776	
26	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	4	2	4	5	3	4	3	5	3	64	32	32	4096	
27	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	84	41	43	7056	
28	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	85	40	45	7225	
29	3	3	2	2	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	67	31	36	4489	
30	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	65	31	34	4225	
31	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3	75	38	37	5625	
32	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	68	32	36	4624	
33	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	69	32	37	4761	
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	74	36	38	5476	
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	60	27	33	3600	
36	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	67	32	35	4489	
37	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	55	25	30	3025	
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	72	34	38	5184	
39	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	76	36	40	5776	
40	5	3	2	2	5	2	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	2	71	34	37	5041	
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	73	35	38	5329	
42	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	67	31	36	4489	
43	3	3	3	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	70	33	37	4900	
44	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	1	70	34	36	4900	
45	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	77	36	41	5929	
Total	177	133	155	139	168	147	175	175	166	182	164	157	167	190	164	181	168	176	137	3121	1480	1641	218435	

LAMPIRAN 3.2
PENGOLAHAN DATA VALIDITAS HARAPAN PELANGGAN

Resp	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	Total	Totalgnp	TotalGj	
1	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	38	43
2	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	85	40	45
3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	81	37	44	
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	78	38	40	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	88	42	46	
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	90	43	47	
7	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	83	41	42	
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	87	41	46	
9	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	89	42	47	
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	85	40	45	
11	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	79	35	44	
12	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	83	42	41	
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93	44	49	
14	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	81	38	43	
15	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	80	36	44	
16	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	87	40	47	
17	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	86	41	45	
18	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	83	40	43	
19	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	80	39	41	
20	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	91	43	48	
21	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78	36	42	
22	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	86	41	45	
23	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	39	41	
24	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	85	40	45	
25	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	88	44	44	
26	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	78	38	40	
27	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	86	42	44	
28	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	87	42	45	
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93	44	49	
30	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	83	40	43	
31	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	78	38	40	
32	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	84	40	44	
33	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	83	38	45	
34	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	79	38	41	
35	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	87	42	45	
36	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	89	43	46	
37	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	86	40	46	
38	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	89	42	47	
39	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	83	41	42	
40	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	79	38	41	
41	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	83	38	45	
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	92	44	48	
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	79	37	42	
44	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	75	34	41	
45	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	88	42	46	
Total	199	192	221	206	199	204	199	220	202	201	203	209	205	183	181	185	188	201	190	3788	1801	1987	

LAMPIRAN 3.3
PENGOLAHAN DATA UJI HIPOTESIS

Tabel pengujian hipotesis kinerja

Resp	Reliability				Mean	Bobot
	x6	x7	x11	x14		
1	4	4	4	4	4	25
2	3	4	4	4	3.75	20
3	3	4	4	5	4	25
4	4	4	4	5	4.25	25
5	3	3	3	3	3	30
6	3	4	3	4	3.5	25
7	3	3	3	2	2.75	20
8	4	4	4	4	4	20
9	3	4	5	5	4.25	20
10	1	4	4	5	3.5	30
11	4	4	3	4	3.75	30
12	3	4	3	5	3.75	25
13	3	4	4	5	4	20
14	3	5	3	4	3.75	20
15	3	4	4	5	4	20
16	3	4	3	3	3.25	25
17	4	4	3	3	3.5	30
18	4	5	4	5	4.5	35
19	4	4	3	4	3.75	25
20	2	3	3	4	3	20
21	3	3	4	3	3.25	20
22	2	3	2	3	2.5	25
23	3	4	4	5	4	30
24	2	3	4	5	3.5	20
25	3	5	4	5	4.25	25
26	3	3	4	5	3.75	25
27	5	4	5	5	4.75	25
28	5	5	4	5	4.75	30
29	3	4	4	5	4	25
30	3	4	3	4	3.5	30
31	5	4	4	4	4.25	25
32	3	4	4	4	3.75	20
33	3	4	4	5	4	20
34	4	4	4	5	4.25	30
35	3	3	3	3	3	20
36	3	4	3	4	3.5	30
37	3	3	3	2	2.75	35
38	4	4	4	4	4	20
39	3	4	5	5	4.25	25
40	2	3	4	5	3.5	25
41	4	4	3	4	3.75	25
42	3	4	3	5	3.75	20
43	3	4	4	5	4	20
44	3	5	3	4	3.75	20
45	5	4	4	3	4	20
Mean	3.27	3.89	3.64	4.22	3.76	
St. Dev	0.84	0.57	0.65	0.88	0.50	

Resp	Responsiveness			Mean	Bobot
	x13	x15	x16		
1	3	4	4	3.67	25
2	4	2	3	3.00	30
3	4	4	5	4.33	35
4	4	4	4	4.00	20
5	3	4	3	3.33	25
6	3	4	4	3.67	20
7	3	3	3	3.00	30
8	4	3	4	3.67	30
9	4	5	4	4.33	30
10	4	4	5	4.33	25
11	4	4	4	4.00	20
12	3	4	4	3.67	30
13	4	4	4	4.00	20
14	3	4	4	3.67	25
15	4	5	5	4.67	25
16	3	3	3	3.00	30
17	4	3	4	3.67	20
18	3	3	5	3.67	25
19	4	4	3	3.67	25
20	3	4	3	3.33	25
21	4	4	4	4.00	30
22	4	2	2	2.67	30
23	4	3	5	4.00	30
24	5	2	5	4.00	30
25	4	3	5	4.00	25
26	4	3	4	3.67	20
27	5	5	5	5.00	20
28	4	5	5	4.67	20
29	4	4	4	4.00	20
30	4	3	4	3.67	20
31	3	3	4	3.33	20
32	4	2	3	3.00	35
33	4	4	5	4.33	40
34	4	4	4	4.00	30
35	3	4	3	3.33	30
36	3	4	4	3.67	15
37	3	3	3	3.00	25
38	4	3	4	3.67	25
39	4	5	4	4.33	30
40	4	4	5	4.33	25
41	4	4	4	4.00	15
42	3	4	4	3.67	30
43	4	4	4	4.00	20
44	3	3	4	3.33	25
45	4	4	5	4.33	30
Mean	3.71	3.64	4.02	3.79	
St. Dev	0.55	0.80	0.75	0.50	

Assurance							
Resp	x2	x8	x10	x17	x18	Mean	Bobot
1	3	4	3	4	4	3.6	25
2	3	4	4	4	4	3.8	25
3	2	4	4	4	4	3.6	20
4	3	4	4	4	4	3.8	30
5	3	3	3	3	3	3	25
6	3	4	3	4	4	3.6	25
7	2	3	3	3	3	2.8	20
8	4	4	4	4	4	4	30
9	3	4	5	4	4	4	30
10	3	5	5	4	4	4.2	25
11	4	4	4	4	4	4	25
12	3	4	3	4	3	3.4	25
13	3	3	5	4	4	3.8	35
14	3	4	5	4	4	4	30
15	2	4	5	4	5	4	25
16	3	3	3	3	3	3	25
17	3	4	3	4	4	3.6	30
18	3	4	5	4	3	3.8	20
19	4	4	4	4	4	4	25
20	2	3	4	1	3	2.6	25
21	2	4	4	3	4	3.4	20
22	3	3	3	4	3	3.2	20
23	3	4	5	3	5	4	20
24	2	5	5	4	5	4.2	25
25	2	4	4	4	5	3.8	30
26	3	3	5	3	5	3.8	25
27	3	4	5	4	5	4.2	25
28	4	5	4	4	4	4.2	30
29	3	4	3	4	4	3.6	35
30	3	4	4	3	4	3.6	30
31	3	5	5	4	5	4.4	35
32	3	4	4	4	4	3.8	20
33	2	4	4	4	4	3.6	20
34	3	4	4	4	4	3.8	20
35	3	3	3	3	3	3	30
36	3	4	3	4	4	3.6	25
37	2	3	3	3	3	2.8	20
38	4	4	4	4	4	4	35
39	3	4	5	4	4	4	15
40	3	5	5	4	4	4.2	30
41	4	4	4	4	4	4	30
42	3	4	3	4	3	3.4	30
43	3	3	5	4	4	3.8	40
44	3	4	5	4	4	4	30
45	4	4	4	4	3	3.8	20
Mean	2.96	3.89	4.04	3.73	3.91	3.71	
St. Dev	0.60	0.57	0.80	0.58	0.63	0.42	

Empathy					
Resp	x4	x5	x9	Mean	Bobot
1	3	4	4	3.67	25
2	3	4	4	3.67	25
3	2	3	4	3.00	20
4	4	3	4	3.67	25
5	3	3	3	3.00	20
6	3	4	3	3.33	30
7	3	3	3	3.00	30
8	3	4	4	3.67	20
9	4	4	4	4.00	20
10	2	4	4	3.33	20
11	3	4	4	3.67	25
12	3	4	3	3.33	20
13	2	4	4	3.33	25
14	3	4	4	3.67	25
15	2	4	4	3.33	30
16	3	3	3	3.00	20
17	3	3	4	3.33	20
18	3	5	3	3.67	20
19	3	4	3	3.33	25
20	3	4	3	3.33	30
21	4	3	4	3.67	30
22	3	3	2	2.67	25
23	5	4	4	4.33	20
24	5	4	4	4.33	25
25	5	4	4	4.33	20
26	2	3	4	3.00	30
27	4	3	5	4.00	30
28	4	4	5	4.33	20
29	2	5	3	3.33	20
30	2	3	4	3.00	20
31	3	4	4	3.67	20
32	3	4	4	3.67	25
33	2	4	4	3.33	20
34	4	3	4	3.67	20
35	3	3	3	3.00	20
36	3	4	3	3.33	30
37	3	3	3	3.00	20
38	3	3	4	3.33	20
39	4	4	4	4.00	30
40	2	5	4	3.67	20
41	3	4	4	3.67	30
42	3	4	3	3.33	20
43	2	4	4	3.33	20
44	3	4	4	3.67	25
45	4	4	3	3.67	30
Mean	3.09	3.73	3.69	3.50	
St. Dev	0.82	0.58	0.60	0.40	

Tabel pengujian hipotesis harapan

Reliability						
Resp	x6	x7	x11	x14	Mean	Bobot
1	4	4	4	4	4	25
2	4	5	5	4	4.5	20
3	4	4	5	3	4	25
4	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	5	4	4.25	20
8	5	5	5	4	4.75	20
9	5	5	5	4	4.75	20
10	5	5	4	4	4.5	30
11	5	4	5	4	4.5	30
12	5	4	5	4	4.5	25
13	5	5	5	4	4.75	20
14	4	5	4	4	4.25	20
15	4	4	4	3	3.75	20
16	4	4	5	4	4.25	25
17	4	4	4	5	4.25	30
18	5	5	4	3	4.25	35
19	4	4	5	4	4.25	25
20	4	5	5	4	4.5	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	5	4	4.25	25
23	4	4	4	4	4	30
24	5	4	5	5	4.75	20
25	5	4	5	5	4.75	25
26	4	4	5	4	4.25	25
27	5	5	5	4	4.75	25
28	5	4	5	4	4.5	30
29	5	5	5	4	4.75	25
30	4	4	5	5	4.5	30
31	4	4	4	4	4	25
32	4	5	5	4	4.5	20
33	4	4	5	3	4	20
34	4	4	4	4	4	30
35	5	5	5	5	5	20
36	5	4	5	5	4.75	30
37	5	5	4	3	4.25	35
38	5	5	4	4	4.5	20
39	5	4	3	3	3.75	25
40	4	3	3	4	3.5	25
41	5	5	3	5	4.5	25
42	5	5	5	5	5	20
43	5	5	4	4	4.5	20
44	5	4	4	3	4	20
45	5	5	4	4	4.5	20
Mean	4.53	4.42	4.51	4.07	4.38	
St. Dev	0.50	0.54	0.63	0.62	0.36	

Responsiveness					
Resp	x13	x15	x16	Mean	Bobot
1	4	4	4	4	25
2	5	3	4	4	30
3	5	4	3	4	35
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4.7	25
6	5	4	5	4.7	20
7	3	4	4	3.7	30
8	5	5	3	4.3	30
9	5	5	4	4.7	30
10	5	4	3	4	25
11	5	3	4	4	20
12	4	4	5	4.3	30
13	5	5	5	5	20
14	4	5	4	4.33	25
15	5	4	3	4	25
16	5	4	4	4.33	30
17	5	4	5	4.67	20
18	4	3	4	3.67	25
19	4	4	4	4	25
20	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	30
22	5	4	4	4.33	30
23	4	4	4	4	30
24	4	5	4	4.33	30
25	4	4	5	4.33	25
26	4	5	4	4.33	20
27	5	4	5	4.67	20
28	4	5	5	4.67	20
29	5	5	5	5	20
30	5	3	4	4	20
31	4	3	4	3.67	20
32	5	3	4	4	35
33	5	3	5	4.33	40
34	4	4	4	4	30
35	5	4	5	4.67	30
36	5	4	5	4.67	15
37	5	4	4	4.33	25
38	5	4	3	4	25
39	5	4	4	4.33	30
40	4	4	3	3.67	25
41	4	4	3	3.67	15
42	5	4	4	4.33	30
43	4	4	3	3.67	20
44	4	3	3	3.33	25
45	5	4	5	4.67	30
Mean	4.56	4.02	4.11	4.23	
St. Dev	0.55	0.62	0.71	0.40	

Assurance							
Resp	x2	x8	x10	x17	x18	Mean	Bobot
1	4	5	5	4	4	4.4	25
2	3	5	5	4	5	4.4	25
3	4	5	5	4	3	4.2	20
4	4	5	3	4	4	4	30
5	4	5	5	5	4	4.6	25
6	4	5	5	3	5	4.4	25
7	5	5	5	4	5	4.8	20
8	4	5	5	4	5	4.6	30
9	4	5	5	4	5	4.6	30
10	4	5	5	3	4	4.2	25
11	4	4	4	5	3	4	25
12	4	5	4	3	5	4.2	25
13	5	5	5	5	5	5	35
14	4	5	4	4	5	4.4	30
15	4	5	5	5	5	4.8	25
16	5	5	5	5	5	5	25
17	4	5	4	5	5	4.6	30
18	4	5	4	4	5	4.4	20
19	5	5	4	3	5	4.4	25
20	5	5	5	4	5	4.8	25
21	4	5	4	4	3	4	20
22	5	5	5	4	4	4.6	20
23	4	5	5	4	4	4.4	20
24	4	5	4	4	4	4.2	25
25	5	5	5	4	5	4.8	30
26	4	5	4	3	4	4	25
27	5	5	4	4	4	4.4	25
28	4	5	4	4	5	4.4	30
29	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	4	4	5	4.2	30
31	4	5	5	3	4	4.2	35
32	3	5	5	4	5	4.4	20
33	4	5	4	5	3	4.2	20
34	4	5	3	4	4	4	20
35	4	5	5	4	4	4.4	30
36	4	5	5	4	5	4.6	25
37	5	5	3	5	5	4.6	20
38	5	5	5	5	5	5	35
39	5	5	4	5	5	4.8	15
40	4	5	4	4	5	4.4	30
41	5	4	4	5	4	4.4	30
42	5	5	5	5	5	5	30
43	4	4	4	4	4	4	40
44	3	4	4	4	4	3.8	30
45	5	5	5	5	4	4.8	20
Mean	4.27	4.89	4.47	4.18	4.47	4.45	
St. Dev	0.58	0.32	0.63	0.65	0.66	0.32	

Empathy					
Resp	x4	x5	x9	Mean	Bobot
1	4	5	4	4.33	25
2	5	5	5	5.00	25
3	5	3	5	4.33	20
4	5	4	4	4.33	25
5	5	5	4	4.67	20
6	5	5	5	5.00	30
7	4	5	4	4.33	30
8	5	5	5	5.00	20
9	5	4	5	4.67	20
10	5	5	5	5.00	20
11	4	4	5	4.33	25
12	5	4	4	4.33	20
13	5	5	5	5.00	25
14	4	4	4	4.00	25
15	3	4	4	3.67	30
16	3	5	4	4.00	20
17	5	5	4	4.67	20
18	5	5	4	4.67	20
19	4	4	4	4.00	25
20	5	5	5	5.00	30
21	4	4	5	4.33	30
22	5	4	4	4.33	25
23	5	5	4	4.67	20
24	5	4	5	4.67	25
25	5	5	5	5.00	20
26	4	4	4	4.00	30
27	5	4	4	4.33	30
28	5	4	4	4.33	20
29	5	5	5	5.00	20
30	5	5	4	4.67	20
31	4	4	4	4.00	20
32	5	4	5	4.67	25
33	5	5	5	5.00	20
34	5	4	4	4.33	20
35	5	5	4	4.67	20
36	5	4	5	4.67	30
37	5	4	5	4.67	20
38	5	4	5	4.67	20
39	5	4	4	4.33	30
40	4	5	5	4.67	20
41	3	5	5	4.33	30
42	5	4	5	4.67	20
43	4	4	4	4.00	20
44	3	4	4	3.67	25
45	4	4	5	4.33	30
Mean	4.58	4.42	4.49	4.50	
St. Dev	0.66	0.54	0.51	0.37	

Dengan Bobot

Resp	Reliability					Ski	Bobot	Sqi
	x6	x7	x11	x14				
1	0	0	0	0	0.00	25	0.00	
2	-1	-1	-1	0	-0.75	20	-0.15	
3	-1	0	-1	2	0.00	25	0.00	
4	0	0	0	1	0.25	25	0.06	
5	-2	-2	-2	-2	-2.00	30	-0.60	
6	-2	-1	-2	-1	-1.50	25	-0.38	
7	-1	-1	-2	-2	-1.50	20	-0.30	
8	-1	-1	-1	0	-0.75	20	-0.15	
9	-2	-1	0	1	-0.50	20	-0.10	
10	-4	-1	0	1	-1.00	30	-0.30	
11	-1	0	-2	0	-0.75	30	-0.23	
12	-2	0	-2	1	-0.75	25	-0.19	
13	-2	-1	-1	1	-0.75	20	-0.15	
14	-1	0	-1	0	-0.50	20	-0.10	
15	-1	0	0	2	0.25	20	0.05	
16	-1	0	-2	-1	-1.00	25	-0.25	
17	0	0	-1	-2	-0.75	30	-0.23	
18	-1	0	0	2	0.25	35	0.09	
19	0	0	-2	0	-0.50	25	-0.13	
20	-2	-2	-2	0	-1.50	20	-0.30	
21	-1	-1	0	-1	-0.75	20	-0.15	
22	-2	-1	-3	-1	-1.75	25	-0.44	
23	-1	0	0	1	0.00	30	0.00	
24	-3	-1	-1	0	-1.25	20	-0.25	
25	-2	1	-1	0	-0.50	25	-0.13	
26	-1	-1	-1	1	-0.50	25	-0.13	
27	0	-1	0	1	0.00	25	0.00	
28	0	1	-1	1	0.25	30	0.08	
29	-2	-1	-1	1	-0.75	25	-0.19	
30	-1	0	-2	-1	-1.00	30	-0.30	
31	1	0	0	0	0.25	25	0.06	
32	-1	-1	-1	0	-0.75	20	-0.15	
33	-1	0	-1	2	0.00	20	0.00	
34	0	0	0	1	0.25	30	0.08	
35	-2	-2	-2	-2	-2.00	20	-0.40	
36	-2	0	-2	-1	-1.25	30	-0.38	
37	-2	-2	-1	-1	-1.50	35	-0.53	
38	-1	-1	0	0	-0.50	20	-0.10	
39	-2	0	2	2	0.50	25	0.13	
40	-2	0	1	1	0.00	25	0.00	
41	-1	-1	0	-1	-0.75	25	-0.19	
42	-2	-1	-2	0	-1.25	20	-0.25	
43	-2	-1	0	1	-0.50	20	-0.10	
44	-2	1	-1	1	-0.25	20	-0.05	
45	0	-1	0	-1	-0.50	20	-0.10	
Mean	-1.267	-0.533	-0.867	0.156	-0.628	Sqi	-0.151	
Z	-8.70	-4.53	-6.47	0.97	-6.82			
Ztabel	-1.65	-1.65	-1.65	-1.65	-1.65			
Hasil	Tolak Ho	Tolak Ho	Tolak Ho	Terima Ho	Tolak Ho			

Resp	Responsiveness					Ski	Bobot	Sqi
	x13	x15	x16					
1	-1	0	0	-0.33	25	-0.08		
2	-1	-1	-1	-1.00	30	-0.30		
3	-1	0	2	0.33	35	0.12		
4	0	0	0	0.00	20	0.00		
5	-2	0	-2	-1.33	25	-0.33		
6	-2	0	-1	-1.00	20	-0.20		
7	0	-1	-1	-0.67	30	-0.20		
8	-1	-2	1	-0.67	30	-0.20		
9	-1	0	0	-0.33	30	-0.10		
10	-1	0	2	0.33	25	0.08		
11	-1	1	0	0.00	20	0.00		
12	-1	0	-1	-0.67	30	-0.20		
13	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20		
14	-1	-1	0	-0.67	25	-0.17		
15	-1	1	2	0.67	25	0.17		
16	-2	-1	-1	-1.33	30	-0.40		
17	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20		
18	-1	0	1	0.00	25	0.00		
19	0	0	-1	-0.33	25	-0.08		
20	-2	-1	-2	-1.67	25	-0.42		
21	0	0	0	0.00	30	0.00		
22	-1	-2	-2	-1.67	30	-0.50		
23	0	-1	1	0.00	30	0.00		
24	1	-3	1	-0.33	30	-0.10		
25	0	-1	0	-0.33	25	-0.08		
26	0	-2	0	-0.67	20	-0.13		
27	0	1	0	0.33	20	0.07		
28	0	0	0	0.00	20	0.00		
29	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20		
30	-1	0	0	-0.33	20	-0.07		
31	-1	0	0	-0.33	20	-0.07		
32	-1	-1	-1	-1.00	35	-0.35		
33	-1	1	0	0.00	40	0.00		
34	0	0	0	0.00	30	0.00		
35	-2	0	-2	-1.33	30	-0.40		
36	-2	0	-1	-1.00	15	-0.15		
37	-2	-1	-1	-1.33	25	-0.33		
38	-1	-1	1	-0.33	25	-0.08		
39	-1	1	0	0.00	30	0.00		
40	0	0	2	0.67	25	0.17		
41	0	0	1	0.33	15	0.05		
42	-2	0	0	-0.67	30	-0.20		
43	0	0	1	0.33	20	0.07		
44	-1	0	1	0.00	25	0.00		
45	-1	0	0	-0.33	30	-0.10		
Mean	-0.844	-0.378	-0.089	-0.437	Sqi	-0.114		
Z	-7.32	-2.50	-0.57	-4.55				
Ztabel	-1.65	-1.65	-1.65	-1.65				
Hasil	Tolak Ho	Tolak Ho	Terima Ho	Tolak Ho				

Assurance									
Resp	x2	x8	x10	x17	x18	Ski	Bobot	Sqi	
1	-1	-1	-2	0	0	-0.80	25	-0.20	
2	0	-1	-1	0	-1	-0.60	25	-0.15	
3	-2	-1	-1	0	1	-0.60	20	-0.12	
4	-1	-1	1	0	0	-0.20	30	-0.06	
5	-1	-2	-2	-2	-1	-1.60	25	-0.40	
6	-1	-1	-2	1	-1	-0.80	25	-0.20	
7	-3	-2	-2	-1	-2	-2.00	20	-0.40	
8	0	-1	-1	0	-1	-0.60	30	-0.18	
9	-1	-1	0	0	-1	-0.60	30	-0.18	
10	-1	0	0	1	0	0.00	25	0.00	
11	0	0	0	-1	1	0.00	25	0.00	
12	-1	-1	-1	1	-2	-0.80	25	-0.20	
13	-2	-2	0	-1	-1	-1.20	35	-0.42	
14	-1	-1	1	0	-1	-0.40	30	-0.12	
15	-2	-1	0	-1	0	-0.80	25	-0.20	
16	-2	-2	-2	-2	-2	-2.00	25	-0.50	
17	-1	-1	-1	-1	-1	-1.00	30	-0.30	
18	-1	-1	1	0	-2	-0.60	20	-0.12	
19	-1	-1	0	1	-1	-0.40	25	-0.10	
20	-3	-2	-1	-3	-2	-2.20	25	-0.55	
21	-2	-1	0	-1	1	-0.60	20	-0.12	
22	-2	-2	-2	0	-1	-1.40	20	-0.28	
23	-1	-1	0	-1	1	-0.40	20	-0.08	
24	-2	0	1	0	1	0.00	25	0.00	
25	-3	-1	-1	0	0	-1.00	30	-0.30	
26	-1	-2	1	0	1	-0.20	25	-0.05	
27	-2	-1	1	0	1	-0.20	25	-0.05	
28	0	0	0	0	-1	-0.20	30	-0.06	
29	-2	-1	-2	-1	-1	-1.40	35	-0.49	
30	-1	0	0	-1	-1	-0.60	30	-0.18	
31	-1	0	0	1	1	0.20	35	0.07	
32	0	-1	-1	0	-1	-0.60	20	-0.12	
33	-2	-1	0	-1	1	-0.60	20	-0.12	
34	-1	-1	1	0	0	-0.20	20	-0.04	
35	-1	-2	-2	-1	-1	-1.40	30	-0.42	
36	-1	-1	-2	0	-1	-1.00	25	-0.25	
37	-3	-2	0	-2	-2	-1.80	20	-0.36	
38	-1	-1	-1	-1	-1	-1.00	35	-0.35	
39	-2	-1	1	-1	-1	-0.80	15	-0.12	
40	-1	0	1	0	-1	-0.20	30	-0.06	
41	-1	0	0	-1	0	-0.40	30	-0.12	
42	-2	-1	-2	-1	-2	-1.60	30	-0.48	
43	-1	-1	1	0	0	-0.20	40	-0.08	
44	0	0	1	0	0	0.20	30	0.06	
45	-1	-1	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20	
Mean	-1.311	-1.000	-0.422	-0.444	-0.556	-0.747	Sqi	-0.191	
Z	-10.53	-10.24	-2.80	-3.42	-4.07	-9.50			
Ztabel	-1.65	-1.65	-1.65	-1.65	-1.65	-0.65			
Hasil	Tolak Ho	Tolak Ho	Tolak Ho	Tolak Ho	Tolak Ho	Tolak Ho			

Empathy						
Resp	x4	x5	x9	Ski	Bobot	Sqi
1	-1	-1	0	-0.67	25	-0.17
2	-2	-1	-1	-1.33	25	-0.33
3	-3	0	-1	-1.33	20	-0.27
4	-1	-1	0	-0.67	25	-0.17
5	-2	-2	-1	-1.67	20	-0.33
6	-2	-1	-2	-1.67	30	-0.50
7	-1	-2	-1	-1.33	30	-0.40
8	-2	-1	-1	-1.33	20	-0.27
9	-1	0	-1	-0.67	20	-0.13
10	-3	-1	-1	-1.67	20	-0.33
11	-1	0	-1	-0.67	25	-0.17
12	-2	0	-1	-1.00	20	-0.20
13	-3	-1	-1	-1.67	25	-0.42
14	-1	0	0	-0.33	25	-0.08
15	-1	0	0	-0.33	30	-0.10
16	0	-2	-1	-1.00	20	-0.20
17	-2	-2	0	-1.33	20	-0.27
18	-2	0	-1	-1.00	20	-0.20
19	-1	0	-1	-0.67	25	-0.17
20	-2	-1	-2	-1.67	30	-0.50
21	0	-1	-1	-0.67	30	-0.20
22	-2	-1	-2	-1.67	25	-0.42
23	0	-1	0	-0.33	20	-0.07
24	0	0	-1	-0.33	25	-0.08
25	0	-1	-1	-0.67	20	-0.13
26	-2	-1	0	-1.00	30	-0.30
27	-1	-1	1	-0.33	30	-0.10
28	-1	0	1	0.00	20	0.00
29	-3	0	-2	-1.67	20	-0.33
30	-3	-2	0	-1.67	20	-0.33
31	-1	0	0	-0.33	20	-0.07
32	-2	0	-1	-1.00	25	-0.25
33	-3	-1	-1	-1.67	20	-0.33
34	-1	-1	0	-0.67	20	-0.13
35	-2	-2	-1	-1.67	20	-0.33
36	-2	0	-2	-1.33	30	-0.40
37	-2	-1	-2	-1.67	20	-0.33
38	-2	-1	-1	-1.33	20	-0.27
39	-1	0	0	-0.33	30	-0.10
40	-2	0	-1	-1.00	20	-0.20
41	0	-1	-1	-0.67	30	-0.20
42	-2	0	-2	-1.33	20	-0.27
43	-2	0	0	-0.67	20	-0.13
44	0	0	0	0.00	25	0.00
45	0	0	-2	-0.67	30	-0.20
Mean	-1.489	-0.689	-0.800	-0.993	Sqi	-0.231
Z	-9.50	-5.82	-6.86	-12.28		
Ztabel	-1.65	-1.65	-1.65	-1.65		
Hasil	Tolak Ho	Tolak Ho	Tolak Ho	Tolak Ho		

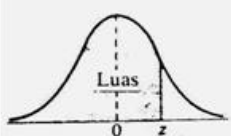
LAMPIRAN 4
TABEL-TABEL STATISTIK DAN KOMENTAR-KOMENTAR

LAMPIRAN 4.1
TABEL RUMUS UJI HIPOTESIS

Rumus Uji Hipotesis

H_0	Nilai Statistik Uji	H_1	Wilayah Kritik
$\mu = \mu_0$	$z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma/\sqrt{n}}$; 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 tidak 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 $t > t_{\alpha/2}$
$\mu_1 - \mu_2 = d_0$	$t' = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2 - d_0}{\sqrt{(s_1^2/n_1) + (s_2^2/n_2)}}$; $v = \frac{(s_1^2/n_1 + s_2^2/n_2)^2}{(s_1^2/n_1)^2 + (s_2^2/n_2)^2}$; $n_1 - 1 + n_2 - 1$ $\sigma_1 \neq \sigma_2$ 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 $t > t_{\alpha/2}$

LAMPIRAN 4.2
TABEL KURVA NORMAL



Luas

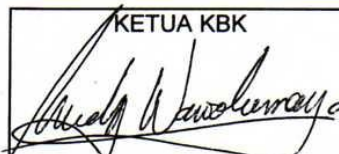
TABEL A-4
Wilayah Luas Di Bawah Kurva Normal

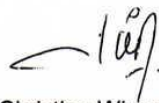
z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
-3.4	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0002
-3.3	0.0005	0.0005	0.0005	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0003
-3.2	0.0007	0.0007	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0005	0.0005	0.0005
-3.1	0.0010	0.0009	0.0009	0.0009	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	0.0031	0.0030	0.0029	0.0028	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	0.2264	0.2232	0.2200	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


LAMPIRAN 4.3
KOMENTAR SEMINAR PROPOSAL


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

NRP	9723041
NAMA	DEDDI
JUDUL PROPOSAL	USULAN STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DI PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER (STUDI KASUS PT. COMTRONICS SYSTEMS, BANDUNG).
KBK	KUALITAS
HARI/TANGGAL	Rabu, 09 April 2008
NARA SUMBER	1. Ir. Christina Wirawan, MT. 2. Hendrik Mansur, ST., MT. 3. Rudijanto Muis, ST., MT.
USULAN NAMA PEMBIMBING	I. Ir. Hendra Kusuma, MT. II.
SUDAH KONTRAK TA DI KRS SEMESTER BERJALAN : YA	
SK DIBUAT SEMESTER :TAHUN AKADEMIK :	
HASIL SEMINAR	SIAP BIMBINGAN TA / <u>PERBAIKAN</u> / GUGUR *)
PEMBIMBING	I. HENDRA KUSUMA II.

KETUA KBK

Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc.

NARA SUMBER 1

Ir. Christina Wirawan, MT.

NARA SUMBER 2

Hendrik Mansur, ST., 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	9723041
NAMA	DEDDI
JUDUL PROPOSAL	USULAN STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DI PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER (STUDI KASUS PT. COMTRONICS SYSTEMS, BANDUNG).
HARI/TANGGAL	Rabu, 09 April 2008

KOMENTAR
<p>o) Pelajari tools² & akan anda pakai di TA ini.</p> <p>o) Tentukan variabel² / item².</p> <p>o) Cek lagi skala kuisioner, apakah keterangan 'setuju' sesuai?</p> <p>o) Pikirkan kenapa skalanya 5.</p>

TANDATANGAN



Ir. Christina Wirawan, MT.

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

NRP	9723041
NAMA	DEDDI
JUDUL PROPOSAL	USULAN STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DI PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER (STUDI KASUS PT. COMTRONICS SYSTEMS, BANDUNG).
HARI/TANGGAL	Rabu, 09 April 2008

KOMENTAR <i>* Pemahaman <u>teori</u> perlu diperdalam lagi.</i> <i>* Hati? dgn penentuan variabel penelitiannya → sesuai konsep SERVQUAL.</i> <i>* Cek lagi aliran penulisan laporan penelitian + format penulisannya.</i> <i>* Hati? dgn penentuan siapa yg mjd sampelnya!</i>
--

TANDATANGAN



Rudijanto Muis, ST., MT.

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

NRP	9723041
NAMA	DEDDI
JUDUL PROPOSAL	USULAN STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DI PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER (STUDI KASUS PT. COMTRONICS SYSTEMS, BANDUNG).
HARI/TANGGAL	Rabu, 09 April 2008

KOMENTAR - Latar belakang masalah: pelanggan berkurang? - Responden: seluruh pelanggan? - Pelanggan adalah korporasi, perhatikan saat menyusun variabel dst.
--

TANDATANGAN  Hendrik Mansur, ST., MT.

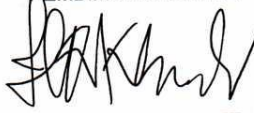
LAMPIRAN 4.4
KOMENTAR SEMINAR ISI


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

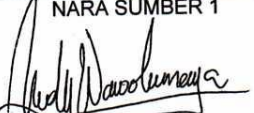
NRP	9723041
NAMA	Deddi
JUDUL PROPOSAL	Usulan Peningkan Kualitas Pelayanan Jasa di Perusahaan Internet Service Provider PT. Comtronics Systems Bandung
NO. SK. PEMBIMBING	027/KJTI/UKM/SKTA/IV/08
HARI/TANGGAL	Jumat, 09 Januari 2009

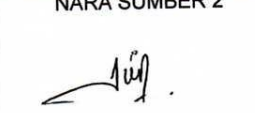
KESIMPULAN


- Dapat diterima
- Dapat diterima, dengan perbaikan, kepada pembimbing
- Dapat diterima, dengan perbaikan, kepada pembimbing dan nara sumber
- Gagal

PEMBIMBING UTAMA

Ir. Hendra Kusuma, MT.

KO PEMBIMBING

Ir. Hendra Kusuma, MT.

NARA SUMBER 1

Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc.

NARA SUMBER 2

Ir. Christina Wirawan, MT.

NARA SUMBER 3

Christina, ST, MT. RUDIYANTO MUIS, ST., MT.

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

NRP	9723041
NAMA	Deddi
JUDUL PROPOSAL	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa di Perusahaan Internet Service Provider PT. Comtronics Systems Bandung
HARI/TANGGAL	Jumat, 09 Januari 2009
KOMENTAR	
<p>o7 Tata tulis umum diperbaiki, terutama :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pemulisan tabel - sistematika pemulisan - pemilihan lampiran - font <p>o7 Dicek abstrak</p> <p>o7 perbaiki 1.1 → latar belakang, 1.2 identifikasi masalah, 1.3 pembatasan</p> <p>o7 pikirkan lagi proses mendapat variabel & pemilihan variabel</p> <p>o7 pikirkan cara ukur gap & interpretasi skala</p> <p>o7 analisis detail, usulan konkret</p> <p>o7 buat tabel ringkasan gap</p>	

TANDATANGAN

Ir. Christina Wirawan, MT.

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

NRP	9723041
NAMA	Deddi
JUDUL PROPOSAL	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa di Perusahaan Internet Service Provider PT. Comtronics Systems Bandung
HARI/TANGGAL	Jumat, 09 Januari 2009

KOMENTAR


hal 2-9: konsisten istilah bhs Inggris atau bhs Indonesia
dim Gambar 2.2.

hal 5-14: Font nya terlalu kecil, ikuti font standard
(tabel 5-10, 5-11, 5-12).

ikuti format² dasar dalam penulisan Pendahuluan.

Pengolahan IPA - disajikan dengan
diagram yang komunikatif, jangan hanya
dengan tabel saja.

TANDATANGAN



Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc.

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

NRP	9723041
NAMA	Deddi
JUDUL PROPOSAL	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa di Perusahaan Internet Service Provider PT. Comtronics Systems Bandung
HARI/TANGGAL	Jumat, 09 Januari 2009

KOMENTAR

- * Abstrak : cek lagi atron kalimatnya !
 permasalahan yg terjadi: apa? apakah krn 'persaingan' merupakan masalah utama??
 <sesuaikan jg dgn bab 1 >
- * Cek lagi: salah? ketikanya!
- * Bab 3 : - AS Contact person karyawan atau pelanggan?
 - sesuaikan lagi komentar penjelasan kuesioner dgn kuesioner yg disebar!
- * Bab 4 : pertimbangkan lagi apakah kuesioner & data mentah lbh baik dimasukkan ke dlm lampiran!
- * Perhatikan ukuran FONT dlm tabel agar lbh terlihat jelas!
- * Bab 5 : - bgmn cara menginterpretasikan & menentukan Gap 2, 3 dan 4!
 - analisis sebaiknya lbh diperdalam lagi tiap variabel bdstkan hsl Gap 1-4.
 - usulan cek lagi yg lbh spesifik sesuai hasil analisis yg direvisi.

TANDATANGAN



Rudi Sinto Muis, S.T., MT.
~~Christina, S.T., MT.~~

LAMPIRAN 4.5
KOMENTAR DAN SARAN SIDANG

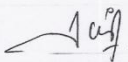


Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Deddi NRP : 9723041
Tanggal USTA : 06 Februari 2009
Judul Tugas Akhir : Usulan Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Di
Perusahaan Internet Service Provider (Studi Kasus PT.
Comtronics System, Bandung).
Komentar dan Saran :

- o7 Perbaiki gambar bab 3 .
- o7 Variabel tangible? → analisis !
- o7 upgrade logika anda .
- o7 usahakan yg belajar berpikir secara sistematis,
dan menuliskannya, karena sebenarnya anda
bisa !!


Ir. Christina Wirawan, MT.
Dosen Penguji 2



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

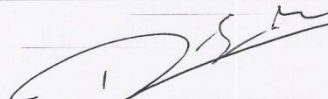
Nama Mahasiswa : Deddi NRP : 9723041

Tanggal USTA : 06 Februari 2009

Judul Tugas Akhir : Usulan Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Di
Perusahaan Internet Service Provider (Studi Kasus PT.
Comtronics System, Bandung).

Komentar dan Saran :

- * Masih ada salah? ketik! * Hasil sem. isi msh bnyk yg blm direvisi!
- * Bgmn cara mengukur Gap 2,3,4! Interpretasi hasil rata? Gap 4 msh aneh!
rata? 3,2 → knp disimpulkan: perush tdk dpt?
??
- * knp gap hanya diukur dr 1 sisi saja? <2.3.4>
- * Pemahaman teori!!!
- * Persiapkan diri dgn lbh baik lagi! Good luck!


Rudijanto Muis, ST., MT.
Dosen Penguji 3



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Deddi

NRP : 9723041

Tanggal USTA : 06 Februari 2009

Judul Tugas Akhir : Usulan Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Di
Perusahaan Internet Service Provider (Studi Kasus PT. Comtronics
System, Bandung).

Komentar dan Saran :

* Identifikasi masalah → hal 1-2
hanya disinggung 1 servis yang jadi permasalahan (sering)
dari tanya jawab → banyak keluhan.
(harusnya ditampilkan)

* hal 6.1 dan 6.3 sebaiknya ditabelkan

No	Variabel	action/usulan
1

* Cek lagi usulan → perbaiki
dari tanya jawab → ragu menyaran.

Santoso, ST., MT.
Dosen Penguji 1

DATA PENULIS

Nama : Deddi
Alamat di Bandung : Jl. Suka Mekar III No.15
No. Handphone : 081809091999/081322229898
Alamat email : mdeddi@yahoo.com
Pendidikan : SMU Xaverius 3
Nilai Tugas Akhir :
Tanggal USTA :