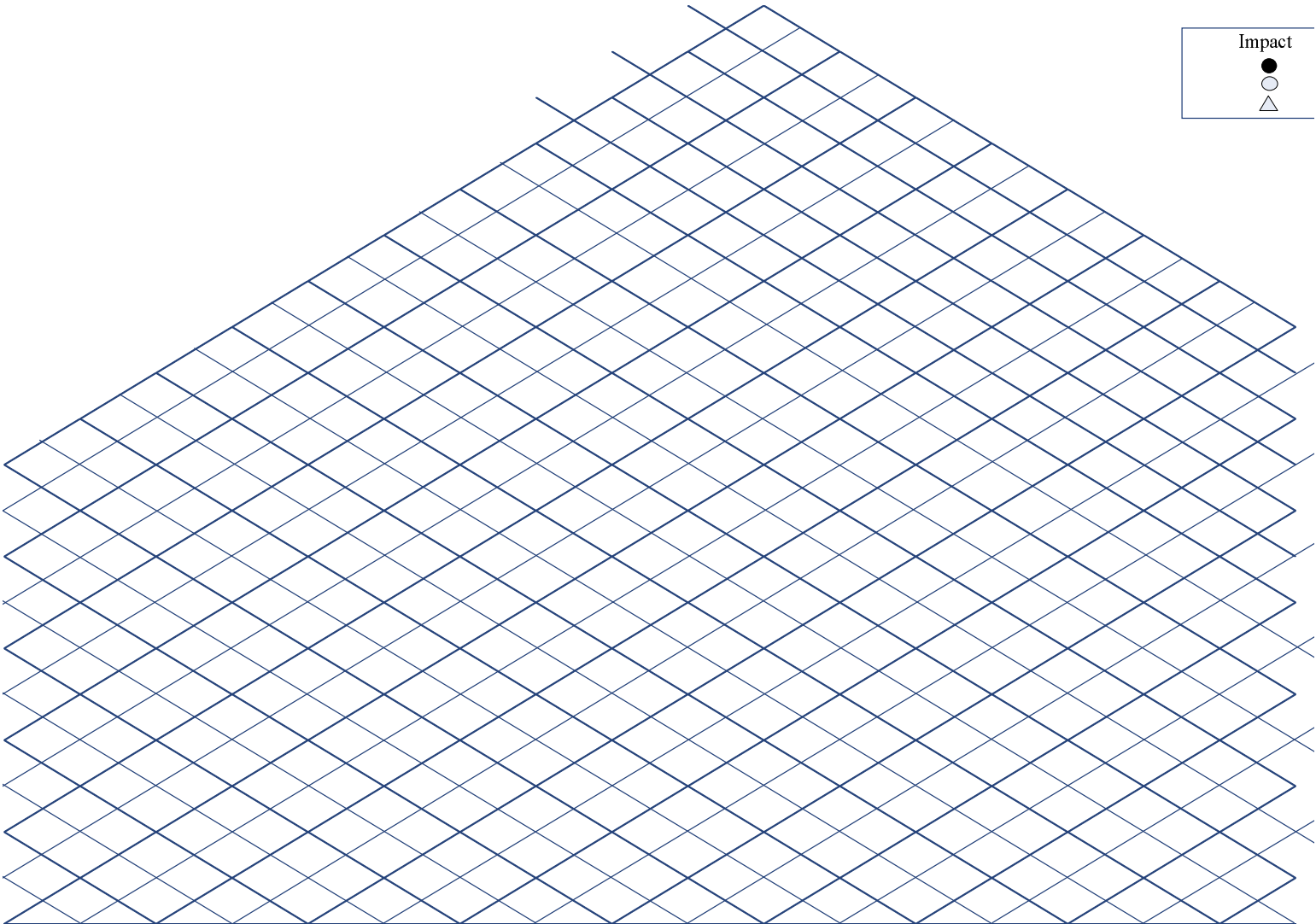


[illegible]

Impact



↑ Tingkat ketenangan ruangan	○ Tingkat kesejukan ruangan	↑ Tingkat keanekaragaman fasilitas	↑ Efektivitas pengaturan lahan	↑ Tingkat keanekaragaman alat	↓ Tingkat kesulitan pemasangan	↑ Tingkat pengalaman mekanik	↑ Tingkat keahlian mekanik	↑ Tingkat pengetahuan mekanik	↑ Pola kedatangan pelanggan	↑ Efektivitas waktu kerja karyawan	↑ Tingkat waktu kedatangan pelanggan	↓ Jangka waktu penggantian	↓ Tingkat error mekanik	↑ Tingkat kedetailan harga	↑ Tingkat kepastian harga	↑ Efektivitas pengadaan minum bagi konsumen
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
				△ 3.633		○ 10.899	○ 10.899	△ 3.633		△ 3.633			△ 3.633			
						△ 3.533	△ 3.533	△ 3.533								
● 31.428	● 31.428	○ 10.476	● 31.428													
				△ 3.475												
					● 31.203											
				○ 10.35	○ 10.35	● 31.05	● 31.05	● 31.05								
									● 30.897	● 30.897	● 30.897					
												● 30.897				
				○ 10.275		● 30.825	● 30.825	△ 3.425	○ 10.275				● 30.825			

														● 30.6	● 30.6	
																● 30.528
			△ 3.325													
						● 29.475	● 29.475						● 29.475			
									○ 9.324							
31.428	31.428	10.476	34.753	27.733	41.553	105.782	105.782	41.641	50.496	34.530	30.897	30.897	63.933	30.600	30.600	30.528
0.0220705	0.0220705	0.0073568	0.0244055	0.0194757	0.0291808	0.074286	0.074286	0.0292426	0.0354611	0.0242489	0.0216976	0.0216976	0.0448973	0.021489	0.021489	0.0214385
23	22	39	16	28	14	1	2	13	9	18	25	24	7	26	27	28
Exellence	Suhu 27°C	Averange	Exellence	Exellence	Exellence	Exellence	Exellence	Exellence	Averange	Exellence	Averange	Exellence	Exellence	Exellence	Exellence	Exellence

Hubungan	Nilai	Technical correlation	Hubungan
Kuat	9	vv	Positif sangat kuat
Sedang	3		
Lemah	1	v	Positif biasa – biasa saja
		x	Negatif biasa – biasa saja
		xx	Negatif sangat kuat

[illegible]

[illegible]

Impact	Hubungan	Nilai
●	Kuat	9
○	Sedang	3
△	Lemah	1

		Desain Characteristic	Lamanya pengalaman mekanik	Bentuk pendidikan mekanik	Standarisasi peralatan	Lamanya pengalaman karyawan	Jenis pengecekan sparepart	Bentuk pendidikan karyawan	Bentuk pelatihan	Frekuensi pelatihan	Peraturan dalam mendapatkan kartu pelanggan
Rank	No	Technical Response	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	17	Tingkat pengalaman mekanik	● 0.6686	○ 0.2229					△ 0.0743		
2	18	Tingkat keahlian mekanik	○ 0.2229	● 0.6686					○ 0.2229		
3	1	Tingkat kelengkapan alat			● 0.6655		○ 0.2218				
4	6	Tingkat pengalaman karyawan				● 0.4659		○ 0.1553	△ 0.0518	△ 0.0518	
5	3	Variasi kerusakan sparepart					● 0.4659				
6	7	Tingkat keahlian karyawan				○ 0.1459		● 0.4378	△ 0.0486	△ 0.0486	
7	24	Tingkat error mekanik	● 0.4041	● 0.4041	△ 0.0449				● 0.4041	● 0.0449	
8	29	Tingkat biaya perbaikan yang dikeluarkan									● 0.3811
9	20	Pola kedatangan									△ 0.0355
10	39	Tingkat komunikasi antara pelanggan dan karyawan				● 0.3122		● 0.3122	● 0.3122	○ 0.1041	
11	4	Tingkat keramahan karyawan							○ 0.0970	○ 0.0970	
12	5	Tingkat kesopanan karyawan									
13	19	Tingkat pengetahuan mekanik	○ 0.0877	● 0.2632							
14	16	Tingkat kesulitan pemasangan	● 0.2626	△ 0.0292	△ 0.0292				△ 0.0292	△ 0.0292	
15	2	Tingkat macamnya sparepart									
16	14	Efektivitas pengaturan lahan									
17	9	Jumlah kotak saran									
18	21	Efektivitas waktu kerja karyawan									
19	33	Jumlah pembelian sparepart									
20	8	Ketepatan daftar harga pelayanan									
21	10	Tingkat kebersihan ruangan									
22	12	Tingkat kesejukan ruangan									
23	11	Tingkat ketenangan ruangan									
24	23	Jangka waktu penggantian									
25	22	Tingkat waktu kedatangan pelanggan									
26	25	Tingkat kedetailan harga									
27	26	Tingkat kepastian harga									
28	27	Efektivitas pengadaan minum bagi konsumen									
29	28	Jumlah perbaikan yang dilakukan									
30	30	Tingkat kejujuran mekanik									
31	34	Tingkat loyalitas									
32	32	Jumlah panggilan									
33	31	Tingkat kemudahan dalam melakukan prosedur servis ke rumah									
34	35	Jumlah toilet yang dibutuhkan									
35	36	Jumlah service pelanggan									△ 0.0209
36	37	Tingkat kecepatan pelaksanaa									
37	38	Tingkat ketanggapan karyawan									
38	15	Tingkat keanekaragaman alat									
39	13	Tingkat keanekaragaman fasilitas									
New Contribution			1.64586	1.58787	0.73959	0.92406	0.68776	0.90531	1.23998	0.37553	0.43748
Normalized Contribution			0.0009568	0.0009231	0.0004300	0.0005372	0.0003998	0.0005263	0.0007209	0.0002183	0.0002543
Prioritas			1	2	9	4	10	5	3	18	14
Target			minimal 1 tahun pengalaman	minimal lulusan STM	mendapatkan pengakuan bengkel terbaik	minimal 1 tahun berpengalaman	pengecekan dengan melihat barang	minimal lulusan SMA	pelatihan modul singkat dan pelatihan terapan	setiap 2 bulan sekali	pelanggan minimal mengeluarkan biaya Rp 50.000,-

House of Quality (QFD) TAHAP 2

Bentuk promosi yang dilakukan	Jenis bahasa sesuai dengan pengetahuan pelanggan	Peraturan mengenai penampilan pegawai	Bentuk penanganan yang dilakukan	Sumber referensi yang ada	Desain dari gedung	Bentuk pengaturan gedung yang dilakukan	Letak kotak saran	Frekuensi pembukaan kotak saran	Jadwal waktu pengerjaan yang tepat	Bentuk promosi penjualan yang dilakukan	Frekuensi pemeriksaan daftar harga	Jumlah petugas pembersihan	Frekuensi pembersihan ruangan	Jumlah AC yang dibutuhkan	Jumlah ventilasi yang dibutuhkan
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
				△ 0.0743											
				△ 0.0743											
			△ 0.0518	△ 0.0518											
				△ 0.0486											
			△ 0.0449			△ 0.0449									
● 0.3811			△ 0.0423												
● 0.3191									△ 0.0355						
	○ 0.1041									○ 0.1041					
		● 0.2703													
			● 0.2626												
				● 0.2483											
					● 0.2196	● 0.2196									
							● 0.2187	● 0.2187							
									● 0.2182						
										● 0.2115					
											● 0.2005				
												● 0.1986	● 0.1986		
														● 0.1986	● 0.1986
									△ 0.0217						
									△ 0.0213						
○ 0.0638															
○ 0.0637															
								△ 0.0200							
								△ 0.0200							
0.82778	0.10406	0.27033	0.40164	0.49729	0.21965	0.26454	0.21866	0.25869	0.29673	0.31556	0.20051	0.19863	0.19863	0.19863	0.19863
0.0004812	0.0000605	0.0001572	0.0002335	0.0002891	0.0001277	0.0001538	0.0001271	0.0001504	0.0001725	0.0001835	0.0001166	0.0001155	0.0001155	0.0001155	0.0001155
7	42	21	15	13	25	22	26	23	20	19	28	29	30	31	32
tidak dikenakan biaya charge	bahasa yang mudah dimengerti pelanggan	memakai seragam	pencobaan pemasangan sparepart	daftar barang dan price list dapat lengkap	gedung yang bertingkat	letak gedung yang memanjang	di dekat pembayaran	2 minggu sekali	waktu pengerjaan sekitar 15 menit	diskon 10% untuk pembelian spare part	3 hari sekali dan setiap ada perubahan harga	2 orang	2 kali sehari serta kalau diperlukan	1 AC	3 ventilation

Jenis alat bengkel yang dibutuhkan	Jenis fasilitas yang ada		
42	43	Contribution	Normalize Contribution
		105.782	0.0742860
		105.782	0.0742860
○ 0.2218		105.297	0.0739454
		73.719	0.0517700
		73.719	0.0517696
		69.270	0.0486450
		63.933	0.0448970
		60.300	0.0423460
		50.496	0.0354610
		49.395	0.0346879
		46.029	0.0323240
		42.771	0.0300362
		41.641	0.0292430
		41.553	0.0291808
		39.286	0.0275890
		34.753	0.0244050
		34.595	0.0242950
		34.530	0.0242490
		33.464	0.0235000
		31.725	0.0222791
		31.428	0.0220705
		31.428	0.0220705
		31.428	0.0220705
		30.897	0.0216976
		30.897	0.0216976
		30.600	0.0214890
		30.600	0.0214890
		30.528	0.0214385
		30.375	0.0213310
		30.303	0.0212805
		30.303	0.0212805
		30.222	0.0212236
		30.222	0.0212236
		29.925	0.0210150
		29.772	0.0209076
		28.503	0.0200164
		28.503	0.0200164
● 0.1753		27.733	0.0194757
	● 0.0662	10.476	0.0073586
0.39712	0.06623	1692.183	
0.0002309	0.0000385		
16	43		
alat bengkel yang multifungsi	televisi dan majalah		

Impact	Hubungan	Nilai
●	Kuat	9
○	Sedang	3
△	Lemah	1

		Proses Characteristic	Melakukan rekrutmen mekanik yang berpengalaman	Menyeleksi pendidikan mekanik	Mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali	Mengadakan pelatihan terapan	Melakukan rekrutmen karyawan yang berpengalaman	Menyeleksi pendidikan karyawan	Melakukan iklan melalui selebaran dan media massa	Melakukan pencatatan data dan service pelanggan
Rank	No	Design Characteristic	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1	Lamanya pengalaman mekanik	● 0.00875	○ 0.00292	○ 0.00292	○ 0.00292				
2	2	Bentuk pendidikan mekanik	△ 0.00094	● 0.00845	○ 0.00282	○ 0.00282				
3	8	Bentuk pelatihan	△ 0.00073	△ 0.00073	● 0.00659	● 0.00659				
4	5	Lama pengalaman karyawan			○ 0.00164		● 0.00491			
5	7	Bentuk pendidikan karyawan			○ 0.00160		△ 0.00053	● 0.00481		
6	34	Jumlah perbaikan yang dilakukan	△ 0.00051							
7	10	Bentuk promosi yang dilakukan							● 0.00440	
8	39	Peraturan pemberian gratis servis								● 0.00405
9	3	Standarisasi peralatan								
10	5	Jenis pengecekan sparepart								
11	34	Bentuk pengawasan								
12	33	Peraturan jumlah perbaikan untuk diskon								
13	14	Sumber referensi yang ada								
14	9	Peraturan dalam mendapatkan kartu pelanggan								
15	13	Bentuk penanganan yang dilakukan								
16	42	Jenis alat bengkel yang dibutuhkan								
17	36	Peraturan dalam melakukan panggilan servis								
18	8	Frekuensi pelatihan	△ 0.00022	△ 0.00022	● 0.00200					
19	20	Bentuk promosi penjualan yang dilakukan					△ 0.00019		● 0.00168	
20	19	Jadwal waktu pengerjaan yang tepat								
21	12	Peraturan mengenai penampilan pegawai								
22	16	Bentuk pengaturan gedung yang dilakukan								
23	18	Frekuensi pembukaan kotak saran								
24	30	Frekuensi pemeriksaan								
25	15	Desain dari gedung								
26	17	Letak kotak saran								
27	31	Bentuk pengecekan harga yang dilakukan						△ 0.00013		
28	21	Frekuensi pemeriksaan daftar harga								
29	22	Jumlah petugas kebersihan								
30	23	Frekuensi pembersihan ruangan								
31	24	Jumlah AC yang dibutuhkan								
32	25	Jumlah ventilasi yang dibutuhkan								
33	26	Suara yang tenang								
34	27	Peraturan dalam pemberian jaminan								
35	28	Peraturan dalam penerimaan service								
36	29	Bentuk pencatatan yang lengkap						△ 0.00011		
37	32	Bentuk minum yang disediakan								
38	37	Letak toilet								
39	38	Bentuk toilet yang disediakan								
40	40	Bentuk respond karyawan						△ 0.00011		
41	41	Lama waktu penanganan keluhan konsumen								
42	11	Jenis bahasa sesuai dengan pengetahuan pelanggan	△ 0.00006	△ 0.00012						
43	43	Jenis fasilitas yang ada								
New Contribution			0.01122	0.01244	0.01757	0.01233	0.00564	0.00516	0.00608	0.00405
Normalized Contribution			0.0005908	0.0006548	0.0009251	0.0006491	0.0002968	0.0002718	0.0003202	0.0002132
Prioritas			4	2	1	3	6	7	5	9
Target			Prosedur perekrutan mekanik yang berpengalaman	Prosedur perekrutan mekanik yang berpendidikan	Prosedur pengadaan pelatihan	Prosedur pengadaan latihan	Prosedur perekrutan karyawan yang berpengalaman	Prosedur perekrutan karyawan yang berpendidikan	Prosedur pelaksanaan promosi	Prosedur pencatatan data dan jumlah service pelanggan

House of Quality (QFD) TAHAP 3

Melakukan pemeriksaan peralatan secara berkala	Melakukan pengecekan secara menyeluruh	Menempatkan pengawas di daerah perbaikan	Mencari sumber data dan melakukan observasi	Melakukan pencatatan data jika memenuhi peraturan	Melakukan pencobaan sparepart ke kendaraan	Menyediakan alat bengkel yang memiliki banyak fungsi	Menyediakan alternatif lewat telepon	Mengadakan pelatihan setiap 2 bulan sekali	Memberikan pemberitahuan waktu jika terlalu lama	Membuat seragam yang rapi dan sopan	Merancang pembangunan gedung secara memanjang	Melakukan pembahasan dari isi kotak saran	Melakukan pemeriksaan sesuai jadwal dan kalau ada keperluan
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
								○0.00220					
●0.00393				△0.00045		△0.00044							
	●0.00366				△0.00041								
		●0.00317		△0.00034									
			●0.00264										
	△0.00024			●0.00233									
					●0.00214								
						●0.00211							
							●0.00203						
								●0.00200					
									●0.00158				
										●0.00144			
											●0.00141		
												●0.00138	
													●0.00137
			△0.00013										△0.00013
													△0.00012
				△0.00012									
			△0.00011										△0.00011
												△0.00011	
												△0.00011	
0.00393	0.00390	0.00317	0.00289	0.00323	0.00254	0.00255	0.00203	0.00420	0.00158	0.00144	0.00141	0.00159	0.00173
0.0002071	0.0002051	0.0001668	0.0001520	0.0001701	0.0001339	0.0001342	0.0001070	0.0002209	0.0000831	0.0000757	0.0000741	0.0000837	0.0000912
10	11	13	14	12	16	15	18	8	22	23	25	21	19
Pemeriksaan peralatan sebelum tutup	Prosedur pengecekan barang	Dilakukan pengawasan untuk para mekanik	Prosedur pemilihan sparepart	Prosedur pencatatan data	Prosedur pencobaan sparepart	Prosedur pemilihan alat bengkel	Prosedur pendaftaran lewat telpon	Prosedur pengadaan latihan	Prosedur pemberitahuan waktu	Seragam dirancang sebaik dan nyaman mungkin	Prosedur perancangan pembangunan gedung	Prosedur pembahasan kotak saran	Prosedur pemeriksaan daftar harga

Menyediakan minum gelas mineral	Membangun toilet diantara kantor dan tempat tunggu	Merancang toilet sesuai kebutuhan	Menanyakan kepada pelanggan mengenai pelayanan	Memberikan layanan penuh selama jam kerja	Mengadakan pengarahan terhadap karyawan	Menyediakan televisi dan majalah		
37	38	39	40	41	42	43	Contribution	Normalize Contribution
							1.64586	0.0009726
							1.58787	0.0009384
					△0.00073		1.23998	0.0007328
							0.92406	0.0005461
							0.90531	0.0005350
							0.86503	0.0005112
							0.82778	0.0004892
							0.76126	0.0004499
							0.73959	0.0004371
							0.68776	0.0004064
					△0.00035		0.5956	0.0003520
							0.57309	0.0003387
							0.49729	0.0002939
							0.43748	0.0002585
							0.40164	0.0002374
							0.39712	0.0002347
							0.38202	0.0002258
							0.37553	0.0002219
							0.31556	0.0001865
							0.29673	0.0001754
							0.27033	0.0001598
							0.26454	0.0001563
							0.25869	0.0001529
							0.25787	0.0001524
							0.21965	0.0001298
							0.21866	0.0001292
							0.21489	0.0001270
							0.20051	0.0001185
							0.19863	0.0001174
							0.19863	0.0001174
							0.19863	0.0001174
							0.19863	0.0001174
							0.19863	0.0001174
							0.19528	0.0001154
							0.19528	0.0001154
●0.00103							0.1934	0.0001143
	●0.00101						0.19295	0.0001140
		●0.00101					0.18914	0.0001118
			●0.00096				0.18914	0.0001118
				●0.00096			0.18015	0.0001065
					●0.00055		0.1805	0.0001067
						●0.00035	0.10406	0.0000615
							0.06623	0.0000391
0.00103	0.00101	0.00101	0.00096	0.00096	0.00164	0.00035	19.041	
0.0000540	0.0000530	0.0000530	0.0000505	0.0000506	0.0000863	0.0000185		
38	39	40	42	41	20	43		
Prosedur pemberian minum	Prosedur pembangunan toilet	Prosedur perancangan toilet	Prosedur melakukan pertanyaan	Prosedur penanganan keluhan	Prosedur pemberian pengarahan	Prosedur penyediaan fasilitas		

No	Customer needs	Technical Response
1	Pengecekan secara menyeluruh	Tingkat kelengkapan alat
2	Tersedianya berbagai pilihan sparepart yang digunakan	Tingkat macamnya sparepart
3	Tersedianya garansi untuk penggantian sparepart	Variasi kerusakan sparepart
4	Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan	Tingkat keramahan karyawan
5	Pelayanan yang sopan terhadap pelanggan	Tingkat kesopanan karyawan
6	Setiap karyawan memiliki keahlian di berbagai jenis motor	Tingkat pengalaman karyawan Tingkat keahlian karyawan
7	Terdapat daftar harga untuk macam-macam pelayanan	Ketepatan daftar harga pelayanan
8	Tersedianya tempat untuk keluhan dan saran	Jumlah kotak saran
9	Ruang tunggu yang nyaman	Tingkat kebersihan ruangan Tingkat ketenangan ruangan Tingkat kesejukan ruangan Tingkat keanekaragaman fasilitas
10	Tersedianya lahan parkir tempat tunggu motor yang cukup	Efektivitas pengaturan lahan
11	Perlengkapan alat bengkel yang lengkap	Tingkat keanekaragaman alat
12	Pemasangan sparepart yang tidak kena biaya	Tingkat kesulitan pemasangan
13	Mekanik cepat dalam memperbaiki	Tingkat pengalaman mekanik Tingkat keahlian mekanik Tingkat pengetahuan mekanik
14	Perubahan jam buka dan jam tutup agar lebih banyak pelanggan	Jumlah kedatangan pelanggan Efektivitas waktu kerja karyawan Tingkat waktu kedatangan pelanggan
15	Tersedianya jaminan untuk kerusakan yang sama	Jangka waktu penggantian
		Tingkat keahlian mekanik

16	Pengecekan motor secara teliti	Tingkat error mekanik
17	Terdapat daftar harga untuk setiap sparepart	Tingkat kedetailan
		Tingkat kepastian harga
18	Tersedianya minum bagi konsumen yang menunggu	Efektivitas pengadaan minum bagi konsumen
19	Adanya kartu langganan untuk pemberian diskon	Jumlah perbaikan yang dilakukan
		Tingkat biaya perbaikan yang dikeluarkan
20	Mekanik dapat dipercaya	Tingkat kejujuran mekanik
21	Adanya panggilan servis ke rumah	Tingkat kemudahan dalam melakukan prosedur servis ke rumah
		Jumlah panggilan
22	Mekanik dapat mempertanggung jawabkan hasil perbaikan	Tingkat error mekanik
23	Harga sparepart yang tidak mahal	Jumlah pembelian spare part
24	Tersedianya potongan harga untuk pelanggan yang setia	Tingkat Loyalitas
		Tingkat biaya perbaikan yang dikeluarkan
25	Tersedianya toilet	Jumlah toilet yg dibutuhkan
26	Tersedianya gratis servis setelah beberapa kali servis	Jumlah service pelanggan
27	Hasil perbaikan/pengerjaan yang sesuai keinginan konsumen (suara msn lbh halus, kerusakan yang diperbaiki, dll)	Tingkat error mekanik
		Tingkat keahlian mekanik
28	Proses penanganan keluhan yang cepat	Tingkat kecepatan pelaksanaan
		Tingkat ketanggapan karyawan
29	Karyawan menjelaskan kerusakan yang terjadi	Tingkat komunikasi antara pelanggan dan karyawan

Target	Design Planning Matrix	Target
Excellent	Standarisasi peralatan	Mendapatkan pengakuan bengkel terbaik
Average	Sumber referensi yang ada	Daftar barang dan price list dapat lengkap
Poor	Jenis pengecekan sparepart	Pengecekan dengan melihat barang
Excellent	Bentuk pelatihan	Pelatihan modul singkat
Excellent	Peraturan mengenai penampilan pegawai	Memakai seragam
	Bentuk pelatihan	Pelatihan modul singkat
Excellent	Lamanya pengalaman karyawan	Minimal 1 tahun berpengalaman
Excellent	Bentuk pendidikan karyawan	Minimal lulusan SMA
Excellent	Frekuensi pemeriksaan daftar harga	3 hari sekali dan setiap ada perubahan harga
Excellent	Letak kotak saran	Di dekat tempat pembayaran
	Frekuensi pembukaan kotak saran	2 minggu sekali
Excellent	Jumlah petugas pembersih ruangan	2 orang
	Frekuensi pembersihan ruangan	2 kali sehari dan kalau diperlukan
Excellent	Suara yang tenang	Kebisingan suara minimal 40 desibel
Suhu ruangan 27°C	Jumlah AC yang dibutuhkan	1 AC
	Jumlah ventilasi yang dibutuhkan	3 ventilation
Average	Jenis fasilitas yang ada	Televisi dan majalah
Excellent	Desain dari gedung	Gedung yang bertingkat
	Bentuk pengaturan yang dilakukan	Letak gedung yang memanjang
Excellent	Jenis alat bengkel yang dibutuhkan	Alat bengkel yang multifungsi
Poor	Bentuk penanganan yang dilakukan	Pencobaan pemasangan spare part
Excellent	Lamanya pengalaman mekanik	Minimal 1 tahun berpengalaman
Excellent	Bentuk pendidikan karyawan	Minimal lulusan STM
Excellent	Lamanya pengalaman mekanik	Minimal 1 tahun berpengalaman
Average	Bentuk antrian pelanggan	Antrian dengan nomor
Excellent	Jadwal waktu pengerjaan yang tepat	Waktu pengerjaan sekitar 15 menit
Average	Peraturan dalam penerimaan service	Tidak menerima service setelah jam 15.00
Excellent	Peraturan dalam pembelian jaminan	Maksimal 2 hari
Excellent	Bentuk pendidikan mekanik	Minimal lulusan STM

Poor	Bentuk pelatihan	Pelatihan terapan
	Frekuensi pelatihan	Setiap 2 bulan sekali
Excellent	Bentuk pencatatan yang lengkap	Pencatatan secara detail
Excellent	Frekuensi pemeriksaan	Setiap hari jumat dan kalau ada keperluan
	Bentuk pengecekan harga yang dilakukan	Pengecekan dengan distributor
Excellent	Bentuk minum yang disediakan	Minuman gelas mineral
Excellent	Peraturan jumlah perbaikan untuk diskon	5 kali service
Excellent	Peraturan mendapatkan kartu pelanggan	Pelanggan minimal mengeluarkan biaya Rp 50.000,-
Excellent	Bentuk pengawasan	Pengawas di dekat tempat perbaikan
Excellent	Peraturan dalam melakukan panggilan servis	Tidak perlu datang ke bengkel
	Bentuk promosi yang dilakukan	Tidak dikenakan biaya charge
Poor	Frekuensi pelatihan	Setiap 2 bulan sekali
	Bentuk pelatihan	Pelatihan terapan
Excellent	Bentuk promosi penjualan yang dilakukan	Diskon 10% untuk pembelian spare part
Excellent	Jumlah perbaikan yang dilakukan	Service minimal 5 kali
Excellent	Peraturan biaya perbaikan yang harus dikeluarkan	Pelanggan minimal mengeluarkan biaya Rp 50.000,-
Excellent	Letak toilet	Diantara kantor dan ruang tunggu
	Bentuk toilet yang disediakan	Toilet wanita dan pria
Excellent	Peraturan pemberian gratis servis	Setiap 5 kali service
Poor	Frekuensi pelatihan	Setiap 2 bulan sekali
	Bentuk pelatihan	Pelatihan terapan
Excellent	Bentuk pendidikan karyawan	Minimal lulusan STM
Excellent	Bentuk respond karyawan	Berada di kantor untuk menunggu keluhan atau saran
	Lama waktu penanganan keluhan konsumen	Secepat mungkin
Excellent	Bentuk pelatihan	Pelatihan modul singkat
Excellent	Jenis bahasa sesuai dengan pengetahuan pelanggan	Bahasa yang mudah dimengerti pelanggan
Excellent	Bentuk pelatihan terhadap karyawan	Pelatihan modul singkat

Process Planning Martix	Target
Melakukan pemeriksaan peralatan secara berkala	Pemeriksaan peralatan sebelum tutup
Mencari sumber data dan melakukan observasi	Prosedur pemilihan spare part
Melakukan pengecekan secara menyeluruh	Prosedur pengecekan barang
Mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali	Prosedur pengadaan pelatihan
Membuat seragam yang rapi dan sopan	Seragam dirancang sebaik dan senyaman mungkin
Mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali	Prosedur pengadaan pelatihan
Melakukan rekrutmen karyawan yang berpengalaman	Prosedur perekrutan karyawan yang berpengalaman
Menyeleksi pendidikan karyawan	Prosedur perekrutan karyawan yang berpendidikan
Melakukan pemeriksaan daftar harga sesuai jadwal dan setiap ada perubahan	Prosedur pemeriksaan daftar harga
Menyediakan kotak saran di dekat tempat pembayaran	Prosedur penempatan kotak saran
Melakukan pembahasan dari isi kotak saran	Prosedur pembahasan kotak saran
Merekrut pegawai kebersihan yang berpengalaman	Prosedur perekrutan pegawai kebersihan
Melakukan pembersihan sesuai jadwal dan setiap diperlukan	Prosedur pembersihan ruangan
Menjaga ruang tunggu agar tidak berisik	Pengaturan pengarah
Menutup pintu ruangan tunggu jika keluar atau masuk ruangan	Pengaturan pengarah
Melakukan pemeliharaan dan perawatan AC	Prosedur pemeliharaan dan perawatan AC
Menyalakan AC setiap diperlukan	Prosedur penyalaan AC
Membuat ventilasi untuk sirkulasi udara	Prosedur pembuatan ventilasi
Menyediakan televisi dan majalah	Prosedur penyediaan fasilitas
Merancang dan membangun gedung menjadi bertingkat	Prosedur perancangan dan pembangunan gedung
Merancang pembangunan gedung secara memanjang	Prosedur perancangan pembangunan gedung
Menyediakan alat bengkel yang memiliki banyak fungsi	Prosedur pemilihan alat bengkel
Melakukan percobaan spare part ke kendaraan	Prosedur percobaan spare part
Melakukan rekrutmen mekanik yang berpengalaman	Prosedur perekrutan mekanik yang berpengalaman
Menyeleksi pendidikan mekanik	Prosedur perekrutan mekanik yang berpendidikan
Melakukan rekrutmen mekanik yang berpengalaman	Prosedur perekrutan mekanik yang berpengalaman
Mengatur dan menyediakan nomor antrian	Prosedur pemberian nomor antrian
Memberikan pemberitahuan waktu jika terlalu lama	Prosedur pemberitahuan waktu
Mengatur penerimaan service sesuai peraturan	Prosedur pelaksanaan peraturan
Memberikan pemberitahuan pelanggan mengenai peraturan	Prosedur pelaksanaan peraturan
Menyeleksi pendidikan mekanik	Prosedur perekrutan mekanik yang berpendidikan

Mengadakan pelatihan terapan	Prosedur pengadaan pelatihan
Mengadakan pelatihan setiap 2 bulan sekali	Prosedur pengadaan pelatihan
Melakukan pencatatan tidak terburu-buru dan memeriksa kembali	Prosedur pencatatan dan pemeriksaan
Melakukan pemeriksaan sesuai jadwal dan kalau ada keperluan	Prosedur pemeriksaan daftar harga
Menelpn distributor untuk mengecek	Harga dapat diperbaharui
Menyediakan minum gelas mineral	Prosedur pemberian minuman
Melakukan pencatatan data dan jumlah service pelanggan	Prosedur pencatatan data dan jumlah service
Melakukan pencatatan data jika memenuhi peraturan	Prosedur pencatatan data
Menempatkan pengawas di daerah perbaikan	Dilakukan pengawasan untuk para mekanik
Menyediakan alternatif lewat telpon	Prosedur pendaftaran lewat telepon
Melakukan iklan melalui selebaran dan media massa	Prosedur pelaksanaan promosi
Mengadakan pelatihan setiap 2 bulan sekali	Prosedur pengadaan pelatihan
Mengadakan pelatihan terapan	Prosedur pengadaan pelatihan
Melakukan iklan melalui selebaran dan media massa	Prosedur pelaksanaan promosi
Melakukan pencatatan data dan jumlah service pelanggan	Prosedur pencatatan data dan jumlah service
Memberikan potongan harga jika sesuai peraturan yang ada	Prosedur pemberian potongan harga
Membangun toilet diantara kantor dan tempat tunggu	Prosedur pembangunan toilet
Merancang toilet sesuai kebutuhan	Prosedur perancangan toilet
Melakukan pencatatan data dan jumlah service pelanggan	Prosedur pencatatan data dan jumlah service
Mengadakan pelatihan setiap 2 bulan sekali	Prosedur pengadaan pelatihan
Mengadakan pelatihan terapan	Prosedur pengadaan pelatihan
Menyeleksi pendidikan mekanik	Prosedur perekrutan mekanik yang berpendidikan
Menanyakan kepada pelanggan mengenai pelayanan	Prosedur melakukan pertanyaan
Memberikan layanan penuh selama jam kerja	Prosedur penanganan keluhan
Mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali	Prosedur pengadaan pelatihan
Mengadakan pengarahan terhadap karyawan	Prosedur pemberian pengarahan
Mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali	Prosedur pengadaan pelatihan