

LAMPIRAN 1.1

Berisi:

- 1. Kuesioner Terbuka**
- 2. Kuesioner Pelanggan**
- 3. Kuesioner Pihak Manajemen**
- 4. Kuesioner Pihak Karyawan**

Kuesioner

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil yang diperoleh akan sangat membantu saya dalam menyusun Laporan Tugas Akhir di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Kristen Maranatha.

1. Seberapa sering anda melakukan *service* di bengkel resmi KIA Motors?
 - a. Selalu di bengkel resmi
 - b. Sebagian besar di bengkel resmi
 - c. Sebagian kecil di bengkel resmi
 - d. Tidak pernah ke bengkel resmi.

2. Pertimbangan anda untuk memilih bengkel resmi atau tidak resmi untuk menservis kendaraan KIA anda ialah (bisa lebih dari satu):
 - a. Contoh: Biaya Servis
 - b.
 - c.
 - d.

3. Apa saja yang harus dilakukan oleh bengkel resmi agar anda lebih sering mengunjungi bengkel resmi dibandingkan dengan mengunjungi bengkel tidak resmi (boleh lebih dari 1):
 - a. Contoh: Customer Service lebih ramah
 - b.
 - c.
 - d.

4. Bagaimana cara anda menilai pantas/tidak pantas jumlah uang yang anda bayarkan untuk ongkos perbaikan *service* mobil di sebuah bengkel resmi?
 - a. Contoh: Masa Garansi yang Diberikan Setelah Servis
 - b.
 - c.
 - d.

5. Bagaimana cara anda menilai kelengkapan fasilitas fisik yang ada di sebuah bengkel resmi?

- a. Contoh: Kelengkapan peralatan bengkel
 - b.
 - c.
 - d.
6. Bagaimana cara anda menilai keandalan layanan di sebuah bengkel resmi?
- a. Contoh: Ketepatan diagnosis dari mekanik
 - b.
 - c.
 - d.
7. Bagaimana cara menilai tingkat ketanggapan yang anda terima dari sebuah bengkel resmi?
- a. Contoh: Kecepatan Kepala Mekanik dalam melayani anda
 - b.
 - c.
 - d.
8. Bagaimana cara anda menilai kelayakan jaminan yang diberikan oleh sebuah bengkel resmi?
- a. Contoh: Jaminan keaslian suku cadang
 - b.
 - c.
 - d.
9. Bagaimana cara anda menilai perilaku dan keramahan staf bengkel resmi?
- a. Contoh: Kesopanan staf bengkel.
 - b.
 - c.
 - d.

LAMPIRAN 1.2

Berisi:

- 1. Hasil validasi konstruk**
- 2. Kuesioner setelah konstruk**

Validasi Construct

Nama Mahasiswa : Dwi Khaesar P
 Nrp : 0123099
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi Mobil KIA (Studi Kasus di Bengkel Resmi KIA PT Siloam Motor)
 Dosen Pembimbing : Christina, ST.,MT
 Tanggal Validasi Construct :
 Komentar/Pengarahan :

* No. 6 : menilainya 'bhn bacaan' ada atau tidak, atau : menilainya ~~ada~~ muka dr bhn bacaan' ??
 * No. 7 : kalimatnya krg pas dr bacanya. Revisi lagi: penulisan kalimatnya.
 * No. 9 : apakah hal itu termasuk layanan sebuah bengkel? idem no. 10, 11.
 * No. 17 : haks: untk penilaian kinerja krn apakah konsumen mengetahui isi dr 'buku pedoman servis' ??
 * No. 18 : kompeten ini spntnya sdh dpt diukur dr no. 14, 15
 * No. 21 : Kalimatnya jd agak krg pas jk dshub. dgn kee. yg diatas:
 'Bengkel mobil terbaik menyediakan kenyamanan kendaraan selh dserviss' ???
 ?? menyediakan ^{atau} jaminan ?? atau 'menyediakan jaminan'
 * No. 26 : maksud dr 'kacat yg mudah dihubungi' apa ?? → hub. mell telp ??
 * No. 27 : dipanggil ke mana ??
 * No. 28 : apakah hrs mell telp? krp hrs mell telp? ^{spntnya mell telp dsh. lnykan saja.}
 * No. 35 : Haks? dgn apa yg dimaksud dr kualitas ini? bgmn cara menilainya?
 krn ada hub. dgn no. 31!
 * No. 36 : ada hub. dgn no. 21!
 * No. 33 : ada 2 pernyataan yg akan dinilai : keamanan kendaraan DAN borong !!

* No. 41 : layanan mana yg dimaksud? ada hub. dgn no. 22!

* No. 21 : kenyamanan dim hal apa? hsl servis? ada hub. dgn no. 43

* No. 44 + 43 : haks? ini termasuk dim kategori pernyataan yg slh mengarah pd 1 jawaban!

* Unk GAP I, Kok tdk ada tulisan dr pernyataan yg diatasnya??

1959 : ... ruang tunggu yg nyaman'

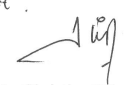
↳ maksudnya apa ???

Tanda Tangan

Rudijanto Muis, ST., MT.

Validasi Construct

Nama Mahasiswa : Dwi Khaesar P
Nrp : 0123099
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi Mobil KIA (Studi Kasus di Bengkel Resmi KIA PT Siloam Motor)
Dosen Pembimbing : Christina, ST.,MT
Tanggal Validasi Construct : 8 - 6 - 2009
Komentar/Pengarahan

- ✓ → untuk pertanyaan harapan, kata 'terbaik' akan membuat harapan sgt tinggi, apakah memang segmen & tuj. 'terbaik' atau yg 'sesuai konsumen'?
- ✓ → kuesioner gap 1 manajemen tidak menuliskan dimaksudkan oleh persepsi tlg harapan kons. Bisa ∴ bias persepsi tlg persepsi konsumen.
- ✓ → siapa yg isi kuesioner gap 3 & 4? apakah tepat kalau karyawan sendiri yg isi? → cari sumber.
- ✓ → 4 gap 4 apa semua ada jawab? apakah tidak sebaiknya kolom isian di ⊕ dg kolom tidak ada / tidak tahu ada jawab.
- ✓ → No. 2, 3, 4, 19 kata 'terlihat' maksudnya apa? hanya seolah-olah atau display? Tanda Tangan mengapa hrs ada ke 'terlihat'.
- ✓ → No. 12 idem 'terkesat' 
- ✓ → cek No. 31 & 35? Ir. Christina Wirawan, MT
- ✓ → No. 20 apa tidak sebaiknya ketepatan spare part yg diganti (termasuk jenis & jml).
- ✓ → No. 37 apakah bengkel resmi boleh melakukan hal ini? Bgnun hrs dg garansi? ⇒

Validasi Construct

Nama Mahasiswa : Dwi Khaesar P
Nrp : 0123099
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi Mobil KIA (Studi Kasus di Bengkel Resmi KIA PT Siloam Motor)
Dosen Pembimbing : Christina, ST., MT
Tanggal Validasi Construct : 8-6-2009
Komentar/Pengarahan

Kuesioner Gap 1 : skala apa bukan ^{sangat} Penting - sangat tidak penting
Kuesioner apa bukan = Kenyamanan r. fungsi
Pernyataan Kebersihan, penyalah mekanik
coba desainnya lebih ^{dit} diperbaiki.
Kuesioner Gap 2 : oke.
Kuesioner Gap 3 : oke.
Kuesioner Gap 4 : mengapa tidak dipisah seperti Gap 3?
Penyebab Gap 1 - 4 oke.
Kuesioner Gap 5 oke.

Tanda Tangan




Ir. Hendra Kusuma, MT

Validasi Construct

Nama Mahasiswa : Dwi Khaesar P
Nrp : 0123099
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi Mobil KIA (Studi Kasus di Bengkel Resmi KIA PT Siloam Motor)
Dosen Pembimbing : Christina, ST.,MT
Tanggal Validasi Construct : 11-6-2009
Komentar/Pengarahan

1. - Inversion gap 5 belum menunjukkan analisis untuk harapan pelanggan, yang ada perceived/kecemasan yg diharapkan oleh responden.
2. - 22241 mengenai kegunaan. Masalah point counter - assurance
3. Pengulangan variabel dalam dimensi lebih diperhaluskan.

Tanda Tangan



Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc

Kuesioner Untuk Konsumen

Bapak/Ibu yang terhormat,

Kami menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu sangat terbatas dan berharga. Namun demikian kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil yang diperoleh akan sangat membantu saya dalam menyusun Laporan Tugas Akhir di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Kristen Maranatha.

Hormat saya,

Dwi Khaesar P.

Petunjuk Pengisian

Bagian 1 (Kuesioner GAP 5):

- Jasa yang diharapkan konsumen
Berilah tanda checklist (v) salah satu kolom pada jasa yang dirasakan untuk menunjukkan tingkat kepentingan anda terhadap pernyataan yang diberikan.
- Jasa yang dirasakan konsumen
Berilah tanda checklist (v) salah satu kolom pada jasa yang dirasakan untuk menunjukkan kepuasan anda terhadap bengkel PT Siloam Motor

Bagian 2 (Kuesioner GAP 4):

Berilah tanda checklist (v) salah satu kolom untuk menunjukkan tingkat konsistensi kinerja karyawan PT Siloam Motor dalam hal memenuhi janji.

Kuesioner Gap 5

No	Variabel	Tingkat kepentingan variabel dibawah ini pada keputusan saya untuk memilih bengkel...				Kinerja bengkel resmi KIA PT Siloam Motor dalam hal menyediakan...menurut penilaian saya adalah			
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Buruk	Buruk	Baik	Sangat Baik
1	..ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4	1	2	3	4
2	..penampilan mekanik yang bersih	1	2	3	4	1	2	3	4
3	..area bengkel yang bersih	1	2	3	4	1	2	3	4
4	..peralatan servis yang lengkap	1	2	3	4	1	2	3	4
5	..suku cadang yang lengkap	1	2	3	4	1	2	3	4
6	..bahan bacaan bermutu di ruang tunggu	1	2	3	4	1	2	3	4
7	..kantin makanan/minuman dengan bervariasi	1	2	3	4	1	2	3	4
8	..toilet yang bersih	1	2	3	4	1	2	3	4
9	..mushola yang nyaman	1	2	3	4	1	2	3	4
10	..fasilitas hotspot di ruang tunggu	1	2	3	4	1	2	3	4
11	..alat kebugaran di ruang tunggu	1	2	3	4	1	2	3	4

No	Variabel	Tingkat kepentingan variabel dibawah ini pada keputusan saya untuk memilih bengkel...				Kinerja bengkel resmi KIA PT Siloam Motor dalam hal menyediakan...menurut penilaian saya adalah			
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Buruk	Buruk	Baik	Sangat Baik
12	..peralatan yang modern	1	2	3	4	1	2	3	4
13	..pengecekan kondisi mobil secara lengkap	1	2	3	4	1	2	3	4
14	..penjelasan mekanik yang terbukti tepat	1	2	3	4	1	2	3	4
15	..ketelitian mekanik yang tinggi	1	2	3	4	1	2	3	4
16	..estimasi biaya yang akurat	1	2	3	4	1	2	3	4
17	..mekanik yang kompeten	1	2	3	4	1	2	3	4
18	..hasil pekerjaan mekanik rapih	1	2	3	4	1	2	3	4
19	..ketepatan jumlah spare part yang diganti	1	2	3	4	1	2	3	4
20	..ketepatan jenis spare part yang diganti	1	2	3	4	1	2	3	4
21	..kenyamanan kendaraan setelah diservis	1	2	3	4	1	2	3	4
22	..penanganan keluhan pelanggan yang cepat	1	2	3	4	1	2	3	4
23	..perbaikan secara cepat	1	2	3	4	1	2	3	4

No	Variabel	Tingkat kepentingan variabel dibawah ini pada keputusan saya untuk memilih bengkel...				Kinerja bengkel resmi KIA PT Siloam Motor dalam hal menyediakan...menurut penilaian saya adalah			
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Buruk	Buruk	Baik	Sangat Baik
24	..fasilitas booking service	1	2	3	4	1	2	3	4
25	..kasir yang mudah dihubungi	1	2	3	4	1	2	3	4
26	..mekanik yang bisa dipanggil	1	2	3	4	1	2	3	4
27	..layanan untuk mengingatkan servis pada pelanggan melalui telpon	1	2	3	4	1	2	3	4
28	..waktu untuk test drive kendaraan sebelum kendaraan dibawa pulang	1	2	3	4	1	2	3	4
29	..garansi setelah kendaraan diservis	1	2	3	4	1	2	3	4
30	..spare parts yang terjamin keasliannya	1	2	3	4	1	2	3	4
31	..mekanik yang jujur	1	2	3	4	1	2	3	4
32	..jaminan keamanan kendaraan dan barang bawaan yang ditinggal oleh konsumen	1	2	3	4	1	2	3	4
33	..pengembalian spare parts bekas yang diganti	1	2	3	4	1	2	3	4
34	..ketepatan perbaikan menyebabkan pelanggan tidak bolak balik ke bengkel	1	2	3	4	1	2	3	4
35	..harga spare parts yang terjangkau	1	2	3	4	1	2	3	4

No	Variabel	Tingkat kepentingan variabel dibawah ini pada keputusan saya untuk memilih bengkel...				Kinerja bengkel resmi KIA PT Siloam Motor dalam hal menyediakan...menurut penilaian saya adalah			
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Buruk	Buruk	Baik	Sangat Baik
36	..informasi estimasi biaya sebelum kendaraan diservis	1	2	3	4	1	2	3	4
37	..fasilitas antar jemput kendaraan yang akan diservis	1	2	3	4	1	2	3	4
38	..layanan yang ramah	1	2	3	4	1	2	3	4
39	..lokasi yang mudah diakses	1	2	3	4	1	2	3	4
40	..upaya yang serius untuk menjaga kebersihan mobil setelah diservis	1	2	3	4	1	2	3	4
41	..discount spare parts	1	2	3	4	1	2	3	4

Kuesioner Gap 4

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Janji PT SILOAM MOTOR pada pelanggan dalam hal	Tidak Mampu dalam Memenuhi Janji	Kurang Mampu dalam Memenuhi Janji	Cukup Mampu dalam Memenuhi Janji	Sangat Mampu dalam Memenuhi Janji
1	Menyajikan ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4
2	Menjaga penampilan mekanik yang bersih	1	2	3	4
3	Menjaga kebersihan area bengkel	1	2	3	4
4	Menjaga kelengkapan peralatan	1	2	3	4
5	Memantau kelengkapan suku cadang	1	2	3	4
6	Menyediakan bahan bacaan di ruang tunggu	1	2	3	4
7	Menyediakan kantin dengan makanan/minuman yang bervariasi	1	2	3	4
8	Menjaga kebersihan toilet	1	2	3	4
9	Menjaga kenyamanan mushola	1	2	3	4
10	Menyediakan fasilitas hot spot di ruang tunggu	1	2	3	4
11	Menyediakan alat kebugaran di ruang tunggu	1	2	3	4
12	Memantau kemandirian peralatan bengkel	1	2	3	4

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Janji PT SILOAM MOTOR pada pelanggan dalam hal	Tidak Mampu dalam Memenuhi Janji	Kurang Mampu dalam Memenuhi Janji	Cukup Mampu dalam Memenuhi Janji	Sangat Mampu dalam Memenuhi Janji
13	... Melakukan pengecekan menyeluruh kondisi mobil	1	2	3	4
14	... Memberikan ketepatan penjelasan kerusakan mobil pada pelanggan	1	2	3	4
15	... Menjaga ketelitian dalam melakukan perbaikan mobil	1	2	3	4
16	... Menyediakan estimasi biaya perbaikan yang akurat	1	2	3	4
17	Meningkatkan kompetensi	1	2	3	4
18	... Menjaga kerapihan hasil servis	1	2	3	4
19	... Menjaga kejujuran atas jumlah spare part yang harus diganti	1	2	3	4
20	... Menjaga kejujuran atas jenis spare part yang harus diganti	1	2	3	4
21	... Menghasilkan kendaraan yang nyaman setelah diservis	1	2	3	4
22	... Menanggapi keluhan pelanggan secara cepat	1	2	3	4
23	... Melakukan perbaikan kendaraan secara cepat	1	2	3	4

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Janji PT SILOAM MOTOR pada pelanggan dalam hal	Tidak Mampu dalam Memenuhi Janji	Kurang Mampu dalam Memenuhi Janji	Cukup Mampu dalam Memenuhi Janji	Sangat Mampu dalam Memenuhi Janji
24	Memberikan fasilitas booking service	1	2	3	4
25	Memudahkan pelanggan untuk menghubungi kasir	1	2	3	4
26	Menyediakan mekanik yang bisa dipanggil pelanggan	1	2	3	4
27	Mengingatkan pelanggan untuk menservis kendaraan melalui telepon	1	2	3	4
28	... Memberikan waktu test drive sebelum kendaraan dibawa pulang	1	2	3	4
29	... Menginformasikan jaminan garansi setelah kendaraan diservis	1	2	3	4
30	... Memberikan spare parts yang terjamin keasliannya	1	2	3	4
31	Memperhatikan kejujuran kepada pelanggan	1	2	3	4
32	Menjaga keamanan kendaraan dan barang bawaan milik pelanggan	1	2	3	4
33	Mengembalikan spare parts yang rusak pada pelanggan	1	2	3	4
34	... Menjaga ketepatan perbaikan agar pelanggan tidak bolak balik ke bengkel	1	2	3	4

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Janji PT SILOAM MOTOR pada pelanggan dalam hal	Tidak Mampu dalam Memenuhi Janji	Kurang Mampu dalam Memenuhi Janji	Cukup Mampu dalam Memenuhi Janji	Sangat Mampu dalam Memenuhi Janji
35	... Memberikan informasi harga spare part pada pelanggan	1	2	3	4
36	... Memberikan estimasi biaya servis yang akurat	1	2	3	4
37	... Menyediakan layanan antar jemput kendaraan yang diservis	1	2	3	4
38	... Memberikan layanan yang ramah	1	2	3	4
39	... Menyajikan kemudahan bagi pelanggan untuk mencapai lokasi bengkel	1	2	3	4
40	... Menjaga kebersihan kendaraan setelah diservis	1	2	3	4
41	... Memberikan diskon	1	2	3	4

Kuesioner Untuk Manajemen

Bapak/Ibu yang terhormat,

Kami menyadari bahwa waktu Bapak sangat terbatas dan berharga. Namun demikian kami mohon kesediaan Bapak untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil yang diperoleh akan sangat membantu saya dalam menyusun Laporan Tugas Akhir di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Kristen Maranatha.

Hormat saya,

Dwi Khaesar P.

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (v) salah satu kolom yang disediakan untuk menunjukkan seberapa setuju Bapak terhadap pernyataan – pernyataan yang disebutkan mengenai aspek operasi bengkel PT Siloam Motor.

Keterangan : STS = sangat tidak setuju; TS = tidak setuju, S = setuju;

SS = sangat setuju

Gap 1

No	Tingkat kepentingan variabel-variabel dibawah ini bagi pelanggan kami	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
1	..ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4
2	..penampilan mekanik yang bersih	1	2	3	4
3	..area bengkel yang bersih	1	2	3	4
4	..peralatan servis yang lengkap	1	2	3	4
5	..suku cadang yang lengkap	1	2	3	4
6	..bahan bacaan bermutu di ruang tunggu	1	2	3	4
7	..kantin makanan/minuman dengan bervariasi	1	2	3	4
8	..toilet yang bersih	1	2	3	4
9	..mushola yang nyaman	1	2	3	4
10	..fasilitas hotspot di ruang tunggu	1	2	3	4
11	..alat kebugaran di ruang tunggu	1	2	3	4
12	..peralatan yang modern	1	2	3	4
13	..pengecekan kondisi mobil secara lengkap	1	2	3	4
14	..penjelasan mekanik yang terbukti tepat	1	2	3	4

No	Tingkat kepentingan variabel-variabel dibawah ini bagi pelanggan kami	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
15	..ketelitian mekanik yang tinggi	1	2	3	4
16	..estimasi biaya yang akurat	1	2	3	4
17	..mekanik yang kompeten	1	2	3	4
18	..hasil pekerjaan mekanik rapih	1	2	3	4
19	..ketepatan jumlah spare part yang diganti	1	2	3	4
20	..ketepatan jenis spare part yang diganti	1	2	3	4
21	..kenyamanan kendaraan setelah diservis	1	2	3	4
22	..penanganan keluhan pelanggan yang cepat	1	2	3	4
23	..perbaikan secara cepat	1	2	3	4
24	..fasilitas booking service	1	2	3	4
25	..kasir yang mudah dihubungi	1	2	3	4
26	..mekanik yang bisa dipanggil	1	2	3	4
27	..layanan untuk mengingatkan servis pada pelanggan melalui telpon	1	2	3	4
28	..waktu untuk test drive kendaraan sebelum kendaraan dibawa pulang	1	2	3	4

No	Tingkat kepentingan variabel-variabel dibawah ini bagi pelanggan kami	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
29	..garansi setelah kendaraan diservis	1	2	3	4
30	..spare parts yang terjamin keasiannya	1	2	3	4
31	..mekanik yang jujur	1	2	3	4
32	..jaminan keamanan kendaraan dan barang bawaan yang ditinggal oleh konsumen	1	2	3	4
33	..pegembalian spare parts bekas yang diganti	1	2	3	4
34	..ketepatan perbaikan menyebabkan pelanggan tidak bolak balik ke bengkel	1	2	3	4
35	..harga spare parts yang terjangkau	1	2	3	4
36	..informasi estimasi biaya sbelum kendaraan diservis	1	2	3	4
37	..fasilitas antar jemput kendaraan yang akan diservis	1	2	3	4
38	..layanan yang ramah	1	2	3	4
39	..lokasi yang mudah diakses	1	2	3	4
40	..upaya yang serius untuk menjaga kebersihan mobil setelah diservis	1	2	3	4
41	..discount spare parts	1	2	3	4

Kuesioner Gap 3 : Untuk Manager Operasional

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Standar Kualitas Pekerjaan di PT SILOAM MOTOR dalam hal	Tidak Konsisten dalam Memenuhi Standar	Kurang Konsisten dalam Memenuhi Standar	Cukup Konsisten dalam Memenuhi Standar	Sangat Konsisten dalam Memenuhi Standar	Tidak ada standar
1	... Menyajikan ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4	[]
2	... Menjaga penampilan mekanik yang bersih	1	2	3	4	[]
3	... Menjaga kebersihan area bengkel	1	2	3	4	[]
4	... Menjaga kelengkapan peralatan	1	2	3	4	[]
5	... Memantau kelengkapan suku cadang	1	2	3	4	[]
6	... Menyediakan bahan bacaan di ruang tunggu	1	2	3	4	[]
7	... Menyediakan kantin dengan makanan/minuman yang bervariasi	1	2	3	4	[]
8	... Menjaga kebersihan toilet	1	2	3	4	[]
9	... Menjaga kenyamanan mushola	1	2	3	4	[]
10	... Menyediakan fasilitas hot spot di ruang tunggu	1	2	3	4	[]
11	... Menyediakan alat kebugaran di ruang tunggu	1	2	3	4	[]
12	... Memantau kemoderan peralatan bengkel	1	2	3	4	[]

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Standar Kualitas Pekerjaan di PT SILOAM MOTOR dalam hal	Tidak Konsisten dalam Memenuhi Standar	Kurang Konsisten dalam Memenuhi Standar	Cukup Konsisten dalam Memenuhi Standar	Sangat Konsisten dalam Memenuhi Standar	Tidak ada standar
13	... Melakukan pengecekan menyeluruh kondisi mobil	1	2	3	4	[]
14	... Memberikan ketepatan penjelasan kerusakan mobil pada pelanggan	1	2	3	4	[]
15	... Menjaga ketelitian dalam melakukan perbaikan mobil	1	2	3	4	[]
16	... Menyediakan estimasi biaya perbaikan yang akurat	1	2	3	4	[]
17	... Meningkatkan kompetensi	1	2	3	4	[]
18	... Menjaga kerapihan hasil servis	1	2	3	4	[]
19	... Menjaga kejujuran atas jumlah spare part yang harus diganti	1	2	3	4	[]
20	... Menjaga kejujuran atas jenis spare part yang harus diganti	1	2	3	4	[]
21	... Menghasilkan kendaraan yang nyaman setelah diservis	1	2	3	4	[]
22	... Menanggapi keluhan pelanggan secara cepat	1	2	3	4	[]
23	... Melakukan perbaikan kendaraan secara cepat	1	2	3	4	[]
24	... Memberikan fasilitas booking service	1	2	3	4	[]

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Standar Kualitas Pekerjaan di PT SILOAM MOTOR dalam hal	Tidak Konsisten dalam Memenuhi Standar	Kurang Konsisten dalam Memenuhi Standar	Cukup Konsisten dalam Memenuhi Standar	Sangat Konsisten dalam Memenuhi Standar	Tidak ada standar
25	... Memudahkan pelanggan untuk menghubungi kasir	1	2	3	4	[]
26	... Menyediakan mekanik yang bisa dipanggil pelanggan	1	2	3	4	[]
27	... Mengingatkan pelanggan untuk menservis kendaraan melalui telpon	1	2	3	4	[]
28	... Memberikan waktu test drive sebelum kendaraan dibawa pulang	1	2	3	4	[]
29	... Menginformasikan jaminan garansi setelah kendaraan diservis	1	2	3	4	[]
30	... Memberikan spare parts yang terjamin keasliannya	1	2	3	4	[]
31	... Memperlihatkan kejujuran kepada pelanggan	1	2	3	4	[]
32	... Menjaga keamanan kendaraan dan barang bawaan milik pelanggan	1	2	3	4	[]
33	... Mengembalikan spare parts yang rusak pada pelanggan	1	2	3	4	[]
34	... Menjaga ketepatan perbaikan agar pelanggan tidak bolak balik ke bengkel	1	2	3	4	[]
35	... Memberikan informasi harga spare part pada pelanggan	1	2	3	4	[]
36	... Memberikan estimasi biaya servis yang akurat	1	2	3	4	[]
37	... Menyediakan layanan antar jemput kendaraan yang diservis	1	2	3	4	[]

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Standar Kualitas Pekerjaan di PT SILOAM MOTOR dalam hal	Tidak Konsisten dalam Memenuhi Standar	Kurang Konsisten dalam Memenuhi Standar	Cukup Konsisten dalam Memenuhi Standar	Sangat Konsisten dalam Memenuhi Standar	Tidak ada standar
38	... Memberikan layanan yang ramah	1	2	3	4	[]
39	... Menyajikan kemudahan bagi pelanggan untuk mencapai lokasi bengkel	1	2	3	4	[]
40	... Menjaga kebersihan kendaraan setelah diservis	1	2	3	4	[]
41	... Memberikan diskon	1	2	3	4	[]

Penyebab GAP 1 GAP 2

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Kami mengumpulkan informasi tentang kebutuhan pelanggan secara teratur	1	2	3	4
2	Kami jarang menggunakan informasi riset pemasaran yang terkumpul mengenai pelanggan kami (-)	1	2	3	4
3	Kami secara teratur mengumpulkan informasi tentang harapan-harapan pelanggan kami	1	2	3	4
4	Manajer-manajer di perusahaan kami jarang berinteraksi dengan pelanggan (-)	1	2	3	4
5	Karyawan yang kontak dengan pelanggan perusahaan kami sering berkomunikasi dengan manajemen	1	2	3	4
6	Manajer-manajer perusahaan kami jarang mencari saran mengenai cara melayani pelanggan dari karyawan yang berhubungan dengan konsumen (-)	1	2	3	4
7	Manajer-manajer perusahaan kami secara teratur berinteraksi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan pelanggan	1	2	3	4
8	Cara komunikasi utama antara manajer tingkat atas dengan karyawan yang berhubungan dengan pelanggan ialah melalui memo (-)	1	2	3	4
10	Perusahaan kami tidak berkomitmen untuk menyediakan sumber daya bagi peningkatan kualitas pelayanan (-)	1	2	3	4
11	Perusahaan kami memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan	1	2	3	4
12	Di perusahaan kami manajer-manajer yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan diberi imbalan lebih banyak	1	2	3	4
13	Perusahaan kami memperhatikan penjualan lebih banyak daripada memperhatikan pelayanan (-)	1	2	3	4
14	Perusahaan kami memiliki program resmi untuk menetapkan target kualitas pelayanan yang harus dipenuhi karyawan	1	2	3	4
15	Di perusahaan ini, kami berupaya untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan yang rinci	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
16	Perusahaan kami menggunakan otomasi secara efektif untuk melayani konsumen secara konsisten	1	2	3	4
17	Ada program-program perusahaan kami yang bertujuan untuk memperbaiki prosedur kerja untuk menghasilkan layanan yang lebih konsisten	1	2	3	4
18	Perusahaan kami memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan	1	2	3	4
19	Jika kami memberi pelanggan-pelanggan kami tingkat layanan yang mereka minta, kami akan bangkrut (-)	1	2	3	4
20	Perusahaan kami memiliki prosedur kerja dalam penyampaian layanan yang diminta oleh pelanggan-pelanggan	1	2	3	4

Kuesioner Untuk Karyawan

Bapak/Ibu yang terhormat,

Kami menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu sangat terbatas dan berharga. Namun demikian kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil yang diperoleh akan sangat membantu saya dalam menyusun Laporan Tugas Akhir di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Kristen Maranatha.

Hormat saya,

Dwi Khaesar P.

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (v) salah satu kolom yang disediakan untuk menunjukkan seberapa setuju anda terhadap pernyataan – pernyataan yang disebutkan mengenai aspek operasi bengkel PT Siloam Motor

Keterangan : STS = sangat tidak setuju; TS = tidak setuju, S = setuju;

SS = sangat setuju

Gap 2 (Mekanik)

No	Standar yang berlaku di bengkel PT SILOAM MOTOR dalam hal	Sepenuhnya standar lisan	Sebagian besar standar lisan	Sebagian besar standar tertulis	Sepenuhnya standar tertulis	Tidak ada standar
1	Kenyamanan ruang tunggu	1	2	3	4	[]
2	Kebersihan penampilan mekanik	1	2	3	4	[]
3	Kebersihan di area bengkel	1	2	3	4	[]
4	Kelengkapan peralatan servis	1	2	3	4	[]
5	Kelengkapan suku cadang	1	2	3	4	[]
6	Penyajian bahan bacaan di ruang tunggu	1	2	3	4	[]
7	Variasi makanan/minuman di kantin	1	2	3	4	[]
8	Kebersihan toilet	1	2	3	4	[]
9	Kenyamanan mushola	1	2	3	4	[]
10	Ketersediaan fasilitas hot spot di ruang tunggu	1	2	3	4	[]
11	Ketersediaan alat kebugaran di ruang tunggu bengkel	1	2	3	4	[]
12	Kemoderan peralatan di bengkel	1	2	3	4	[]
13	Kelengkapan pengecekan kondisi mobil	1	2	3	4	[]

No	Standar yang berlaku di bengkel PT SILOAM MOTOR dalam hal	Sepenuhnya standar lisan	Sebagian besar standar lisan	Sebagian besar standar tertulis	Sepenuhnya standar tertulis	Tidak ada standar
14	... Ketepatan penjelasan dari mekanik atas kerusakan mobil	1	2	3	4	[]
15	... Ketelitian mekanik	1	2	3	4	[]
16	... Keakuratan estimasi biaya perbaikan	1	2	3	4	[]
17	... Kompetensi mekanik	1	2	3	4	[]
18	... Kerapihan hasil kerja mekanik	1	2	3	4	[]
19	... Keakuratan jumlah spare part yang diganti	1	2	3	4	[]
20	... Keakuratan jenis spare part yang diganti	1	2	3	4	[]
21	... Kenyamanan kendaraan sesudah servis	1	2	3	4	[]
22	... Kecepatan atas penanganan keluhan pelanggan	1	2	3	4	[]
23	... Kecepatan perbaikan kendaraan	1	2	3	4	[]
24	... Ketersediaan fasilitas booking service	1	2	3	4	[]
25	... Kemudahan menghubungi kasir	1	2	3	4	[]
26	... Ketersediaan mekanik yang bisa dipanggil	1	2	3	4	[]

No	Standar yang berlaku di bengkel PT SILOAM MOTOR dalam hal	Sepenuhnya standar lisans	Sebagian besar standar lisans	Sebagian besar standar tertulis	Sepenuhnya standar tertulis	Tidak ada standar
27	... Ketersediaan layanan untuk mengingatkan pelanggan melalui telepon	1	2	3	4	[]
28	... Ketersediaan layanan test drive sebelum kendaraan dibawa pulang	1	2	3	4	[]
29	... Ketersediaan garansi setelah servis	1	2	3	4	[]
30	... Keaslian spare parts	1	2	3	4	[]
31	... Kejujuran mekanik	1	2	3	4	[]
32	... Keamanan kendaraan dan barang bawaan milik pelanggan	1	2	3	4	[]
33	... Pengembalian spare parts yang rusak pada pelanggan	1	2	3	4	[]
34	... Ketepatan perbaikan yang menghindarkan pelanggan bolak balik ke bengkel	1	2	3	4	[]
35	... Keterjangkauan harga spare parts	1	2	3	4	[]
36	... Estimasi biaya sebelum mobil diservis	1	2	3	4	[]
37	... Ketersediaan antar jemput kendaraan yang akan diservis	1	2	3	4	[]
38	... Keramahan layanan	1	2	3	4	[]
39	... Ketepatan lokasi bengkel	1	2	3	4	[]

No	Standar yang berlaku di bengkel PT SILOAM MOTOR dalam na	Sepenuhnya standar lisan	Sebagian besar standar lisan	Sebagian besar standar tertulis	Sepenuhnya standar tertulis	Tidak ada standar
40	... Kebersihan kendaraan setelah diservis	1	2	3	4	[]
41	... Ketersediaan diskon	1	2	3	4	[]

Kuesioner Gap 3 : Untuk Mekanik

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Standar Kualitas Pekerjaan di PT SILOAM MOTOR dalam hal	Tidak Konsisten dalam Memenuhi Standar	Kurang Konsisten dalam Memenuhi Standar	Cukup Konsisten dalam Memenuhi Standar	Sangat Konsisten dalam Memenuhi Standar	Tidak ada standar
1	... Menyajikan ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4	[]
2	... Menjaga penampilan mekanik yang bersih	1	2	3	4	[]
3	... Menjaga kebersihan area bengkel	1	2	3	4	[]
4	... Menjaga kelengkapan peralatan	1	2	3	4	[]
5	... Memantau kelengkapan suku cadang	1	2	3	4	[]
6	... Menyediakan bahan bacaan di ruang tunggu	1	2	3	4	[]
7	... Menyediakan kantin dengan makanan/minuman yang bervariasi	1	2	3	4	[]
8	... Menjaga kebersihan toilet	1	2	3	4	[]
9	... Menjaga kenyamanan mushola	1	2	3	4	[]
10	... Menyediakan fasilitas hot spot di ruang tunggu	1	2	3	4	[]
11	... Menyediakan alat kebugaran di ruang tunggu	1	2	3	4	[]
12	... Memantau kemodernan peralatan bengkel	1	2	3	4	[]

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Standar Kualitas Pekerjaan di PT SILOAM MOTOR dalam hal	Tidak Konsisten dalam Memenuhi Standar	Kurang Konsisten dalam Memenuhi Standar	Cukup Konsisten dalam Memenuhi Standar	Sangat Konsisten dalam Memenuhi Standar	Tidak ada standar
13	... Melakukan pengecekan menyeluruh kondisi mobil	1	2	3	4	[]
14	... Memberikan ketepatan penjelasan kerusakan mobil pada pelanggan	1	2	3	4	[]
15	... Menjaga ketelitian dalam melakukan perbaikan mobil	1	2	3	4	[]
16	... Menyediakan estimasi biaya perbaikan yang akurat	1	2	3	4	[]
17	... Meningkatkan kompetensi	1	2	3	4	[]
18	... Menjaga kerapihan hasil servis	1	2	3	4	[]
19	... Menjaga kejujuran atas jumlah spare part yang harus diganti	1	2	3	4	[]
20	... Menjaga kejujuran atas jenis spare part yang harus diganti	1	2	3	4	[]
21	... Menghasilkan kendaraan yang nyaman setelah diservis	1	2	3	4	[]
22	... Menanggapi keluhan pelanggan secara cepat	1	2	3	4	[]
23	... Melakukan perbaikan kendaraan secara cepat	1	2	3	4	[]
24	... Memberikan fasilitas booking service	1	2	3	4	[]

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Standar Kualitas Pekerjaan di PT SILOAM MOTOR dalam hal	Tidak Konsisten dalam Memenuhi Standar	Kurang Konsisten dalam Memenuhi Standar	Cukup Konsisten dalam Memenuhi Standar	Sangat Konsisten dalam Memenuhi Standar	Tidak ada standar
25	Memudahkan pelanggan untuk menghubungi kasir	1	2	3	4	[]
26	Menyediakan mekanik yang bisa dipanggil pelanggan	1	2	3	4	[]
27	Mengingatkan pelanggan untuk menservis kendaraan melalui telepon	1	2	3	4	[]
28	... Memberikan waktu test drive sebelum kendaraan dibawa pulang	1	2	3	4	[]
29	... Menginformasikan jaminan garansi setelah kendaraan diservis	1	2	3	4	[]
30	... Memberikan spare parts yang terjamin keasliannya	1	2	3	4	[]
31	... Memperlihatkan kejujuran kepada pelanggan	1	2	3	4	[]
32	... Menjaga keamanan kendaraan dan barang bawaan milik pelanggan	1	2	3	4	[]
33	... Mengembalikan spare parts yang rusak pada pelanggan	1	2	3	4	[]
34	... Menjaga ketepatan perbaikan agar pelanggan tidak bolak balik ke bengkel	1	2	3	4	[]
35	Memberikan informasi harga spare part pada pelanggan	1	2	3	4	[]
36	Memberikan estimasi biaya servis yang akurat	1	2	3	4	[]

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Standar Kualitas Pekerjaan di PT SILOAM MOTOR dalam hal	Tidak Konsisten dalam Memenuhi Standar	Kurang Konsisten dalam Memenuhi Standar	Cukup Konsisten dalam Memenuhi Standar	Sangat Konsisten dalam Memenuhi Standar	Tidak ada standar
37	Menyediakan layanan antar jemput kendaraan yang diservis	1	2	3	4	[]
38	... Memberikan layanan yang ramah	1	2	3	4	[]
39	Menyajikan kemudahan bagi pelanggan untuk mencapai lokasi bengkel	1	2	3	4	[]
40	... Menjaga kebersihan kendaraan setelah diservis	1	2	3	4	[]
41	Memberikan diskon	1	2	3	4	[]

Kuesioner Gap 4 (Mekanik)

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Janji PT SILOAM MOTOR pada pelanggan dalam hal	Tidak Mampu dalam Memenuhi Janji	Kurang Mampu dalam Memenuhi Janji	Cukup Mampu dalam Memenuhi Janji	Sangat Mampu dalam Memenuhi Janji
1	... Menyajikan ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4
2	... Menjaga penampilan mekanik yang bersih	1	2	3	4
3	... Menjaga kebersihan area bengkel	1	2	3	4
4	... Menjaga kelengkapan peralatan	1	2	3	4
5	... Memantau kelengkapan suku cadang	1	2	3	4
6	... Menyediakan bahan bacaan di ruang tunggu	1	2	3	4
7	... Menyediakan kantin dengan makanan/minuman yang bervariasi	1	2	3	4
8	... Menjaga kebersihan toilet	1	2	3	4
9	... Menjaga kenyamanan mushola	1	2	3	4
10	... Menyediakan fasilitas hot spot di ruang tunggu	1	2	3	4
11	... Menyediakan alat kebugaran di ruang tunggu	1	2	3	4
12	... Memantau kemodernan peralatan bengkel	1	2	3	4

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Janji PT SILOAM MOTOR pada pelanggan dalam hal	Tidak Mampu dalam Memenuhi Janji	Kurang Mampu dalam Memenuhi Janji	Cukup Mampu dalam Memenuhi Janji	Sangat Mampu dalam Memenuhi Janji
13	... Melakukan pengecekan menyeluruh kondisi mobil	1	2	3	4
14	... Memberikan ketepatan penjelasan kerusakan mobil pada pelanggan	1	2	3	4
15	... Menjaga ketelitian dalam melakukan perbaikan mobil	1	2	3	4
16	... Menyediakan estimasi biaya perbaikan yang akurat	1	2	3	4
17	... Meningkatkan kompetensi	1	2	3	4
18	... Menjaga kerapihan hasil servis	1	2	3	4
19	... Menjaga kejujuran atas jumlah spare part yang harus diganti	1	2	3	4
20	... Menjaga kejujuran atas jenis spare part yang harus diganti	1	2	3	4
21	... Menghasilkan kendaraan yang nyaman setelah diservis	1	2	3	4
22	... Menanggapi keluhan pelanggan secara cepat	1	2	3	4
23	... Melakukan perbaikan kendaraan secara cepat	1	2	3	4

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Janji PT SILOAM MOTOR pada pelanggan dalam hal	Tidak Mampu dalam Memenuhi Janji	Kurang Mampu dalam Memenuhi Janji	Cukup Mampu dalam Memenuhi Janji	Sangat Mampu dalam Memenuhi Janji
24	... Memberikan fasilitas booking service	1	2	3	4
25	... Memudahkan pelanggan untuk menghubungi kasir	1	2	3	4
26	... Menyediakan mekanik yang bisa dipanggil pelanggan	1	2	3	4
27	... Mengingatkan pelanggan untuk menservis kendaraan melalui telepon	1	2	3	4
28	... Memberikan waktu test drive sebelum kendaraan dibawa pulang	1	2	3	4
29	... Menginformasikan jaminan garansi setelah kendaraan diservis	1	2	3	4
30	... Memberikan spare parts yang terjamin keasliannya	1	2	3	4
31	... Memperhatikan kejujuran kepada pelanggan	1	2	3	4
32	... Menjaga keamanan kendaraan dan barang bawaan milik pelanggan	1	2	3	4
33	... Mengembalikan spare parts yang rusak pada pelanggan	1	2	3	4
34	... Menjaga ketepatan perbaikan agar pelanggan tidak bolak balik ke bengkel	1	2	3	4

No	Konsistensi Kinerja Karyawan untuk Memenuhi Janji PT SILOAM MOTOR pada pelanggan dalam hal	Tidak Mampu dalam Memenuhi Janji	Kurang Mampu dalam Memenuhi Janji	Cukup Mampu dalam Memenuhi Janji	Sangat Mampu dalam Memenuhi Janji
35	... Memberikan informasi harga spare part pada pelanggan	1	2	3	4
36	... Memberikan estimasi biaya servis yang akurat	1	2	3	4
37	... Menyediakan layanan antar jemput kendaraan yang diservis	1	2	3	4
38	... Memberikan layanan yang ramah	1	2	3	4
39	... Menyajikan kemudahan bagi pelanggan untuk mencapai lokasi bengkel	1	2	3	4
40	... Menjaga kebersihan kendaraan setelah diservis	1	2	3	4
41	... Memberikan diskon	1	2	3	4

Penyebab gap 3 dan 4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari kelompok di PT SILOAM MOTOR	1	2	3	4
2	Setiap orang di PT SILOAM MOTOR berperan dalam kelompok dalam melayani kebutuhan pelanggan	1	2	3	4
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerjanya agar lebih baik dalam bekerja	1	2	3	4
4	Saya dan rekan kerja saya lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing	1	2	3	4
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting PT SILOAM MOTOR	1	2	3	4
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik	1	2	3	4
7	PT SILOAM MOTOR merekrut orang-orang yang kompeten di bidangnya	1	2	3	4
8	PT SILOAM MOTOR melengkapi saya dengan peralatan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan sebaik-baiknya	1	2	3	4
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)	1	2	3	4
10	Saya memiliki kebebasan di pekerjaan untuk benar-benar memuaskan kebutuhan pelanggan	1	2	3	4
11	Terkadang saya merasa kurang mampu mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak pelanggan minta dilayani di waktu bersamaan (-)	1	2	3	4
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah ketergantungan saya pada rekan lain untuk melayani pelanggan	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
13	Salah satu penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya dapat berinteraksi dengan pelanggan	1	2	3	4
14	Di PT SILOAM MOTOR, upaya untuk memberikan pelayanan lebih baik terhadap pelanggan tidak mendapatkan imbalan atau penghargaan lebih (-)	1	2	3	4
15	Di PT SILOAM MOTOR, karyawan yang memberikan pelayanan lebih baik terhadap pelanggan diberi imbalan lebih dibanding karyawan lain	1	2	3	4
16	Jumlah pekerjaan administratif di pekerjaan menyulitkan saya untuk melayani pelanggan secara efektif (-)	1	2	3	4
17	PT SILOAM MOTOR lebih menekankan upaya untuk meningkatkan penjualan dibandingkan meningkatkan layanan hingga sukar melayani pelanggan dengan baik (-)	1	2	3	4
18	Permintaan pelanggan dan permintaan manajemen untuk saya kerjakan biasanya sama	1	2	3	4
19	PT SILOAM MOTOR dan saya memiliki gagasan yang sama mengenai cara pekerjaan saya seharusnya diselesaikan	1	2	3	4
20	Jumlah informasi mengenai hal-hal yang seharusnya saya lakukan dari pimpinan telah cukup memadai untuk menyelesaikan pekerjaan	1	2	3	4
21	Seringkali saya tidak bisa memahami mengenai layanan yang ditawarkan oleh PT SILOAM MOTOR (-)	1	2	3	4
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di PT SILOAM MOTOR yang berpengaruh pada pekerjaan saya	1	2	3	4
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh PT SILOAM MOTOR tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan pelanggan (-)	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan oleh atasan dalam menilai hasil kerja saya (-)	1	2	3	4
25	Pembuat iklan promosi di PT SILOAM MOTOR berkonsultasi pada karyawan seperti saya mengenai kemungkinan perwujudan janji-janji yang dibuat di iklan.	1	2	3	4
26	Seringkali saya tidak menyadari sebelumnya akan janji-janji yang diiklankan oleh PT SILOAM MOTOR	1	2	3	4
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan instruktur untuk berdiskusi mengenai tingkat layanan yang bisa diberikan PT SILOAM MOTOR pada pelanggan	1	2	3	4
28	Kebijakan PT SILOAM MOTOR di cabang ini dalam melayani pelanggan sejalan dengan kebijakan cabang KIA MOTOR lainnya.	1	2	3	4
29	Ketatnya persaingan bisnis memberikan tekanan di PT SILOAM MOTOR untuk memperoleh pelanggan baru. (-)	1	2	3	4

LAMPIRAN 1.3

Berisi:

- 1. Surat Keterangan TA**
- 2. Laporan Bimbingan TA**
- 3. Tabel Z**



UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
FAKULTAS TEKNIK - JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Jl. Prof. drg. Suria Sumantri, MPH. No. 65 Bandung 40164 - Jawa Barat - Indonesia
Telp. 62-22-2012186 (mulling), 62-22-2012692 Fax. 62-22-2017622
e-mail: kakur_1@eng.maranatha.edu
website: www.maranatha.edu

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 015/KJTI/UKM/SKTA/III/2009
Tentang Pengangkatan Dosen Pembimbing Tugas Akhir

- Menimbang : Bahwa dalam rangka menyelesaikan studi program sarjana S1 di Fakultas Teknik UKM mahasiswa diwajibkan menyusun Tugas Akhir
- Memperhatikan : Hasil seminar proposal KBK KUALITAS tanggal 11 Maret 2009
- Mengingat : Perlu adanya dosen pembimbing yang membimbing mahasiswa menyelesaikan Tugas Akhir
- Menetapkan Saudara : Christina, ST., MT.
- Sebagai : Pembimbing Utama

Bagi mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha :

Nama : **Dwi Khaesar Prihatna**

Nomor Pokok : 0123099

Dalam menyusun tugas akhir, dengan judul yang diseminarkan :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL RESMI MOBIL KIA (STUDI KASUS DI BENGKEL RESMI KIA PT. SILOAM MOTOR).

Masa bimbingan dan sidang ditetapkan mulai tanggal 11 Maret 2009 dan berakhir pada tanggal 08 Agustus 2009 dengan ketentuan segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila kelak terdapat kekeliruan dalam keterangan ini.

Surat keputusan dari Dekan akan dikeluarkan setelah Tugas Akhir selesai.

Bandung 23 Maret 2009

(Jimmy Gozaly, ST., MT.)
Ketua Jurusan Teknik Industri



Catatan Bimbingan Tugas Akhir

Nama Mahasiswa	: Dwi Yuliasari Pihatriana	Nrp. : 0123090
Judul Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi Mobil KIA (Studi Kasus di Bengkel Resmi KIA PT SICOAM MOTOR)	
Pembimbing I	: Christina, ST., MT.	
Pembimbing II	:	
Nomor SK Tugas Akhir	: 015/KJT/1004/SKTA/111/2009	
Tanggal SK Tugas Akhir	: 27 Maret sampai dengan 8 Agustus 2009	

Tanggal	Perihal	Komentar / Pengarahan	Paraf
25 Maret	Bab 1	Cek identifikasi masalah	} H
	Bab 3	Cek Flowchart	
6 April	Bab 1	Cek penulisan kalimat (salah ketik)	} H
	Bab 3	Format Bab 3	
	kesimpulan	Format tabel untuk gap 5	
15 April	kesimpulan	Pengertian kesimpulan gap 4 Pembahasan skala kesimpulan	} H
9 Mei	kesimpulan	kesimpulan gap 5, 4, 3 Cek penulisan kalimat	} H
5 Juni	kesimpulan	kesimpulan gap 5, 4	} H
	Bab 1	Pembatasan masalah	
12 Juni	Bab 4	job desk struktur organisasi	} H
19 Juni	Bab 4	Hasil validasi konstruk	} H
	Sub 5	kesimpulan gap 5, gap 1 uji hipotesis	
25 Juni	Bab 5	Analisis keterkaitan gap Analisis IPA 4 Usulan.	} H



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

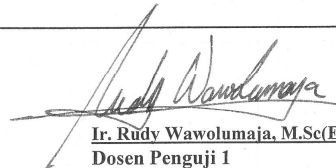
FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Dwi Khaesar P NRP : 0123099
Tanggal USTA : 08 Agustus 2009

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi Mobil KIA (Studi Kasus
Di Bengkel Resmi KIA PT Siloam Motor Jalan Dr. Djunjunan No.
180)

Komentar dan Saran :

Tabel 017.
Hasil uji hipotesis agar,
Var 6 } → kepuasan signifikan ???
23 }
34 } sebenarnya adalah tidak puas
36 }
41 }
statement ini jadi rancu



Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc(Eng).
Dosen Penguji 1



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Dwi Khaesar P NRP : 0123099

Tanggal USTA : 08 Agustus 2009

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Resmi Mobil KIA (Studi Kasus Di Bengkel Resmi KIA PT Siloam Motor Jalan Dr. Djunjuran No. 180)

Komentar dan Saran :

- * Pemahaman teori? yg menjadi dasar topik penelitian.
- * kerapuhan penulisan laporan penelitian
- * Dasar menentukan 'ada gap atau tidak'

Rudijanto Muis, ST., MT.
Dosen Penguji 3