

LAMPIRAN 14

- QFD Tahap 3 : Process Planning Matrix

- QFD Tahap 2 : Design Planning Matrix

LAMPIRAN 12

- QFD Tahap 1 : House Of Quality

LAMPIRAN 11

- Perhitungan ItC

VAR00023	95.8750	34.9674	.3401	.
.7925				
VAR00024	96.0583	35.7361	.2445	.
.7965				
VAR00025	95.9667	34.3350	.4323	.
.7883				
VAR00026	95.8583	35.9882	.2037	.
.7981				
VAR00027	95.8333	35.3669	.2843	.
.7949				
VAR00028	95.6833	35.5123	.2930	.
.7946				
VAR00029	96.0083	35.0335	.3101	.
.7938				

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients 29 items

Alpha = .7995 Standardized item alpha = .8010

R kritik dari table = $\frac{120-100}{125-100} = \frac{x-0.195}{0.176-0.195}$
 $\frac{20}{25} = \frac{x-0.195}{-0.019}$
 $-0.38 = 25(x-0.195)$
 $-0.38 = 25x - 4.875$
 $4.495 = 25x$
 $x = 0.1798$

Item-total Statistics

Alpha Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	if
VAR00001 .7950	95.9000	35.4185	.2819	.	
VAR00002 .7956	95.9667	35.4443	.2676	.	
VAR00003 .7894	95.8000	34.6487	.4157	.	
VAR00004 .7922	95.9250	34.9607	.3487	.	
VAR00005 .7934	95.9667	35.1249	.3187	.	
VAR00006 .7972	95.8250	35.7758	.2278	.	
VAR00007 .7982	95.9750	35.9069	.2044	.	
VAR00008 .7899	95.8000	34.5815	.3975	.	
VAR00009 .7919	95.8000	34.7832	.3530	.	
VAR00010 .7869	95.7417	34.1764	.4660	.	
VAR00011 .7972	95.7083	35.6705	.2302	.	
VAR00012 .7880	95.7417	34.3949	.4458	.	
VAR00013 .7936	95.8500	35.1874	.3144	.	
VAR00014 .7989	96.1833	35.2770	.2206	.	
VAR00015 .7915	95.9667	34.7048	.3612	.	
VAR00016 .7907	95.9583	34.7966	.3834	.	
VAR00017 .7905	95.8083	34.5932	.3826	.	
VAR00018 .7990	96.1667	35.2493	.2195	.	
VAR00019 .7970	95.8917	35.6268	.2371	.	
VAR00020 .7938	95.8750	35.2195	.3114	.	
VAR00021 .7935	95.6417	35.4083	.3212	.	
VAR00022 .7975	95.6250	35.9506	.2165	.	

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.4000	.5250	120.0
2.	VAR00002	3.3333	.5397	120.0
3.	VAR00003	3.5000	.5186	120.0
4.	VAR00004	3.3750	.5355	120.0
5.	VAR00005	3.3333	.5397	120.0
6.	VAR00006	3.4750	.5180	120.0
7.	VAR00007	3.3250	.5212	120.0
8.	VAR00008	3.5000	.5500	120.0
9.	VAR00009	3.5000	.5651	120.0
10.	VAR00010	3.5583	.5469	120.0
11.	VAR00011	3.5917	.5423	120.0
12.	VAR00012	3.5583	.5313	120.0
13.	VAR00013	3.4500	.5322	120.0
14.	VAR00014	3.1167	.6634	120.0
15.	VAR00015	3.3333	.5700	120.0
16.	VAR00016	3.3417	.5265	120.0
17.	VAR00017	3.4917	.5650	120.0
18.	VAR00018	3.1333	.6728	120.0
19.	VAR00019	3.4083	.5423	120.0
20.	VAR00020	3.4250	.5292	120.0
21.	VAR00021	3.6583	.4763	120.0
22.	VAR00022	3.6750	.4879	120.0
23.	VAR00023	3.4250	.5448	120.0
24.	VAR00024	3.2417	.5020	120.0
25.	VAR00025	3.3333	.5551	120.0
26.	VAR00026	3.4417	.4987	120.0
27.	VAR00027	3.4667	.5335	120.0
28.	VAR00028	3.6167	.4882	120.0
29.	VAR00029	3.2917	.5709	120.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 120.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	3.4241	3.1167	3.6750	.5583	1.1791
.0189					
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	.2946	.2268	.4527	.2258	1.9957
.0024					

Resp	Pernyataan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
91	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
92	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
93	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
95	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
96	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
97	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3
99	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
100	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
101	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
103	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
107	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
108	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
110	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
112	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
115	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
116	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
117	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
118	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
119	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4

Resp	Pernyataan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
61	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
62	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
63	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
64	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2
67	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3
68	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
69	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	3
70	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
71	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3
74	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
75	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
76	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
77	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
78	4	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
79	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
80	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
81	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
82	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
87	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
90	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4

Resp	Pernyataan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
31	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2
32	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
33	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
34	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
35	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
37	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
38	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2
39	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
40	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
41	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
42	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
43	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
44	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
45	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
46	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
47	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
48	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
49	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
50	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2
51	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4
53	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
54	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3
55	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
56	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3
57	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3
59	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
60	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3

LAMPIRAN 10

- Perbaikan Kuesioner Penelitian (Lanjutan)
- Hasil Perbaikan Kuesioner Penelitian (Lanjutan)
- Perhitungan Uji Valid dan Reliabel Perbaikan Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

VAR00022	96.6000	54.8103	.3563	.
.9037				
VAR00023	96.8750	53.0353	.5294	.
.9006				
VAR00024	96.9750	54.5378	.4062	.
.9028				
VAR00025	96.8750	53.6506	.4493	.
.9022				
VAR00026	96.9750	53.5122	.5612	.
.9003				
VAR00027	96.8500	53.3103	.5440	.
.9004				
VAR00028	96.7000	54.1641	.4238	.
.9026				
VAR00029	96.6500	52.8487	.6241	.
.8990				
—				

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients 29 items

Alpha = .9048 Standardized item alpha = .9054

R kritik pada table = 0.312

.0008 .2508 .2154 .3429 .1276 1.5923

Item-total Statistics

Alpha Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	if
VAR00001	96.8500	54.2333	.4142	.	
.9028					
VAR00002	96.9000	53.7846	.3970	.	
.9034					
VAR00003	96.7750	52.9481	.5880	.	
.8996					
VAR00004	96.8500	53.0538	.5805	.	
.8998					
VAR00005	96.9750	53.5122	.5612	.	
.9003					
VAR00006	96.7750	54.4353	.3809	.	
.9034					
VAR00007	96.8500	54.1821	.4213	.	
.9026					
VAR00008	96.8000	52.9846	.5837	.	
.8997					
VAR00009	96.7250	54.3071	.4009	.	
.9030					
VAR00010	96.6500	52.8487	.6241	.	
.8990					
VAR00011	96.8000	54.7282	.3413	.	
.9041					
VAR00012	96.6750	54.2250	.4197	.	
.9027					
VAR00013	96.8500	53.6692	.4932	.	
.9014					
VAR00014	96.9750	54.5378	.4062	.	
.9028					
VAR00015	96.8750	54.9327	.3208	.	
.9044					
VAR00016	96.9250	53.6096	.5223	.	
.9009					
VAR00017	96.6750	53.7122	.4922	.	
.9014					
VAR00018	96.8500	53.4641	.4694	.	
.9018					
VAR00019	96.8000	54.3692	.3906	.	
.9032					
VAR00020	96.9750	54.5378	.4062	.	
.9028					
VAR00021	96.6500	52.8487	.6241	.	
.8990					

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.4250	.5006	40.0
2.	VAR00002	3.3750	.5856	40.0
3.	VAR00003	3.5000	.5064	40.0
4.	VAR00004	3.4250	.5006	40.0
5.	VAR00005	3.3000	.4641	40.0
6.	VAR00006	3.5000	.5064	40.0
7.	VAR00007	3.4250	.5006	40.0
8.	VAR00008	3.4750	.5057	40.0
9.	VAR00009	3.5500	.5038	40.0
10.	VAR00010	3.6250	.4903	40.0
11.	VAR00011	3.4750	.5057	40.0
12.	VAR00012	3.6000	.4961	40.0
13.	VAR00013	3.4250	.5006	40.0
14.	VAR00014	3.3000	.4641	40.0
15.	VAR00015	3.4000	.4961	40.0
16.	VAR00016	3.3500	.4830	40.0
17.	VAR00017	3.6000	.4961	40.0
18.	VAR00018	3.4250	.5495	40.0
19.	VAR00019	3.4750	.5057	40.0
20.	VAR00020	3.3000	.4641	40.0
21.	VAR00021	3.6250	.4903	40.0
22.	VAR00022	3.6750	.4743	40.0
23.	VAR00023	3.4000	.5454	40.0
24.	VAR00024	3.3000	.4641	40.0
25.	VAR00025	3.4000	.5454	40.0
26.	VAR00026	3.3000	.4641	40.0
27.	VAR00027	3.4250	.5006	40.0
28.	VAR00028	3.5750	.5006	40.0
29.	VAR00029	3.6250	.4903	40.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 40.0

Item Means Variance	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
.0128	3.4578	3.3000	3.6750	.3750	1.1136

Item Variances Variance	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
----------------------------	------	---------	---------	-------	---------

Resp	Pertanyaan																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
26	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
27	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
35	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
36	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
38	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4

14	Karyawan menjelaskan kerusakan yang terjadi				
15	Mekanik dapat dipercaya				
16	Mekanik dapat mempertanggung jawabkan hasil perbaikan				
17	Tersedianya tempat untuk keluhan dan saran				
18	Proses penanganan keluhan yang cepat				
19	Tersedianya minum bagi konsumen yang menunggu				
20	Pengecekan motor secara teliti				
21	Pengecekan yang menyeluruh				
22	Tersedianya garansi untuk penggantian sparepart				
23	Tersedianya jaminan untuk kerusakan yang sama				
24	Tersedianya gratis servis setelah beberapa kali servis				
25	Adanya panggilan servis ke rumah				
26	Perubahan jam buka dan jam tutup agar lebih banyak pelanggan				
27	Perlengkapan alat bengkel yang lengkap				
28	Tersedianya berbagai pilihan sparepart yang digunakan				
29	Hasil perbaikan/pengerjaan yang sesuai keinginan konsumen (suara msn lbh halus, kerusakan yang diperbaiki, dll)				

KUESIONER PENELITIAN

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui hal-hal yang saudara anggap penting dan seharusnya dipenuhi oleh suatu bengkel motor berdasarkan pengalaman saudara sebagai konsumen. Hasil kuesioner ini akan sangat berguna sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel motor. Terima kasih atas kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,
Ronald Bintoro

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi bengkel motor Honda Wijaya Abadi menurut Anda.

STP : Sangat Tidak Penting

TP : Tidak Penting

P : Penting

SP : Sangat Penting

No	Pernyataan Mengenai	STP	TP	P	SP
1	Terdapat daftar harga untuk setiap sparepart				
2	Tersedianya potongan harga untuk pelanggan yang setia				
3	Terdapat daftar harga untuk macam-macam pelayanan				
4	Adanya kartu langganan untuk pemberian diskon				
5	Harga sparepart yang tidak mahal				
6	Pemasangan sparepart yang tidak kena biaya				
7	Tersedianya toilet				
8	Tersedianya lahan parkir tempat tunggu motor yang cukup				
9	Ruang tunggu yang nyaman				
10	Pelayanan yang sopan terhadap pelanggan				
11	Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan				
12	Setiap karyawan memiliki keahlian di berbagai jenis motor				
13	Karyawan cepat dalam memperbaiki				

LAMPIRAN 9

- Perbaikan Kuesioner Penelitian
- Hasil Perbaikan Kuesioner Penelitian
- Perhitungan Uji Valid dan Reliabel Perbaikan Kuesioner Penelitian

Alpha	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	if
Item	Deleted	Deleted			
Deleted					
VAR00001 .8757	96.2250	54.5378	.4659	.	
VAR00002 .8744	96.3000	53.2410	.5071	.	
VAR00003 .8738	96.1500	53.8744	.5519	.	
VAR00004 .8750	96.2500	53.9872	.4927	.	
VAR00005 .8732	96.4000	53.4256	.5685	.	
VAR00006 .8770	96.1750	54.6096	.4050	.	
VAR00007 .8753	96.2750	53.7942	.4768	.	
VAR00008 .8737	96.1750	53.8404	.5574	.	
VAR00009 .8763	96.1250	54.3686	.4354	.	
VAR00010 .8754	96.0250	54.4865	.4844	.	
VAR00011 .8790	96.2250	54.9994	.3268	.	
VAR00012 .8769	96.0500	54.9718	.4099	.	
VAR00013 .8751	96.2250	54.3327	.4945	.	
VAR00014 .8782	96.5250	54.6147	.3622	.	
VAR00015 .8779	96.3000	54.7282	.3696	.	
VAR00016 .8772	96.3500	54.5923	.3988	.	
VAR00017 .8765	96.0500	54.8179	.4314	.	
VAR00018 .8775	96.2750	54.2045	.3931	.	
VAR00019 .8775	96.2000	54.7795	.3851	.	
VAR00020 .8790	96.1750	54.9686	.3274	.	
VAR00021 .8803	96.0250	55.8712	.2565	.	
VAR00022 .8775	96.0000	54.9231	.3826	.	
VAR00023 .8748	96.2750	53.6404	.4954	.	
VAR00024 .8776	96.3750	55.1635	.3746	.	

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.4250	.5006	40.0
2.	VAR00002	3.3500	.6222	40.0
3.	VAR00003	3.5000	.5064	40.0
4.	VAR00004	3.4000	.5454	40.0
5.	VAR00005	3.2500	.5430	40.0
6.	VAR00006	3.4750	.5541	40.0
7.	VAR00007	3.3750	.5856	40.0
8.	VAR00008	3.4750	.5057	40.0
9.	VAR00009	3.5250	.5541	40.0
10.	VAR00010	3.6250	.4903	40.0
11.	VAR00011	3.4250	.5943	40.0
12.	VAR00012	3.6000	.4961	40.0
13.	VAR00013	3.4250	.5006	40.0
14.	VAR00014	3.1250	.6071	40.0
15.	VAR00015	3.3500	.5796	40.0
16.	VAR00016	3.3000	.5639	40.0
17.	VAR00017	3.6000	.4961	40.0
18.	VAR00018	3.3750	.6279	40.0
19.	VAR00019	3.4500	.5524	40.0
20.	VAR00020	3.4750	.5986	40.0
21.	VAR00021	3.6250	.5401	40.0
22.	VAR00022	3.6500	.5335	40.0
23.	VAR00023	3.3750	.5856	40.0
24.	VAR00024	3.2750	.5057	40.0
25.	VAR00025	3.3750	.5856	40.0
26.	VAR00026	3.4250	.5943	40.0
27.	VAR00027	3.4250	.5006	40.0
28.	VAR00028	3.5750	.5006	40.0
29.	VAR00029	3.4000	.4961	40.0

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

N of Cases = 40.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	3.4362	3.1250	3.6500	.5250	1.1680
	.0148				

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	.3012	.2404	.3942	.1538	1.6400
	.0023				

Item-total Statistics

LAMPIRAN 8

- Perhitungan Uji Valid dan Reliabel Kuesioner Penelitian

Reliability

N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
3	0.997	0.999
4	0.950	0.990
5	0.878	0.959
6	0.811	0.917
7	0.754	0.874
8	0.707	0.834
9	0.666	0.798
10	0.632	0.765
11	0.602	0.735
12	0.576	0.708
13	0.553	0.684
14	0.532	0.661
15	0.514	0.641
16	0.497	0.623
17	0.482	0.606
18	0.486	0.590
19	0.456	0.575
20	0.444	0.561
21	0.433	0.549
22	0.423	0.537
23	0.413	0.526
24	0.404	0.515
25	0.396	0.505
26	0.388	0.496

N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
27	0.381	0.487
28	0.374	0.478
29	0.367	0.470
30	0.361	0.463
31	0.355	0.456
32	0.349	0.449
33	0.344	0.442
34	0.339	0.436
35	0.334	0.430
36	0.329	0.424
37	0.325	0.418
38	0.32	0.413
39	0.316	0.408
40	0.312	0.403
41	0.308	0.398
42	0.304	0.393
43	0.301	0.389
44	0.297	0.384
45	0.294	0.380
46	0.291	0.376
47	0.288	0.372
48	0.284	0.368
49	0.281	0.364
50	0.279	0.361

N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
55	0.266	0.345
60	0.254	0.330
65	0.244	0.317
70	0.235	0.306
75	0.227	0.296
80	0.220	0.286
85	0.213	0.278
90	0.207	0.270
95	0.202	0.263
100	0.195	0.256
125	0.176	0.230
150	0.159	0.210
175	0.148	0.194
200	0.138	0.181
300	0.113	0.148
400	0.098	0.128
500	0.088	0.115
600	0.080	0.105
700	0.074	0.097
800	0.070	0.091
900	0.065	0.086
1000	0.062	0.081

LAMPIRAN 7

- Tabel R – Product Momen

Resp	Pertanyaan																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
26	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
27	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	2	3	2	4	3	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
33	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	
34	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
37	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
40	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	

Resp	Pertanyaan																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
7	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
9	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
11	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
12	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3
15	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
25	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3

LAMPIRAN 6

- Jawaban Kuesioner Penelitian

Tanggal	Bilangan Random	Tanggal	Bilangan Random
23/01/06	10	26/01/06	27
	15		12
	27		26
	32		19
	18		24
	17		16
	47		30
	12		18
	26		2
	19		20
24/01/06	24	27/01/06	30
	27		7
	16		8
	30		5
	18		1
	32		32
	2		12
	20		9
	30		29
	7		10
25/01/06	9	28/01/06	21
	18		17
	39		2
	14		19
	22		15
	10		25
	15		30
	27		24
	32		9
	17		16

Bilangan Random - Kuesioner Penelitian

Tanggal	Bilangan Random	Tanggal	Bilangan Random
16/01/06	56	19/01/06	47
	43		6
	40		33
	9		25
	21		44
	37		17
	39		7
	38		23
	40		28
	4		32
17/01/06	8	20/01/06	10
	26		18
	50		25
	27		20
	33		42
	16		16
	28		32
	1		12
	51		40
	15		10
18/01/06	2	21/01/06	36
	14		26
	51		8
	26		38
	37		7
	24		9
	35		18
	18		39
	8		14
	16		22

Bilangan Random - Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 5

- Penggunaan Bilangan Random Untuk Pembagian Kuesioner

14	Karyawan menjelaskan kerusakan yang terjadi				
15	Mekanik dapat dipercaya				
16	Mekanik dapat mempertanggung jawabkan hasil perbaikan				
17	Tersedianya tempat untuk keluhan dan saran				
18	Proses penanganan keluhan yang cepat				
19	Tersedianya minum bagi konsumen yang menunggu				
20	Pengecekan motor secara teliti				
21	Pengecekan yang menyeluruh				
22	Tersedianya garansi untuk penggantian sparepart				
23	Tersedianya jaminan untuk kerusakan yang sama				
24	Tersedianya gratis servis setelah beberapa kali servis				
25	Adanya panggilan servis ke rumah				
26	Perubahan jam buka dan jam tutup agar lebih banyak pelanggan				
27	Perlengkapan alat bengkel yang lengkap				
28	Tersedianya berbagai pilihan sparepart yang digunakan				
29	Hasil perbaikan/pengerjaan yang memuaskan (suara msn lbh halus, motor lebih cepat, dll)				

KUESIONER PENELITIAN

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui hal-hal yang saudara anggap penting dan seharusnya dipenuhi oleh suatu bengkel motor berdasarkan pengalaman saudara sebagai konsumen. Hasil kuesioner ini akan sangat berguna sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel motor. Terima kasih atas kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,
Ronald Bintoro

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi bengkel motor Honda Wijaya Abadi menurut Anda.

STP : Sangat Tidak Penting

TP : Tidak Penting

P : Penting

SP : Sangat Penting

No	Pernyataan Mengenai	STP	TP	P	SP
1	Terdapat daftar harga untuk setiap sparepart				
2	Tersedianya potongan harga untuk pelanggan yang setia				
3	Terdapat daftar harga untuk macam-macam pelayanan				
4	Adanya kartu langganan untuk pemberian diskon				
5	Harga sparepart yang tidak mahal				
6	Pemasangan sparepart yang tidak kena biaya				
7	Tersedianya toilet				
8	Tersedianya lahan parkir tempat tunggu motor yang cukup				
9	Ruang tunggu yang nyaman				
10	Pelayanan yang sopan terhadap pelanggan				
11	Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan				
12	Setiap karyawan memiliki keahlian di berbagai jenis motor				
13	Karyawan cepat dalam memperbaiki				

LAMPIRAN 4

- Kuesioner Penelitian

21	Tersedianya tanda larangan berhenti didepan pintu masuk	
22	Adanya interaksi antar mekanik dan pengguna motor tersebut	
23	Tersedianya gratis servis setelah beberapa kali servis	
24	Adanya panggilan servis ke rumah	
25	Jam buka yang disesuaikan dengan pelanggan	
26	Mekanik dapat dipercaya	
27	Mekanik dapat dipertanggung jawab	
28	Perlengkapan alat bengkel yang lengkap	
29	Harga sparepart yang murah	
30	Adanya kartu langganan untuk pemberian diskon	
31	Pemasangan sparepart yang tidak kena biaya	
32	Tersedianya berbagai pilihan sparepart yang digunakan	
33	Hasil perbaikan/pengerjaan yang memuaskan (suara mesin lebih halus, motor lebih cepat, dll)	

Kolom untuk Kritik dan Saran :

Kuesioner Pendahuluan

Kepada yth. Bapak/Ibu/Saudara/i
Pelanggan Bengkel Motor Honda Wijaya Abadi
Kopo Bihbul, Bandung

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya, mahasiswa Fakultas Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, akan melakukan penelitian tentang kebutuhan konsumen tentang pelayanan jasa saat ini.

Dalam melaksanakan tujuan tersebut diatas, maka saya membutuhkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i. Dengan mengisi pada tempat yang tersedia mengenai pendapat anda tentang pertanyaan yang akan saya ajukan dibawah ini. **Terima kasih.**

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi bengkel motor Honda Wijaya Abadi menurut Anda, jika tidak penting maka tidak perlu memberikan tanda.

No	Pertanyaan	Penting
1	Kebersihan kamar mandi	
2	Proses penanganan keluhan yang cepat	
3	Tersedianya minum bagi konsumen yang menunggu	
4	Terdapat daftar harga untuk macam-macam sparepart	
5	Tersedianya garansi untuk penggantian sparepart	
6	Tersedianya potongan harga untuk pelanggan yang tetap (setia)	
7	Terdapat daftar harga untuk macam-macam perbaikan	
8	Pelayanan yang sopan terhadap pelanggan	
9	Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan	
10	Pengecekan motor secara teliti	
11	Pengecekan yang menyeluruh	
12	Tersedianya lahan parkir tempat tunggu motor yang cukup	
13	Setiap karyawan menguasai tentang motor	
14	Tersedianya potongan harga untuk waktu-waktu tertentu	
15	Tersedianya tempat untuk keluhan dan saran	
16	Ruang tunggu yang memadai	
17	Pemberian nomor agar dapat ditinggal jika masih banyak yang antri	
18	Kenyamanan tempat tunggu	
19	Kecepatan karyawan dalam melakukan perbaikan yang sangat baik	
20	Tersedianya jaminan kerusakan untuk yang sama	

Kuesioner Pendahuluan

Kepada yth. Bapak/Ibu/Saudara/i
Pelanggan Bengkel Motor Honda Wijaya Abadi
Kopo Bihbul, Bandung

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya, mahasiswa Fakultas Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, akan melakukan penelitian tentang kebutuhan konsumen tentang pelayanan jasa saat ini.

Dalam melaksanakan tujuan tersebut diatas, maka saya membutuhkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i. Dengan mengisi pada tempat yang tersedia mengenai pendapat anda tentang pertanyaan yang akan saya ajukan dengan menulis pada kertas ini. Terima kasih.

Pertanyaan :

1. Menurut anda, faktor-faktor penting apa saja yang anda inginkan dari sebuah bengkel motor?

2. Bagaimana pelayanan jasa yang diberikan bengkel motor Honda Wijaya Abadi, apakah sudah sesuai dengan keinginan anda?

LAMPIRAN 3

- Kuesioner Pendahuluan I
- Kuesioner Pendahuluan II

$Z_{\text{tabel}} = 1.96$

$Z_{\text{hitung}} = 3.26$

Kesimpulan : Tolak H_0 , maka Honda Wijaya Abadi lebih baik dari Candra Motor

$$Z_{\text{tabel}} = 1.96$$

$$Z_{\text{hitung}} = 2.78$$

Kesimpulan : Tolak H_0 , maka Honda Wijaya Abadi lebih baik dari Kopo motor

❖ P_1 = Honda Wijaya Abadi

P_2 = Megah Jaya

$$H_0 = P_1 = P_2$$

$$H_1 = P_1 > P_2$$

$$P_1 = \frac{21}{50} = 0.42$$

$$P_2 = \frac{2}{50} = 0.1$$

$$\bar{P} = \frac{0.42 + 0.1}{2} = 0.26$$

$$\alpha = 0.05$$

$$\bar{q} = 1 - 0.26 = 0.74$$

$$Z = \frac{\bar{P}_1 - \bar{P}_2}{\sqrt{\bar{P}\bar{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} = 3.26$$

$$Z_{\text{tabel}} = 1.96$$

$$Z_{\text{hitung}} = 3.26$$

Kesimpulan : Tolak H_0 , maka Honda Wijaya Abadi lebih baik dari Megah Jaya

❖ P_1 = Honda Wijaya Abadi

P_2 = Candra motor

$$H_0 = P_1 = P_2$$

$$H_1 = P_1 > P_2$$

$$P_1 = \frac{21}{50} = 0.42$$

$$P_2 = \frac{2}{50} = 0.1$$

$$\bar{P} = \frac{0.42 + 0.1}{2} = 0.26$$

$$\alpha = 0.05$$

$$\bar{q} = 1 - 0.26 = 0.74$$

$$Z = \frac{\bar{P}_1 - \bar{P}_2}{\sqrt{\bar{P}\bar{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} = 3.26$$



$P_1 = \text{Honda Wijaya Abadi}$

$P_2 = \text{Cahaya Motor}$

$H_o = P_1 = P_2$

$H_1 = P_1 > P_2$

$$P_1 = \frac{21}{50} = 0.42$$

$$P_2 = \frac{8}{50} = 0.16$$

$$\bar{P} = \frac{0.42 + 0.16}{2} = 0.29$$

$\alpha = 0.05$

$$\bar{q} = 1 - 0.29 = 0.71$$

$$Z = \frac{\bar{P}_1 - \bar{P}_2}{\sqrt{\bar{P}\bar{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} = 2.56$$

$Z_{\text{tabel}} = 1.96$

$Z_{\text{hitung}} = 2.56$

Kesimpulan : Tolak H_o , maka Honda Wijaya Abadi lebih baik dari Cahaya motor



$P_1 = \text{Honda Wijaya Abadi}$

$P_2 = \text{Kopo Motor}$

$H_o = P_1 = P_2$

$H_1 = P_1 > P_2$

$$P_1 = \frac{21}{50} = 0.42$$

$$P_2 = \frac{7}{50} = 0.14$$

$$\bar{P} = \frac{0.42 + 0.14}{2} = 0.28$$

$\alpha = 0.05$

$$\bar{q} = 1 - 0.28 = 0.72$$

$$Z = \frac{\bar{P}_1 - \bar{P}_2}{\sqrt{\bar{P}\bar{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} = 2.78$$

Hasil Kuesioner Competitive

Nama Bengkel	Turus	Jumlah Responden	Persentase
Surya Motor		2	4.00%
Sinar Agung Motor		8	16.00%
Honda Wijaya Motor		21	42.00%
Maya Motor		10	20.00%
Megah Jaya Motor		2	4.00%
Rajawali Motor		7	14.00%
Total		50	100.00%

Proposi

Perbandingan dua sample

$$\diamond P_1 = \text{Honda Wijaya Abadi}$$

$$P_2 = \text{Maya Motor}$$

$$H_o = P_1 = P_2$$

$$H_1 = P_1 > P_2$$

$$P_1 = \frac{21}{50} = 0.42$$

$$P_2 = \frac{10}{50} = 0.2$$

$$\bar{P} = \frac{0.42 + 0.2}{2} = 0.31$$

$$\alpha = 0.05$$

$$\bar{q} = 1 - 0.31 = 0.69$$

$$Z = \frac{\bar{P}_1 - \bar{P}_2}{\sqrt{\bar{P} \cdot \bar{q} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} = 2.12$$

$$Z_{\text{tabel}} = 1.96$$

$$Z_{\text{hitung}} = 2.12$$

Kesimpulan : Tolak H_o , maka Honda Wijaya Abadi lebih baik dari Maya motor

KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui **pesaing dari bengkel motor Honda Wijaya Abadi** berdasarkan pengalaman saudara sebagai konsumen, yang telah mencoba bengkel lain, selain bengkel motor Honda Wijaya Abadi. Hasil kuesioner ini akan sangat berguna sebagai masukan terhadap pihak bengkel.

Terima kasih atas kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,
Ronald Bintoro

Pertanyaan :

1. Selain bengkel Honda Wijaya Abadi, apakah saudara/i pernah ke bengkel lain yang masih berada dalam kawasan Kopo?

Petunjuk : Silahkan memberikan tanda (✓)

- Ya
 Tidak

2. Jika ya, maka tolong sebutkan nama bengkel dan kelebihan yang dimiliki bengkel tersebut dibanding dengan bengkel motor Honda Wijaya Abadi ?

LAMPIRAN 2

- Kuesioner Competitive
- Hasil Kuesioner Competitive
- Proposi Perbandingan

- **Kuesioner Untuk Mengidentifikasi Masalah Pada Bengkel Motor Honda Wijaya Abadi.**

Kepada yth. Bapak/Ibu/Saudara/i
 Pelanggan Bengkel Motor Honda Wijaya Abadi
 Kopo Bihbul, Bandung

Dengan ini saya mahasiswa Teknik Industri Maranatha, mohon bantuan bapak/ibu sekalian. Untuk membantu saya mengetahui masalah yang terjadi di bengkel motor Honda Wijaya Abadi guna mengidentifikasi masalah dalam rangka penyusunan tugas akhir. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan saran dan keluhan kepada bengkel motor Honda Wijaya Abadi untuk membantu mengetahui masalah yang terjadi pada bengkel tersebut, sekian dan terima kasih.

Saran dan Keluhan :

- **Hasil dari kuesioner saran dan keluhan**

No	Saran dan Keluhan
1	servis motornya lama
2	orang yang melakukan servisnya terlalu sedikit
3	tidak mendapat minum
4	ruang tungguanya kotor
5	tempat motor menunggu kecil jadi kepanasan
6	kalau pelanggan datang tidak langsung dilayani
7	pemeriksaan akhir yang lama
8	tidak menanyakan kerusakan
9	hanya memberikan gratis servis setelah 6 kali
10	tidak tersedianya sarana hiburan di ruang tunggu
11	ruang tunggu yang panas
12	harga suku cadang yang mahal
13	banyaknya spare part yang hilang ketika servis

LAMPIRAN 1

- Kuesioner Untuk Mengidentifikasi Masalah