



Gambar 5.1
Grafik Importance-Performance Analysis 'TAEC'

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Elisa Yuliani Wijaya
NRP : 9923071
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di The American English Center / TAEC)

Komentar-komentar Dosen Penguji :

- Pembatasan masalah diperbaiki.
- Batasan usia remaja dan dewasa?
- Responden tidak tahu → lab bahasa yang tidak ada, dipersepsikan ada?
- 5-28 : no.4 → statement?
- Penggunaan IPA menyebabkan kontradiksi. Misalnya pada variabel no. 21.
- Perlu analisis lebih lanjut untuk usulan.
- Uji hipotesis : $H_0 : \mu_1 = \mu_2$

$$H_1 : \mu_1 < \mu_2$$

- Tabel perhitungan z → tanda ‘-’ hilang kemana?
- Ada terdapat kekurangan dalam penganalisisan yang kurang fokus.

Seperti : - Komposisi siswa vs pegawai → for what?

kalau untuk mencari tahu komposisi yang lebih banyak dari peserta didik, tidak usah dari kuesioner, langsung saja ke bagian administrasi.

- Mengapa ketidaknyamanan hanya dihubungkan ke pemasangan AC?
Bila memang ada ‘studi lanjut’ tentunya harus dituliskan dalam laporan TA sehingga lengkap.

DATA PENULIS

Nama : Elisa Yuliani Wijaya
Alamat di Bandung : Jl. Babakan Jeruk Indah I no. 6, Bandung
Alamat Asal : Jl. Kalisari no. 41, Tegal
No. Telp Bandung : 022 2006307
No. Telp Asal : 0283 351583
No. Handphone : 08156149982
Alamat email : cha810@lycos.com
Pendidikan : SMU Pius, Tegal
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen
Maranatha
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 29 Oktober 2004

Contoh Perhitungan Uji Kesenjangan (Gap) :

S_1 = Standar deviasi persepsi siswa

S_2 = Standar deviasi harapan siswa

μ_1 = Persepsi siswa

μ_2 = Harapan siswa

Pengujian hipotesis :

$H_0 = \mu_1 = \mu_2$ (Terima H_0 / Tidak ada perbedaan antara persepsi siswa dengan harapan siswa)

$H_1 = \mu_1 \neq \mu_2$ (Tolak H_0 / Ada perbedaan yang nyata antara persepsi siswa dengan harapan siswa)

Contoh perhitungan (untuk pernyataan no.1) :

$$Z = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} = \frac{(3.2340 - 3.6170)}{\sqrt{\frac{0.4761^2}{47} + \frac{0.5731^2}{47}}} = -3.5240$$

Tingkat kepercayaan = 95 % $\rightarrow \alpha = 0.05 \rightarrow \frac{\alpha}{2} = 0.025$

$Z_{\text{tabel}} = \pm 1.96$; $Z_{\text{hitung}} = -3.5240$

$\therefore Z_{\text{hitung}} = -3.5240 < Z_{\text{tabel}} = -1.96 \rightarrow \text{Tolak } H_0$

Kesimpulan :

Tolak H_0 . Ada perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen.

