

ABSTRAK

PT National Utility Helicopter (PT NUH) merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa penyewaan helikopter. Sejak 2005, industri penerbangan “*booming*” di kawasan Asia, kompetisi kini menjadi semakin ketat setelah munculnya beberapa perusahaan baru yang menjadi kompetitor utama PT NUH. Kompetitor PT NUH yang berukuran lebih besar dari sisi modal, juga dengan kualitas pelayanan yang bersaing. Faktor yang mempengaruhi terpilihnya PT NUH ialah harga yang ditawarkan, statistik keselamatan penerbangan yang dimiliki, jenis helikopter yang disediakan, serta evaluasi atas kepuasan para karyawan perusahaan yang pernah diangkut oleh helikopter PT NUH.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* atas pelayanan yang diberikan PT.NUH, mengetahui faktor-faktor yang mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan *customer* PT NUH, memberikan usulan kepada karyawan dan pihak manajemen PT NUH untuk meningkatkan kepuasan *customer*, dan memberikan usulan yang perlu dilakukan oleh PT NUH untuk mengurangi faktor-faktor didalam perusahaan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

Uji hipotesis ketidakpuasan, Analisis SERVQUAL dan metode KANO adalah model yang perlu dilakukan untuk pengolahan data pada penelitian ini. SERVQUAL digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen atas layanan PT NUH.. Sedangkan metode KANO digunakan untuk mengetahui keinginan dan harapan konsumen. Kuesioner penelitian disebarakan kepada 272 responden.

Hasil dari pengolahan data menyatakan bahwa terdapat beberapa variabel yang menyebabkan terjadinya ketidakpuasan konsumen PT NUH, antara lain 1) Keramahan staf penjemputan, 2)Ketepatan staf penjemputan mengenali *customer*, 3)Ketepatan lokasi penjemputan *customer* oleh staf, 4)Kenyamanan kendaraan penjemput, 5)Kenyamanan staf mengemudikan kendaraan penjemput, 6)Kelezatan rasa “snack” yang diberikan di “Lounge Area”, 7)Kelezatan rasa minuman yang diberikan di “Lounge Area”, 8)Kenyamanan tempat duduk di “Lounge Area”,9)Kenyamanan suhu udara di “Lounge Area”,10)Ketepatan waktu perjalanan helikopter, 11)Kesediaan staf untuk membawakan bagasi Customer, 12)Kerapihan pakaian/seragam staf, 13)Kesigapan staf dalam melayani Customer, 14)Ketanggapan PT NUH dalam melayani keluhan Customer, dan 15)Kecepatan staf dalam melayani keluhan Customer.

Usulan yang diberikan untuk memperbaiki variabel yang menyebabkan ketidakpuasan antara lain menyediakan standar operasional prosedur tentang *hospitalit*, rekognasi konsumen, pembenahan kendaraan penjemputan, pelatihan dan pengawasan terhadap staf, penggunaan jasa layanan katering yang lebih baik, pembelian sofa, pembenahan desain interior yang lebih baik, dan penambahan jumlah AC.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah	1 – 3
1.4 Perumusan Masalah	1 – 3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	1 – 3
1.6 Sistematika Penulisan	1 – 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	2 – 1
2.1.1 Pengertian Jasa.....	2 – 1
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	2 – 2
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	2 – 2
2.2 Kualitas Jasa.....	2 – 5
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	2 – 5
2.2.2 Konsep Kualitas Jasa	2 – 6
2.2.3 Definisi Kualitas Jasa.....	2 – 6
2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	2 – 10
2.2.5 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	2 – 12
2.2.6 Model Kualitas Jasa.....	2 – 13
2.2.7 Pengukuran Kualitas Jasa.....	2 – 18

2.2.8	Kepuasan Pelanggan.....	2 – 21
2.3	Teknik dan Metode Pengumpulan Data.....	2 – 23
2.3.1	Wawancara (<i>Interview</i>).....	2 – 23
2.3.2	Kuesioner (Angket).....	2 – 24
2.3.3	Observasi.....	2 – 25
2.4	Populasi dan Sampel.....	2 – 26
2.4.1	Populasi.....	2 – 26
2.4.2	Sampel.....	2 – 26
2.4.3	Teknik Sampling.....	2 – 26
2.4.4	Menentukan Ukuran Sampel.....	2 – 29
2.5	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2 – 30
2.5.1	Macam-macam Skala Pengukuran.....	2 – 30
2.5.2	Tipe Skala Pengukuran.....	2 – 31
2.5.3	Instrumen Penelitian.....	2 – 33
2.5.4	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2 – 33
2.5.4.1	Validitas Instrumen.....	2 – 33
2.5.4.2	Realibilitas Instrumen.....	2 – 34
2.6	Metode <i>Importance – Performance Analysis</i>	2 – 36
2.7	Uji Hipotesis Menyangkut Dua Rataan.....	2 – 36
2.8	Pengenalan Program SPSS.....	2 – 38
2.9	Metode KANO.....	2 – 39
2.10	Rangkuman BAB II.....	2 – 43

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3 – 1
3.2	Studi Pustaka.....	3 – 1
3.3	Penentuan Variabel Penelitian.....	3 – 4
3.4	Pengumpulan Data Pendahuluan.....	3 – 4
3.4.1	Pengumpulan Indikator Variabel Harapan Konsumen.....	3 – 5
3.5	Penentuan Populasi dan Sampel.....	3 – 4
3.6	Penyusunan Kuesioner.....	3 – 8

3.7	Validitas Konstruksi.....	3 – 6
3.8	Penyebaran Kuesioner Uji Coba.....	3 – 7
3.9	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	3 – 7
3.9.1	Uji Validitas Kuesioner Uji Coba.....	3 – 15
3.9.2	Uji Reliabilitas Kuesioner Uji Coba.....	3 – 16
3.10	Perbaikan Kuesioner.....	3 – 16
3.11	Penentuan Teknik Sampling dan Jumlah Sampel.....	3 – 16
3.12	Pengolahan Data.....	3 – 16
3.12.1	Perhitungan Servqual (Pengolahan Data GAP 5).....	3 – 16
3.12.2	Pengujian Hipotesis (Uji Z) untuk GAP 5.....	3 – 17
3.12.3	Pengolahan Data GAP 1.....	3 – 19
3.12.4	Pengolahan Data GAP 2	3 – 20
3.12.5	Pengolahan Data GAP 3.....	3 – 21
3.12.6	Pengolahan Data GAP 4.....	3 – 21
3.13	Model KANO.....	3 – 22
3.14	Analisis.....	3 – 23
3.15	Usulan.....	3 – 23
3.16	Kesimpulan dan Saran.....	3 – 23

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4 – 1
4.1.1	Sejarah Singkat <i>PT. National Utility Helicopter</i>	4 – 1
4.1.2	Gambaran Perusahaan.....	4 – 2
4.1.3	Jenis Operasi Perusahaan.....	4 – 2
4.1.4	Alamat Perusahaan.....	4 – 3
4.1.5	Struktur Organisasi.....	4 – 3
4.1.6	Deskripsi Pekerjaan PT. NUH.....	4 – 4
4.1.7	Armada Helikopter PT NUH.....	4 – 13
4.1.8	Spesifikasi Helikopter PT NUH.....	4 – 13
4.2	Penyusunan Instrumen Awal.....	4 – 16
4.3	Penyebaran Kuesioner Penelitian Uji Coba.....	4 – 18

4.3.1 Uji Validitas Kuesioner Uji Coba.....	4 – 18
4.3.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Uji Coba.....	4 – 21
4.5 Kuesioner Penelitian.....	4 – 22

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data dan Analisis GAP 5.....	5 – 1
5.1.1 Pengolahan Data GAP 5 menggunakan Metode Servqual..	5 – 1
5.1.2 Pengolahan Data GAP 5 menggunakan Metode Servqual.	5 – 2
tiap item variabel	
5.1.3 Pengolahan Data GAP 5 menggunakan.....	5 – 3
Pengujian Hipotesis	
5.1.4 Analisis GAP 5.....	5 – 6
5.1.4.1 Analisis GAP 5 Variabel (1) Keramahan.....	5 – 6
Staf Penjemputan	
5.1.4.2 Analisis GAP 5 Variabel (2) Ketepatan Staf.....	5 – 7
Penjemputan Mengenali penumpang	
5.1.4.3 Analisis GAP 5 Variabel (6) Kenyamanan.....	5 – 7
Kendaraan Penjemput	
5.1.4.4 Analisis GAP 5 Variabel (7) Kenyamanan.....	5 – 8
Staf Mengemudikan Kendaraan Penjemput	
5.1.4.5 Analisis GAP 5 Variabel (10) Kelezatan Rasa.....	5 – 8
<i>Snack Yang Diberikan di “Lounge Area</i>	
5.1.4.6 Analisis GAP 5 Variabel (11) Kelezatan.....	5 – 9
Rasa Minuman Yang Diberikan di “Lounge Area”	
5.1.4.7 Analisis GAP 5 Variabel (12) Kenyamanan.....	5 – 9
Tempat Duduk di “Lounge Area”	
5.1.4.8 Analisis GAP 5 Variabel (13) Kenyamanan.....	5 – 10
Suhu Udara di “Lounge Area”	
5.1.4.9 Analisis GAP 5 Variabel (21) Ketepatan Waktu.....	5 – 10
Perjalanan Helikopter	

5.1.4.10	Analisis GAP 5 Variabel (23) Kesiediaan.....	5 – 11
	Staf Untuk Membawakan Bagasi penumpang	
5.1.4.11	Analisis GAP 5 Variabel (26) Kesigapan.....	5 – 11
	Staf dalam Melayani penumpang	
5.1.4.12	Analisis GAP 5 Variabel (27) Ketanggapan.....	5 – 12
	PT NUH dalam Melayani Keluhan penumpang	
5.1.4.13	Analisis GAP 5 Variabel (28) Kecepatan.....	5 – 12
	Staf dalam Melayani Keluhan penumpang	
5.2	Pengolahan Data dan Analisis GAP 1.....	5 – 12
5.2.1	Pengolahan Data GAP 1 Menggunakan.....	5 – 12
	Pengujian Hipotesis	
5.2.2	Penyebab GAP 1.....	5 – 17
5.2.3	Analisis GAP 1.....	5 – 18
5.3	Pengolahan Data dan Analisis GAP 2.....	5 – 19
5.3.1	Analisis GAP 2.....	5 – 26
5.3.1.1	Analisis GAP 2 pada Variabel (1).....	5 – 26
	Keramahan staf penjemputan pada penumpang	
5.3.1.2	Analisis GAP 2 pada Variabel (7).....	5 – 27
	Kenyamanan supir mengemudikan kendaraan penjemput	
5.3.1.3	Analisis GAP 2 pada Variabel (10).....	5 – 28
	Kelezatan rasa snack yang diberikan di "Lounge Area"	
5.3.1.4	Analisis GAP 2 pada Variabel (11).....	5 – 29
	Kelezatan rasa minuman yang diberikan di "Lounge Area"	
5.3.1.5	Analisis GAP 2 pada Variabel (13).....	5 – 30
	Kenyamanan suhu udara di “Lounge Area”	
5.3.2	Penyebab GAP 2.....	5 – 31
5.4	Pengolahan Data dan Analisis GAP 3.....	5 – 33
5.4.1	Analisis GAP 3.....	5 – 37

5.4.1.1 Analisis GAP 3 pada Variabel (1).....	5 – 37
Keramahan staf penjemputan pada penumpang	
5.4.1.2 Analisis GAP 3 pada Variabel (7).....	5 – 38
Kenyamanan supir mengemudikan kendaraan penjemput	
5.4.1.3 Analisis GAP 3 pada Variabel (10).....	5 – 39
Kelezatan rasa snack yang diberikan di "Lounge Area"	
5.4.1.4 Analisis GAP 3 pada Variabel (11).....	5 – 39
Kelezatan rasa minuman yang diberikan di "Lounge Area"	
5.4.1.5 Analisis GAP 3 pada Variabel (13).....	5 – 40
Kenyamanan suhu udara di “ <i>Lounge Area</i> ”	
5.4.2 Penyebab GAP 3.....	5 – 41
5.5 Pengolahan Data dan Analisis GAP 4.....	5 – 43
5.5.1 Analisis GAP 4.....	5 – 49
5.5.1.1 Analisis GAP 4 pada Variabel (1).....	5 – 50
Keramahan staf penjemputan pada penumpang	
5.5.1.2 Analisis GAP 4 pada Variabel (2).....	5 – 50
Ketepatan staf penjemputan mengenali diri penumpang	
5.5.1.3 Analisis GAP 4 pada Variabel (3).....	5 – 51
Ketepatan lokasi penjemputan penumpang oleh staf	
5.5.1.4 Analisis GAP 4 pada Variabel (4).....	5 – 51
Ketepatan waktu penjemputan penumpang oleh staf	
5.5.1.5 Analisis GAP 4 pada Variabel (5).....	5 – 52
Kedekatan “ <i>Lounge Area</i> ” dengan <i>counter</i> bagasi	
5.5.1.6 Analisis GAP 4 pada Variabel (6).....	5 – 52
Kenyamanan kendaraan penjemput	

5.5.1.7 Analisis GAP 4 pada Variabel (7).....	5 – 53
Kenyamanan supir mengemudikan kendaraan penjemput	
5.5.1.8 Analisis GAP 4 pada Variabel (8).....	5 – 54
Ketepatan penanganan bagasi penumpang oleh staf	
5.5.1.9 Analisis GAP 4 pada Variabel (9).....	5 – 54
Kecukupan bobot bagasi per penumpang	
5.5.1.10 Analisis GAP 4 pada Variabel (10).....	5 – 55
Kelezatan rasa snack yang diberikan di "Lounge Area"	
5.5.1.11 Analisis GAP 4 pada Variabel (11).....	5 – 55
Kelezatan rasa minuman yang diberikan di "Lounge Area"	
5.5.1.12 Analisis GAP 4 pada Variabel (12).....	5 – 56
Kenyamanan tempat duduk di “ <i>Lounge Area</i> ”	
5.5.1.13 Analisis GAP 4 pada Variabel (13).....	5 – 56
Kenyamanan suhu udara di “ <i>Lounge Area</i> ”	
5.5.1.14 Analisis GAP 4 pada Variabel (21).....	5 – 57
Ketepatan waktu perjalanan helikopter	
5.5.1.15 Analisis GAP 4 pada Variabel (22).....	5 – 57
Kecepatan pengurusan bagasi penumpang oleh staf	
5.5.1.16 Analisis GAP 4 pada Variabel (23).....	5 – 58
Kesediaan staf untuk membawakan bagasi penumpang	
5.5.1.17 Analisis GAP 4 pada Variabel (24).....	5 – 58
Jaminan keamanan bagasi	
5.5.1.18 Analisis GAP 4 pada Variabel (25).....	5 – 59
Kerapihan pakaian/seragam staf	
5.5.1.19 Analisis GAP 4 pada Variabel (26).....	5 – 59
Kesigapan staf dalam melayani penumpang	

5.5.1.20	Analisis GAP 4 pada Variabel (27).....	5 – 60
	Ketanggapan PT NUH dalam melayani keluhan penumpang	
5.5.1.21	Analisis GAP 4 pada Variabel (28).....	5 – 60
	Kecepatan staf dalam melayani keluhan penumpang	
5.5.1.22	Analisis GAP 4 pada Variabel (29).....	5 – 61
	Ketersediaan sarana untuk menampung kritik dan saran	
5.5.2	Penyebab GAP 4	5 – 61
5.6	Pengolahan Data KANO.....	5 – 62
5.6.1	Kategori KANO <i>Expected</i> (E).....	5 – 64
5.6.2	Kategori KANO <i>One Dimensional</i> (O).....	5 – 64
5.6.3	Kategori KANO <i>Attractive</i> (A).....	5 – 65
5.7	Analisis Keterkaitan Antar GAP.....	5 – 65
5.8	Analisis Keseluruhan SERVQUAL dan KANO.....	5 – 69
5.9	Pengembangan Usulan.....	5 – 73
5.9.1	Usulan Prioritas Pertama.....	5 – 73
5.9.1.1	Usulan Pada Variabel Ketepatan Waktu.....	5 – 73
	Perjalanan Helikopter	
5.9.2	Usulan Prioritas Kedua.....	5 – 74
5.9.2.1	Usulan Pada Variabel Keramahan Staf	5 – 74
	Penjemputan	
5.9.2.2	Usulan Pada Variabel Ketepatan Staf	5 – 75
	Penjemputan Mengenali penumpang	
5.9.2.3	Usulan Pada Variabel Kenyamanan Kendaraan.....	5 – 75
	Penjemput	
5.9.2.4	Usulan Pada Variabel Kenyamanan Staf	5 – 75
	Mengemudikan Kendaraan Penjemput	
5.9.2.5	Usulan Pada Variabel Kelezatan Rasa	5 – 76
	Snack Yang Diberikan di “Lounge Area”	

5.9.2.6 Usulan Pada Variabel Kelezatan Rasa.....	5 – 76
Minuman Yang Diberikan di “Lounge Area”	
5.9.2.7 Usulan Variabel Kenyamanan Tempat Duduk.....	5 – 76
di “Lounge Area”	
5.9.2.8 Usulan Variabel Suhu Udara di“Lounge Area”	5 – 77
5.9.2.8.1 Usulan Variabel Ketersediaan Staf.....	5 – 77
Untuk Membawakan Bagasi penumpang	
5.9.2.8.2 Usulan Variabel Kesiapan Staf.....	5 – 77
dalam Melayani penumpang	
5.9.2.8.3 Usulan Variabel Ketanggapan PT NUH.....	5 – 78
dalam Melayani Keluhan penumpang	
5.9.2.8.4 Usulan Variabel Kecepatan Staf dalam.....	5 – 78
Melayani Keluhan penumpang	

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6 – 1
6.2 Saran	6 – 3
6.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	6 – 3
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	6 – 4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Item yang Diharapkan Konsumen	3 – 6
3.2	Variabel Penelitian Awal	3 – 7
3.3	Hasil Rekapitulasi Validitas Konstruk Ir.Rudy Wawolumaja M.Sc, M.Eng	3 – 11
3.4	Hasil Rekapitulasi Validitas Konstruk Ir.Hendra Kusuma, MT.	3 – 11
3.5	Hasil Rekapitulasi Validitas Konstruk Christina, ST., MT.	3 – 12
3.6	Hasil Rekapitulasi Validitas Konstruk Rudijanto Muis, ST., MT.	3 – 13
3.7	Variabel Penelitian setelah Validitas Konstruksi	3 – 14
4.1	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kuesioner Harapan <i>Customer</i>	4 – 19
4.2	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kuesioner Persepsi <i>Customer</i>	4 – 20
4.3	Nilai Korelasi Harapan <i>Customer</i>	4 – 21
4.4	Nilai Korelasi Persepsi <i>Customer</i>	4 – 22
5.1	Servqual Score GAP 5	5 – 1
5.2	Servqual Score GAP 5 per item	5 – 2
5.3	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk GAP 5 (Dimensi)	5 – 4
5.4	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk GAP 5 (Item)	5 – 5
5.5	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk GAP 1 (Dimensi)	5 - 13
5.6	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk GAP 1 (Item)	5 – 15
5.7	Penyebab GAP 1	5 – 17
5.8	Interpretasi Kuesioner GAP 2 yang Diisi Oleh Manajemen	5 – 19
5.9	Kriteria Penentuan Besar-Kecilnya GAP 2	5 – 20

5.10	Tabel Analisis Kesenjangan antara Persepsi Manajemen tentang Harapan Konsumen dengan Standar Kualitas Pelayanan	5 – 22
5.11	Penjelasan GAP 2 Kesimpulan Wawancara dengan Manajemen	5 – 24
5.12	Penjelasan GAP 2 Kesimpulan Keseluruhan	5 – 25
5.13	Penyebab GAP 2	5 – 31
5.14	Kuesioner GAP 3 untuk Tingkat Konsisten dalam Memenuhi Standar yang diisi oleh karyawan	5 – 34
5.15	Kriteria Penentuan Besar-Kecilnya GAP 3	5 – 35
5.16	Analisis Kesenjangan antara Spesifikasi Standar dengan Tingkat Konsistensi Kinerja Karyawan	5 – 36
5.17	Penyebab GAP 3	5 – 41
5.18	Kuesioner GAP 4 untuk Kinerja Karyawan	5 – 45
5.19	Besar-Kecilnya GAP 4	5 – 46
5.20	Analisis Kesenjangan antara Tingkat Konsistensi Kinerja Karyawan dengan Janji Perusahaan	5 – 47
5.21	Hasil Wawancara Manajemen Tentang Janji PT NUH	5 – 48
5.22	Penyebab GAP 4	5 – 61
5.23	Kategori KANO	5 – 63
5.24	Analisis Keseluruhan KANO dan SERVQUAL	5 – 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2 – 17
2.2	Model Gap Kualitas Jasa yang Diperluas	2 – 18
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 22
2.4	Teknik Sampling	2 – 27
2.5	Diagram KANO	2 – 40
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 2
4.1	Struktur Organisasi PT NUH	4 – 4
4.2	Spesifikasi Teknis Bell 412 – EP	4 – 13
4.3	Spesifikasi Teknis Bell 412 – SP	4 – 14
4.4	Spesifikasi Teknis Bell 212	4 – 14
4.5	Spesifikasi Teknis Bell 206-B	4 – 15
4.6	Spesifikasi Teknis AS-350-B2	4 – 15
4.7	Spesifikasi Teknis EC-130-B4	4 – 16
5.1	Kendaraan Penjemput PT NUH	5 – 8
5.2	<i>Snack</i> dan Minuman yang disajikan PT NUH	5 – 9
5.3	Kursi yang disediakan PT NUH	5 – 10
5.4	Analisis Berdasarkan Perluasan Model Kualitas Pelayanan	5 – 68
5.5	Diagram KANO	5 – 71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L1 – 1
1	Kuesioner Pra-Konstruksi	L1 – 2
1	Komentar Ahli tentang Validitas Konstruksi	L1 – 3
1	Kuesioner Penelitian GAP 5	L1 – 4
1	Kuesioner Penelitian GAP 1	L1 – 5
1	Kuesioner Penyebab GAP 1	L1 – 6
1	Kuesioner Penelitian GAP 2	L1 – 7
1	Kuesioner Penyebab GAP 2	L1 – 8
1	Kuesioner Penelitian GAP 3	L1 – 9
1	Kuesioner Penyebab GAP 3	L1 – 10
1	Kuesioner Penelitian GAP 4	L1 – 11
1	Kuesioner Penyebab GAP 4	L1 – 12
1	Kuesioner KANO	L1 – 13
2	Jawaban Kuesioner Terbuka	L2 – 1
2	Jawaban Kuesioner Penelitian	L2 – 2
2	Jawaban Kuesioner terhadap Manajemen	L2 – 3
2	Jawaban Kuesioner terhadap Karyawan	L2 – 4
3	Lampiran SOP PT NUH	L3 – 1
3	Lampiran Dokumen PT NUH	L3 – 2