

# LAMPIRAN

## KUESIONER PENDAHULUAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Kuesioner ini dibagikan kepada anda sebagai kuesioner awal untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi anda dalam memilih toko sparepart mobil serta untuk mengetahui toko sparepart mobil mana yang sering anda kunjungi.

.....

**BERIKAN TANDA CHECKLIST (✓) PADA ATRIBUT YANG PENTING DALAM MEMILIH TOKO SPAREPART MOBIL.**

- ( ) Tersedianya berbagai jenis sparepart mobil (busi, bohlam, kopling, ball joint, dll).
- ( ) Tersedianya berbagai jenis kualitas sparepart mobil (orisinil, lokal, taiwan, dll).
- ( ) Tersedianya sparepart untuk berbagai jenis mobil (honda, toyota, daihatsu, dll).
- ( ) Kondisi kemasan sparepart.
- ( ) Kondisi fisik sparepart.
- ( ) Harga yang lebih terjangkau dibanding toko sparepart lain.
- ( ) Kesesuaian harga dengan kualitas sparepart.
- ( ) Memiliki lokasi yang terletak di pinggir jalan raya.
- ( ) Memiliki lokasi yang terletak di pusat kota.
- ( ) Memiliki lokasi yang dekat dengan bengkel mobil.
- ( ) Memiliki lokasi yang dilalui oleh angkutan kota/umum.
- ( ) Adanya promosi yang menarik melalui media cetak.
- ( ) Adanya promosi yang menarik melalui media elektronik.
- ( ) Adanya diskon yang menarik untuk pembelian sparepart dalam jumlah tertentu.
- ( ) Adanya kartu member toko dengan berbagai fasilitas khusus (diskon, point, dll).
- ( ) Adanya berbagai diskon khusus untuk pembayaran secara tunai (5%, 10%, 20%, dll).
- ( ) Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.
- ( ) Kerapian karyawan dalam berpakaian.
- ( ) Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen.
- ( ) Pengetahuan karyawan terhadap sparepart mobil.
- ( ) Jaminan keaslian sparepart.

- ( ) Kejelasan papan nama toko sparepart mobil.
- ( ) Kebersihan toko.
- ( ) Tempat parkir yang memadai.
- ( ) Kerapian penataan sparepart pada rak barang.
- ( ) Kenyamanan kursi tunggu.
- ( ) Kebersihan kamar mandi/WC.
- ( ) Tersedia fasilitas pembayaran dengan berbagai kartu kredit atau debit.
- ( ) Kecepatan karyawan dalam mengambil sparepart yang diinginkan konsumen.
- ( ) Ketepatan karyawan dalam mengambil sparepart yang diinginkan konsumen.
- ( ) Kecepatan dalam proses pembayaran.
- ( ) Ketepatan dalam proses pembayaran.
- ( ) Kemudahan dalam proses penukaran/pengembalian sparepart.
- ( ) Kecepatan jasa pengantaran sparepart.
- ( ) Kerapian jasa pemasangan sparepart.
- ( ) Ketepatan jam operasional toko.

Lain - lain:

.....  
.....

- Selain **Toko Niaga Jaya Motor (Jl. Pungkur No.156A)** , toko sparepart mobil yang sering anda kunjungi :
  - ( ) Leo Motor (Jl. Pungkur No.144)      ( ) Subur Jaya (Jl. Pungkur No.150)
  - ( ) Niaga Motor (Jl. Pungkur No.188)      ( ) Sumber Motor II (Jl. Pungkur No.158)
  - ( ) Sumber Motor I (Jl. Pungkur No.156B)      Lainnya.....

***Terima Kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini***

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden yang pernah berbelanja di Toko Niaga Jaya Motor dan

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada jurusan Teknik Industri di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan judul "*Usulan Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Di Toko Sparepart X*", kepada Bapak/Ibu/Sdr/i Responden dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner penelitian ini sebagai bahan untuk kepentingan penelitian.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih atas bantuan, kerjasama, dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i Responden dalam meluangkan waktu untuk membaca dan mengisi kuesioner ini.

**Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i Responden dijamin kerahasiaannya.**

Hormat Saya,

Hendryk

---

### **Bagian I**

#### **DATA RESPONDEN**

##### **Petunjuk pengisian:**

Berikan tanda checklist (✓) pada tanda kurung dibawah ini yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Sdr/i.

1. Jenis kelamin anda:

( ) Pria ( ) Wanita

2. Usia Anda saat ini :

( ) Usia < 20 tahun ( ) 25 tahun ≤ Usia < 40 tahun  
( ) 20 tahun ≤ Usia < 25 tahun ( ) Usia ≥ 40 tahun

3. Asal tempat tinggal Anda :

( ) Bandung Selatan ( ) Bandung Utara ( ) Lainnya.....  
( ) Bandung Barat ( ) Bandung Timur

4. Pekerjaan Anda saat ini :

- Pelajar / Mahasiswa       Pegawai Swasta       Lainnya.....  
 Pegawai Negri       Wiraswasta

5. Uang saku Anda saat ini (Jika pekerjaan anda Pelajar/Mahasiswa) :

- Uang saku < 1.000.000       1.500.000 ≤ Uang saku < 2.000.000  
 1.000.000 ≤ Uang saku < 1.500.000       Uang saku ≥ 2.000.000

6. Penghasilan Anda saat ini (Jika pekerjaan anda selain Pelajar/Mahasiswa) :

- Penghasilan < 1,5 juta       3 juta ≤ Penghasilan < 5 juta  
 1,5 juta ≤ Penghasilan < 3 juta       Penghasilan ≥ 5 juta

7. Toko sparepart mobil yang sering anda kunjungi :

- Toko Niaga Jaya Motor       Toko Sumber Motor II       Lainnya.....

## **Bagian II**

### **Petunjuk pengisian:**

Berikan *checklist* (✓) pada:

- Kolom *sebelah kiri*, Anda diminta untuk menilai **seberapa penting** atribut-atribut tersebut dalam memilih toko sparepart mobil

#### **Keterangan:**

- STPe : Sangat Tidak Penting      Pe : Penting  
TPe : Tidak Penting      SPe : Sangat Penting

- Kolom *sebelah kanan*, Anda diminta untuk menilai **seberapa puas** atribut-atribut tersebut sesuai dengan yang Anda rasakan pada Toko sparepart Niaga Jaya Motor.

#### **Keterangan:**

- STPu : Sangat Tidak Puas      Pu : Puas  
TPu : Tidak Puas      SPu : Sangat Puas

- Kolom *paling kanan*, Anda diminta untuk **membandingkan** atribut pada kedua toko tersebut dengan memberikan angka 0, 1, atau 2.

#### **Keterangan :**

- 1 : Untuk yang terbaik pertama  
2 : Untuk yang terbaik kedua  
0 : Jika tidak ada yang terbaik (**jika kedua toko sama**)

Kepentingan				No	Atribut	Kepuasan				Peringkat Toko	
ST Pe	T Pe	Pe	S Pe			ST Pu	T Pu	Pu	S Pu	Niaga Jaya	Sumber Motor II
				1	Tersedianya berbagai jenis sparepart mobil (busi, bohlam, kopling, ball joint, dll)						
				2	Tersedianya berbagai jenis kualitas sparepart mobil (orisinil, lokal, taiwan, dll)						
				3	Tersedianya sparepart untuk berbagai jenis mobil (honda, toyota, daihatsu, dll)						
				4	Harga yang lebih terjangkau dibanding toko sparepart lain						
				5	Kesesuaian harga dengan kualitas sparepart						
				6	Memiliki lokasi yang dilalui oleh angkutan kota/umum						
				7	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan						
				8	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen						
				9	Pengetahuan karyawan terhadap sparepart mobil						
				10	Jaminan keaslian sparepart						
				11	Kejelasan papan nama toko sparepart mobil						
				12	Tempat parkir yang memadai						
				13	Tersedia fasilitas pembayaran dengan berbagai kartu kredit atau debit						
				14	Kecepatan karyawan dalam mengambil sparepart yang diinginkan konsumen						
				15	Ketepatan karyawan dalam mengambil sparepart yang diinginkan konsumen						
				16	Kemudahan dalam proses penukaran/pengembalian sparepart						
				17	Ketepatan jam operasional toko						

*Terima Kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini*

A N A C O R - VERSION 0.4  
BY  
DEPARTMENT OF DATA THEORY  
UNIVERSITY OF LEIDEN, THE NETHERLANDS

```
>Warning # 17954. Command name: ANACOR
>No low-resolution plots can be drawn since there is only one
valid
>dimension.
```

The table to be analyzed:

	1	2	
	X	SUMBER	Margin
1	58.50	61.50	120.00
2	71.00	49.00	120.00
3	57.00	63.00	120.00
4	72.50	47.50	120.00
5	69.00	51.00	120.00
6	60.00	60.00	120.00
7	68.50	51.50	120.00
8	70.00	50.00	120.00
9	72.50	47.50	120.00
10	64.00	56.00	120.00
11	54.50	65.50	120.00
12	58.00	62.00	120.00
13	68.50	51.50	120.00
14	48.00	72.00	120.00
15	64.50	55.50	120.00
16	64.00	56.00	120.00
17	63.00	57.00	120.00
	-----	-----	-----
Margin	1083.50	956.50	2040.00

The Rowprofiles:

	1	2	
	X	SUMBER	Margin
1	.488	.513	1.000
2	.592	.408	1.000
3	.475	.525	1.000
4	.604	.396	1.000
5	.575	.425	1.000
6	.500	.500	1.000
7	.571	.429	1.000
8	.583	.417	1.000
9	.604	.396	1.000
10	.533	.467	1.000

11	.454	.546	1.000
12	.483	.517	1.000
13	.571	.429	1.000
14	.400	.600	1.000
15	.538	.463	1.000
16	.533	.467	1.000
17	.525	.475	1.000
	-----	-----	
Margin	.531	.469	

The Columnprofiles:

	1	2	Margin
	X	SUMBER	
1	.054	.064	.059
2	.066	.051	.059
3	.053	.066	.059
4	.067	.050	.059
5	.064	.053	.059
6	.055	.063	.059
7	.063	.054	.059
8	.065	.052	.059
9	.067	.050	.059
10	.059	.059	.059
11	.050	.068	.059
12	.054	.065	.059
13	.063	.054	.059
14	.044	.075	.059
15	.060	.058	.059
16	.059	.059	.059
17	.058	.060	.059
	-----	-----	
Margin	1.000	1.000	

Dimension	Singular Value	Inertia	Proportion Explained	Cumulative Proportion
1	.11257	.01267	1.000	1.000
Total		.01267	1.000	1.000

Row Scores:

Row	Marginal Profile	Dim 1
1	.059	-.261
2	.059	.362
3	.059	-.335
4	.059	.436
5	.059	.262
6	.059	-.186
7	.059	.237
8	.059	.312



9	.059	.436
10	.059	.013
11	.059	-.460
12	.059	-.285
13	.059	.237
14	.059	-.783
15	.059	.038
16	.059	.013
17	.059	-.037

Contribution of row points to the inertia of each dimension:

Row	Marginal Profile	Dim 1
1	.059	.035
2	.059	.068
3	.059	.059
4	.059	.099
5	.059	.036
6	.059	.018
7	.059	.029
8	.059	.051
9	.059	.099
10	.059	.000
11	.059	.110
12	.059	.043
13	.059	.029
14	.059	.320
15	.059	.001
16	.059	.000
17	.059	.001
		-----
		1.000

Contribution of dimensions to the inertia of each row point:

Row	Marginal Profile	Dim 1	Total
1	.059	1.000	1.000
2	.059	1.000	1.000
3	.059	1.000	1.000
4	.059	1.000	1.000
5	.059	1.000	1.000
6	.059	1.000	1.000
7	.059	1.000	1.000
8	.059	1.000	1.000
9	.059	1.000	1.000
10	.059	1.000	1.000
11	.059	1.000	1.000
12	.059	1.000	1.000
13	.059	1.000	1.000
14	.059	1.000	1.000
15	.059	1.000	1.000
16	.059	1.000	1.000

17 .059 1.000 1.000

Column Scores:

Column	Marginal Profile	Dim 1
1 X	.531	.315
2 SUMBER	.469	-.357

Contribution of column points to the inertia of each dimension:

Column	Marginal Profile	Dim 1
1 X	.531	.469
2 SUMBER	.469	.531
		-----
		1.000

Contribution of dimensions to the inertia of each column point:

Column	Marginal Profile	Dim 1	Total
1 X	.531	1.000	1.000
2 SUMBER	.469	1.000	1.000

Variances and Correlation Matrix of the singular values:

Dim Variances	Correlations between dimensions
1 4.806E-04	1.000

Variances and Correlation Matrix of scores of Row 1

Dim Variances	Correlations between dimensions
1 7.117E-04	1.000

Variances and Correlation Matrix of scores of Row 2

Dim Variances	Correlations between dimensions
1 .001	1.000

Variances and Correlation Matrix of scores of Row 3

Dim Variances	Correlations between dimensions
---------------	---------------------------------

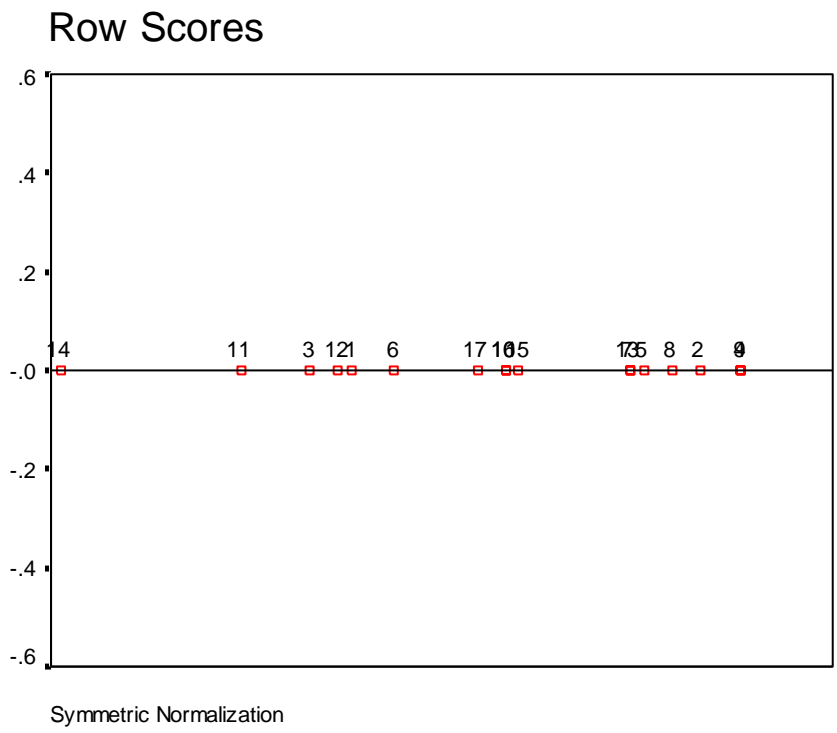
1	.001	1.000
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 4		
Dim Variances		Correlations between dimensions
1	.002	1.000
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 5		
Dim Variances		Correlations between dimensions
1	6.933E-04	1.000
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 6		
Dim Variances		Correlations between dimensions
1	3.920E-04	1.000
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 7		
Dim Variances		Correlations between dimensions
1	5.768E-04	1.000
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 8		
Dim Variances		Correlations between dimensions
1	9.617E-04	1.000
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 9		
Dim Variances		Correlations between dimensions
1	.002	1.000
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 10		
Dim Variances		Correlations between dimensions
1	5.618E-05	1.000
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 11		

Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	.002	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 12			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	8.418E-04	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 13			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	5.768E-04	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 14			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	.006	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 15			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	6.705E-05	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 16			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	5.618E-05	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Row 17			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	6.968E-05	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Column 1 X			
Dim Variances		Correlations between dimensions	
1	9.925E-04	1.000	
Variances and Correlation Matrix of scores of Column 2 SUMBER			

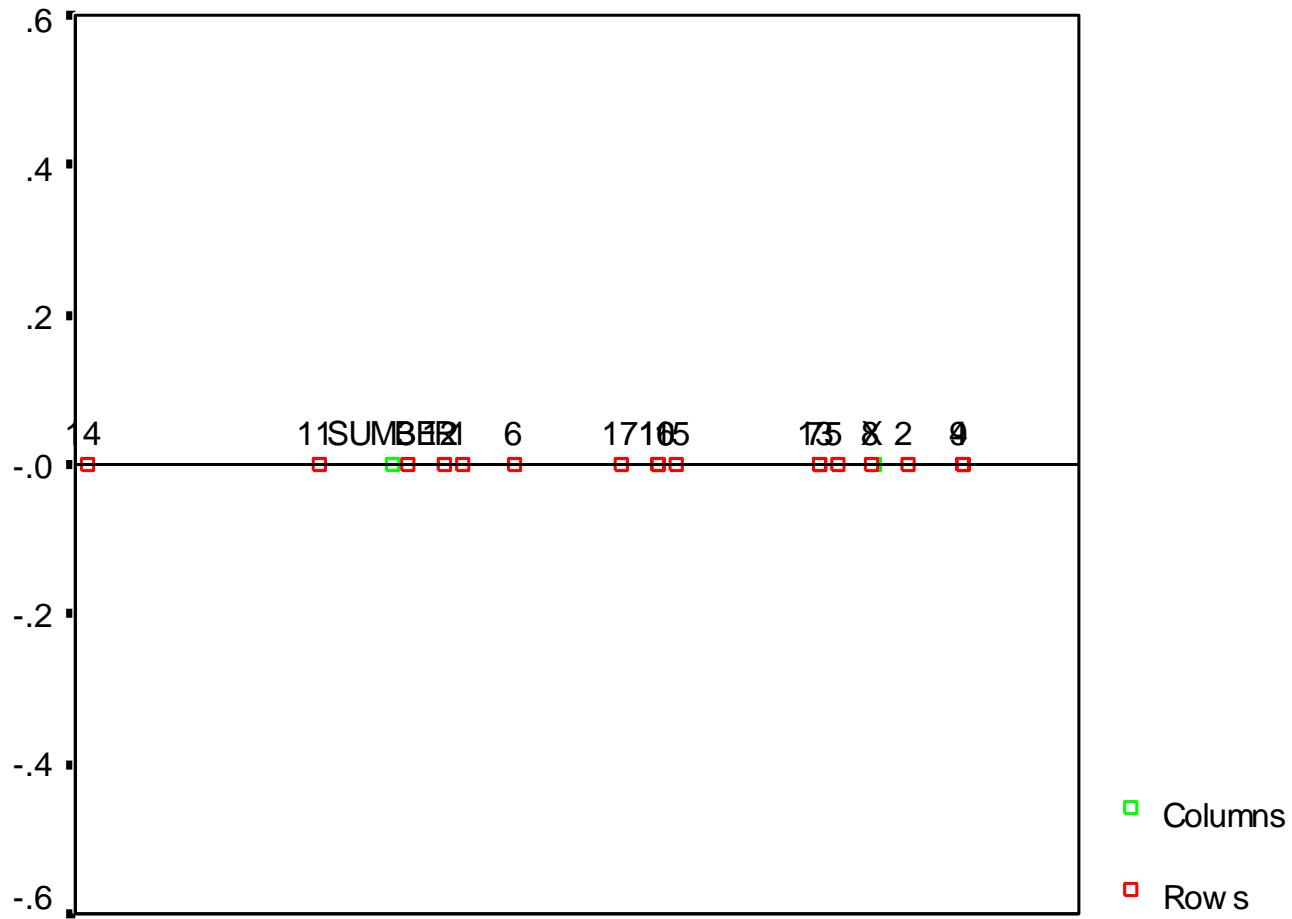
Dim Variances		Correlations between dimensions
1	.001	1.000

The data-matrix permuted according to the scores in dimension: 1

	2 SUMBER	1 X	Margin
14	72.00	48.00	120.00
11	65.50	54.50	120.00
3	63.00	57.00	120.00
12	62.00	58.00	120.00
1	61.50	58.50	120.00
6	60.00	60.00	120.00
17	57.00	63.00	120.00
16	56.00	64.00	120.00
10	56.00	64.00	120.00
15	55.50	64.50	120.00
13	51.50	68.50	120.00
7	51.50	68.50	120.00
5	51.00	69.00	120.00
8	50.00	70.00	120.00
2	49.00	71.00	120.00
4	47.50	72.50	120.00
9	47.50	72.50	120.00
Margin	956.50	1083.50	2040.00



# Row and Column Scores



Symmetric Normalization

## **DATA PENULIS**

Nama : Hendryk  
Alamat di Bandung : Pungkur No. 142A, Bandung  
Alamat Asal : S. M. Yamin No. 1, Banda Aceh  
No Telp. Asal : (0651) 33824  
No. Handphone : 0816250780/022-92085689  
Alamat *e-mail* : Hendryk\_1412@yahoo.com  
Pendidikan : SMU Methodist, Banda Aceh  
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha  
Nilai Tugas Akhir : B+  
Tanggal USTA : 11 Februari 2013