

KUESIONER AWAL

Saya selaku mahasiswi Universitas Kristen Maranatha, jurusan Teknik Industri 2004, meminta bantuan kepada saudara – saudara sekalian untuk mengisi kuesioner awal ini yang datanya dibutuhkan dalam pembuatan laporan Tugas Akhir. Terima kasih.

1. Sebutkan nama salon yang sering anda kunjungi selain Salon Muthiara:

.....
.....
.....

2. Menurut anda, faktor – faktor apa saja yang penting untuk sebuah salon:

	Faktor-faktor	Penting	Tidak Penting
Product	Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan		
	Adanya keterangan mengenai macam-macam pelayanan yang ada		
	Adanya keterangan mengenai macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan		
	Keanekaragaman jenis makanan dan minuman yang ditawarkan		
Price	Menggunakan peralatan dan obat-obatan salon yang berkualitas (cth: <i>steamer, hairdryer, obat spa, dll</i>)		
	Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan salon lain		
	Adanya potongan harga untuk pengambilan paket-paket pelayanan tertentu		
Place	Adanya potongan harga untuk <i>event-event</i> tertentu		
	Tempat yang mudah dijangkau		
Promotion	Adanya area parkir yang memadai		
	Adanya promosi melalui media cetak (majalah)		
People	Adanya promosi melalui media elektronik (radio)		
	Keramahan karyawan salon		
	Kesopanan karyawan salon		
	Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis model rambut		
	Pengetahuan <i>stylist</i> mengenai macam-macam <i>stylist</i> rambut		
	Karyawan cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen		
	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah		
Process	Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik		
	Kecepatan dalam pelayanan		
	Kecepatan dalam proses pembayaran		
	Ketepatan dalam memberikan kembalian		
	Ketepatan dalam perhitungan harga		
Physical Evidence	Cara pembayaran bisa secara <i>cash</i> , menggunakan kartu debit atau kartu kredit		
	Kebersihan salon		
	Kebersihan makanan dan minuma		
	Kebersihan <i>toilet</i>		
	Penerangan yang memadai		
	Kenyamanan saat dilayani		
	Keamanan area parker		
	Sirkulasi udara yang baik		
Adanya AC			

Lain –lain menurut anda :

.....

.....

7. Bagi yang belum berpenghasilan, jumlah uang saku saat ini (selain uang kost):
- a. Kecil (< Rp 500.000)
 - b. Rata-rata (Rp 500.000-Rp 700.000)
 - c. Besar (> Rp 700.000)
8. Frekuensi anda ke salon:
- a. 1 minggu sekali
 - b. 1 minggu dua kali
 - c. 2 minggu sekali
 - d. Sebulan sekali
 - e. Lainnya.....
9. Jumlah uang yang dikeluarkan dalam 1 kali ke salon:
- a. ≤ 50.000
 - b. $50.000 < \text{Pengeluaran} \leq 150.000$
 - c. $150.000 < \text{Pengeluaran} \leq 500.000$
 - d. > 500.000
10. Anda mengetahui salon Muthiara dari:
- a. Teman
 - b. Koran
 - c. Kebetulan lewat
 - d. Lainnya.....
11. Tujuan anda pergi ke salon:.....

Tingkat Kepuasan

Berilah tanda *checklist*(√) pada tabel-tabel sebelah kiri berdasarkan atribut-atribut yang ada sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan:

STPu → Sangat Tidak Puas

TP → Tidak Puas

P → Puas

SP → Sangat Puas

Tingkat Kepentingan

Berilah tanda *checklist*(√) pada tabel-tabel sebelah kanan berdasarkan atribut-atribut yang ada sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan:

STP → Sangat Tidak Penting

TP → Tidak Penting

P → Penting

SP → Sangat Penting

Tingkat Kepuasan (Salon Muthiara)				Atribut	Tingkat Kepentingan			
STPu	TPu	Pu	SPu		STP	TP	P	SP
				Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan				
				Adanya keterangan tertulis mengenai macam-macam pelayanan yang ada				
				Adanya keterangan mengenai macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan				
				Keanekaragaman jenis makanan dan minuman yang ditawarkan				
				Terdapat berbagai macam merk - merk obat salon				
				Harga yang terjangkau				
				Adanya potongan harga untuk pengambilan paket-paket pelayanan tertentu				
				Adanya potongan harga untuk <i>event-event</i> tertentu				
				Tempatnya dilalui oleh kendaraan umum				
				Adanya area parkir yang memadai				
				Adanya promosi melalui media cetak (majalah, koran, brosur, dll)				
				Adanya promosi melalui media elektronik (radio, tv, dll)				
				Keramahan karyawan salon				
				Kesopanan karyawan salon				
				Kemampuan karyawan dalam memotong rambut sesuai model yang diinginkan konsumen				
				Kemampuan karyawan dalam mencuci rambut				
				Karyawan cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen				
				Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi komplain konsumen				
				Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik dari konsumen				
				Kecekatan karyawan				
				Kecepatan dalam proses pembayaran				
				Cara pembayaran bisa secara <i>cash</i> , menggunakan kartu debit atau kartu kredit				
				Kebersihan salon				
				Penerangan yang memadai				
				Keamanan area parkir				
				Sirkulasi udara yang baik				
				AC berfungsi dengan baik				
				Adanya ruang tunggu				
				Salon <i>up to date</i> terhadap gaya - gaya rambut baru				

Rangking

Berilah rangking pada ke 3 salon berdasarkan atribut-atribut yang ada sesuai dengan pendapat anda

Keterangan:

Angka 1 : Paling baik

Angka 2 : Ke 2 terbaik

Angka 3 : Paling Buruk

Atribut	Rangking (1/2/3)		
	Salon Muthiara	Salon Anata	Salon Johnny Andrian
Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan			
Adanya keterangan tertulis mengenai macam-macam pelayanan yang ada			
Adanya keterangan mengenai macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan			
Keanekaragaman jenis makanan dan minuman yang ditawarkan			
Terdapat berbagai macam merk - merk obat salon			
Harga yang terjangkau			
Adanya potongan harga untuk pengambilan paket-paket pelayanan tertentu			
Adanya potongan harga untuk <i>event-event</i> tertentu			
Tempatnya dilalui oleh kendaraan umum			
Adanya area parkir yang memadai			
Adanya promosi melalui media cetak (majalah, koran, brosur, dll)			
Adanya promosi melalui media elektronik (radio, tv, dll)			
Keramahan karyawan salon			
Kesopanan karyawan salon			
Kemampuan karyawan dalam memotong rambut sesuai model yang diinginkan konsumen			
Kemampuan karyawan dalam mencuci rambut			
Karyawan cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen			
Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi komplain konsumen			
Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik dari konsumen			
Kecekatan karyawan			
Kecepatan dalam proses pembayaran			
Cara pembayaran bisa secara <i>cash</i> , menggunakan kartu debit atau kartu kredit			
Kebersihan salon			
Penerangan yang memadai			
Keamanan area parkir			
Sirkulasi udara yang baik			
AC berfungsi dengan baik			
Adanya ruang tunggu			
Salon <i>up to date</i> terhadap gaya - gaya rambut baru			

```

ANACOR
TABLE=ALL(22,3)
/DIMENSION=2
/NORMALIZATION CANONICAL
/PRINT TABLE SCORES CONTRIBUTIONS PROFILES PERMUTATION
/VARIANCES ROWS COLUMNS SINGULAR
/PLOT ROWS COLUMNS JOINT NDIM(ALL.MAX).
      A N A C O R - VERSION 0.4
      BY
      DEPARTMENT OF DATA THEORY
      UNIVERSITY OF LEIDEN, THE NETHERLANDS

```

The table to be analyzed:

	1	2	3	Margin
	MUTIARA	ANATA	J.ANDREA	
1	170	253	177	600
2	186	196	213	595
3	145	271	184	600
4	229	216	148	593
5	229	220	149	598
6	165	245	190	600
7	160	253	187	600
8	138	274	188	600
9	172	245	183	600
10	181	205	214	600
11	175	201	224	600
12	233	185	182	600
13	164	254	182	600
14	151	255	194	600
15	168	259	173	600
16	178	190	232	600
17	173	202	225	600
18	187	196	217	600
19	152	264	184	600
20	228	184	188	600
21	187	182	231	600
22	169	190	241	600
23	210	199	191	600
24	157	263	181	601
25	147	278	175	600
-----	-----	-----	-----	-----
Margin	4454	5680	4853	14987

—

The Rowprofiles:

	1 MUTIARA	2 ANATA	3 J.ANDREA	Margin
1	.283	.422	.295	1.000
2	.313	.329	.358	1.000
3	.242	.452	.307	1.000
4	.386	.364	.250	1.000
5	.383	.368	.249	1.000
6	.275	.408	.317	1.000
7	.267	.422	.312	1.000
8	.230	.457	.313	1.000
9	.287	.408	.305	1.000
10	.302	.342	.357	1.000
11	.292	.335	.373	1.000
12	.388	.308	.303	1.000
13	.273	.423	.303	1.000
14	.252	.425	.323	1.000
15	.280	.432	.288	1.000
16	.297	.317	.387	1.000
17	.288	.337	.375	1.000
18	.312	.327	.362	1.000
19	.253	.440	.307	1.000
20	.380	.307	.313	1.000
21	.312	.303	.385	1.000
22	.282	.317	.402	1.000
23	.350	.332	.318	1.000
24	.261	.438	.301	1.000
25	.245	.463	.292	1.000
Margin	.297	.379	.324	

The Columnprofiles:

	1 MUTIARA	2 ANATA	3 J.ANDREA	Margin
1	.038	.045	.036	.040
2	.042	.035	.044	.040
3	.033	.048	.038	.040
4	.051	.038	.030	.040
5	.051	.039	.031	.040
6	.037	.043	.039	.040
7	.036	.045	.039	.040
8	.031	.048	.039	.040
9	.039	.043	.038	.040
10	.041	.036	.044	.040
11	.039	.035	.046	.040
12	.052	.033	.038	.040
13	.037	.045	.038	.040
14	.034	.045	.040	.040

15	.038	.046	.036	.040
16	.040	.033	.048	.040
17	.039	.036	.046	.040
18	.042	.035	.045	.040
19	.034	.046	.038	.040
20	.051	.032	.039	.040
21	.042	.032	.048	.040
22	.038	.033	.050	.040
23	.047	.035	.039	.040
24	.035	.046	.037	.040
25	.033	.049	.036	.040

Margin	----- 1.000	----- 1.000	----- 1.000
--------	----------------	----------------	----------------

Dimension	Singular Value	Inertia	Proportion Explained	Cumulative Proportion
1	.11460	.01313	.664	.664
2	.08151	.00664	.336	1.000
Total		----- .01978	----- 1.000	----- 1.000

—

Row Scores:

Row	Marginal Profile	Dim	
		1	2
1	.040	-.237	.140
2	.040	.274	-.168
3	.040	-.468	-.035
4	.040	.253	.673
5	.040	.229	.667
6	.040	-.189	-.012
7	.040	-.271	-.003
8	.040	-.516	-.105
9	.040	-.165	.088
10	.040	.192	-.188
11	.040	.204	-.314
12	.040	.531	.353
13	.040	-.265	.064
14	.040	-.317	-.111
15	.040	-.292	.172
16	.040	.304	-.382
17	.040	.189	-.332
18	.040	.285	-.193
19	.040	-.387	-.006
20	.040	.522	.271
21	.040	.399	-.334
22	.040	.273	-.510
23	.040	.339	.166
24	.040	-.360	.047
25	.040	-.518	.064

—

Contribution of row points to the inertia of each dimension:

Row	Marginal Profile	Dim 1	2
1	.040	.020	.010
2	.040	.026	.014
3	.040	.077	.001
4	.040	.022	.220
5	.040	.018	.218
6	.040	.012	.000
7	.040	.026	.000
8	.040	.093	.005
9	.040	.009	.004
10	.040	.013	.017
11	.040	.015	.048
12	.040	.098	.061
13	.040	.025	.002
14	.040	.035	.006
15	.040	.030	.014
16	.040	.032	.072
17	.040	.012	.054
18	.040	.028	.018
19	.040	.052	.000
20	.040	.095	.036
21	.040	.056	.055
22	.040	.026	.128
23	.040	.040	.013
24	.040	.045	.001
25	.040	.094	.002
		-----	-----
		1.000	1.000

—

Contribution of dimensions to the inertia of each row point:

Row	Marginal Profile	Dim 1	2	Total
1	.040	.801	.199	1.000
2	.040	.788	.212	1.000
3	.040	.996	.004	1.000
4	.040	.166	.834	1.000
5	.040	.142	.858	1.000
6	.040	.997	.003	1.000
7	.040	1.000	.000	1.000
8	.040	.971	.029	1.000
9	.040	.833	.167	1.000
10	.040	.594	.406	1.000
11	.040	.372	.628	1.000
12	.040	.761	.239	1.000

13	.040	.960	.040	1.000
14	.040	.920	.080	1.000
15	.040	.803	.197	1.000
16	.040	.470	.530	1.000
17	.040	.312	.688	1.000
18	.040	.754	.246	1.000
19	.040	1.000	.000	1.000
20	.040	.839	.161	1.000
21	.040	.667	.333	1.000
22	.040	.287	.713	1.000
23	.040	.855	.145	1.000
24	.040	.988	.012	1.000
25	.040	.989	.011	1.000

Column Scores:

Column	Marginal Profile	Dim	
		1	2
1 MUTIARA	.297	.376	.304
2 ANATA	.379	-.417	.099
3 J.ANDREA	.324	.143	-.395

Contribution of column points to the inertia of each dimension:

Column	Marginal Profile	Dim	
		1	2
1 MUTIARA	.297	.367	.336
2 ANATA	.379	.575	.046
3 J.ANDREA	.324	.058	.618
		-----	-----
		1.000	1.000

-

Contribution of dimensions to the inertia of each column point:

Column	Marginal Profile	Dim		Total
		1	2	
1 MUTIARA	.297	.684	.316	1.000
2 ANATA	.379	.961	.039	1.000
3 J.ANDREA	.324	.156	.844	1.000

Variances and Correlation Matrix of the singular values:

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	6.574E-05	1.000	
2	6.708E-05	.037	1.000

Variances and Correlation Matrix of scores of Row 1

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	9.476E-04	1.000	
2	.001	.934	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 2

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.001	1.000	
2	.002	.940	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 3

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	3.433E-04	1.000	
2	.005	-.420	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 4

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.020	1.000	
2	.003	-.734	1.000

-

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 5

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.020	1.000	
2	.002	-.701	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 6

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	5.991E-05	1.000	
2	8.051E-04	-.352	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 7

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	1.003E-04	1.000	
2	.002	-.080	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 8

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	8.528E-04	1.000	
2	.006	-.769	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 9

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	3.825E-04	1.000	
2	6.455E-04	.920	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 10

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.002	1.000	
2	9.508E-04	.933	1.000

-

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 11

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.004	1.000	
2	.001	.885	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 12

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.006	1.000	
2	.007	-.944	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 13

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	2.767E-04	1.000	
2	.002	.801	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 14

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

1	7.009E-04	1.000	
2	.002	-.889	1.000

Variiances and Correlation Matrix of scores of Row 15

Dim	Variiances	Correlations between dimensions	
1	.001	1.000	
2	.002	.936	1.000

Variiances and Correlation Matrix of scores of Row 16

Dim	Variiances	Correlations between dimensions	
1	.007	1.000	
2	.003	.913	1.000

-

Variiances and Correlation Matrix of scores of Row 17

Dim	Variiances	Correlations between dimensions	
1	.005	1.000	
2	.001	.861	1.000

Variiances and Correlation Matrix of scores of Row 18

Dim	Variiances	Correlations between dimensions	
1	.002	1.000	
2	.002	.942	1.000

Variiances and Correlation Matrix of scores of Row 19

Dim	Variiances	Correlations between dimensions	
1	1.982E-04	1.000	
2	.003	-.110	1.000

Variiances and Correlation Matrix of scores of Row 20

Dim	Variiances	Correlations between dimensions	
1	.004	1.000	
2	.006	-.936	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 21

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.005	1.000	
2	.004	.942	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 22

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.012	1.000	
2	.002	.849	1.000

—

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 23

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.001	1.000	
2	.003	-.930	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 24

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	2.646E-04	1.000	
2	.003	.595	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Row 25

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	5.189E-04	1.000	
2	.006	.577	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Column 1 MUTIARA

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	.004	1.000	
2	.003	-.943	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Column 2 ANATA

Dim	Variances	Correlations between dimensions	
1	6.544E-04	1.000	
2	.004	.804	1.000

Variations and Correlation Matrix of scores of Column 3 J.ANDREA

Dim	Variations	Correlations between dimensions	
1	.007	1.000	
2	8.811E-04	.736	1.000

—

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

	2	3	1	Margin
	ANATA	J.ANDREA	MUTIARA	
25	278	175	147	600
8	274	188	138	600
3	271	184	145	600
19	264	184	152	600
24	263	181	157	601
14	255	194	151	600
15	259	173	168	600
7	253	187	160	600
13	254	182	164	600
1	253	177	170	600
6	245	190	165	600
9	245	183	172	600
17	202	225	173	600
10	205	214	181	600
11	201	224	175	600
5	220	149	229	598
4	216	148	229	593
22	190	241	169	600
2	196	213	186	595
18	196	217	187	600
16	190	232	178	600
23	199	191	210	600
21	182	231	187	600
20	184	188	228	600
12	185	182	233	600
Margin	5680	4853	4454	14987

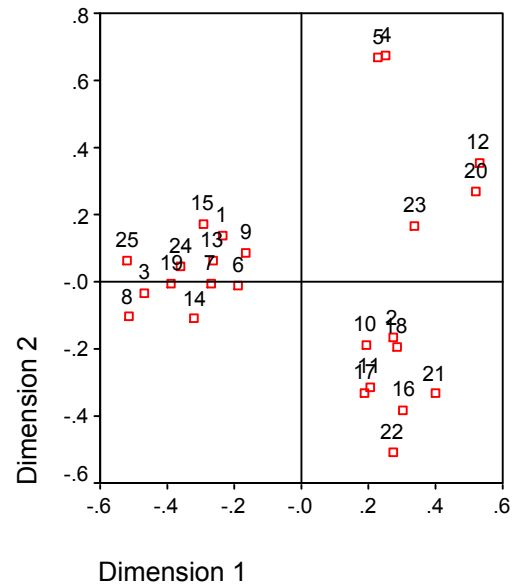
—

The data-matrix permuted according to the scores in dimension: 2

	3	2	1	Margin
	J.ANDREA	ANATA	MUTIARA	
22	241	190	169	600
16	232	190	178	600

21	231	182	187	600
17	225	202	173	600
11	224	201	175	600
18	217	196	187	600
10	214	205	181	600
2	213	196	186	595
14	194	255	151	600
8	188	274	138	600
3	184	271	145	600
6	190	245	165	600
19	184	264	152	600
7	187	253	160	600
24	181	263	157	601
25	175	278	147	600
13	182	254	164	600
9	183	245	172	600
1	177	253	170	600
23	191	199	210	600
15	173	259	168	600
20	188	184	228	600
12	182	185	233	600
5	149	220	229	598
4	148	216	229	593
	-----	-----	-----	-----
Margin	4853	5680	4454	14987

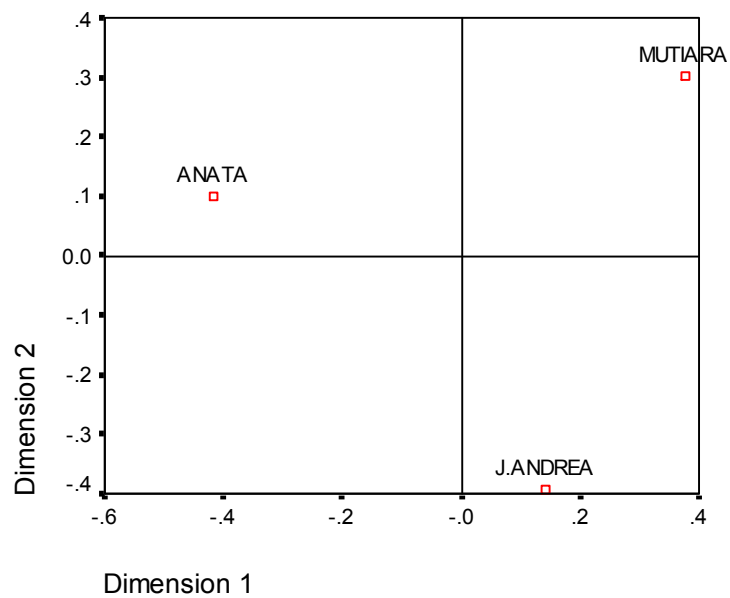
Row Scores



Dimension 1

Symmetric Normalization

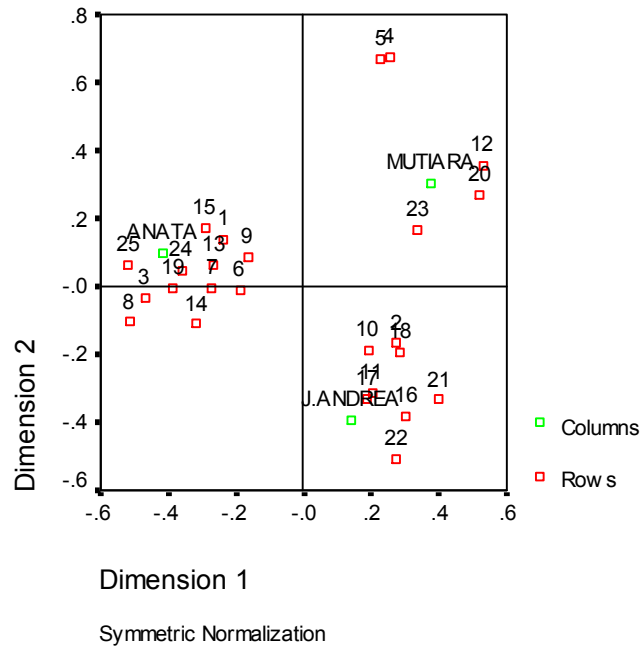
Column Scores



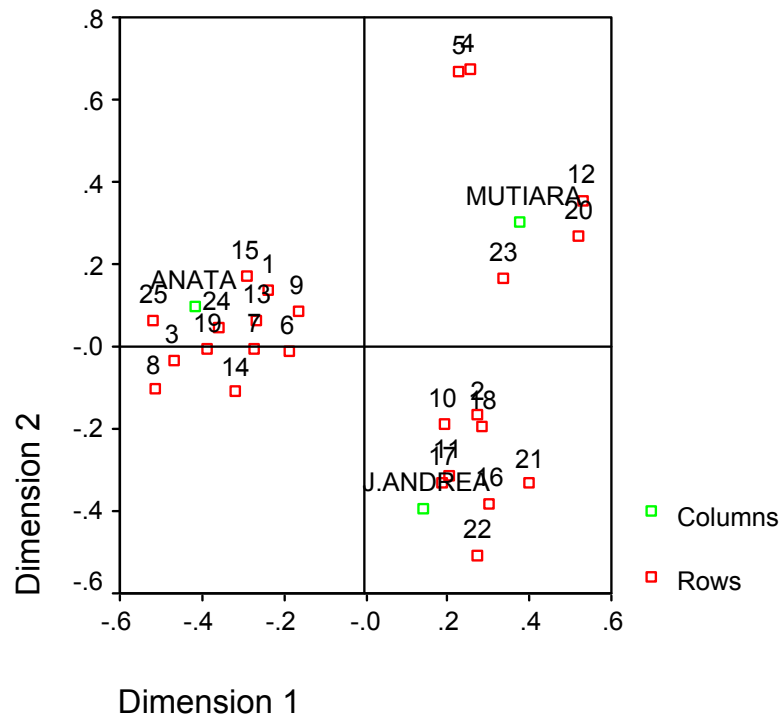
Dimension 1

Symmetric Normalization

Row and Column Scores



Row and Column Scores



Contoh penentuan ranking untuk atribut 23:

Pertama tarik garis sumbu menuju atribut ke 23. Setelah tarik garis dari sumbu koordinat ke atribut 23, lihat salon mana yang letak titiknya paling dekat dengan garis tersebut (tegak lurus), titik yang jaraknya lebih dekat mendapatkan peringkat pertama (aera positif). Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik dari salon Muthiara paling dekat dengan garis tersebut karena itu salon Muthiara mendapatkan ranking pertama. Berikutnya diketahui letak titik salon Johny Andrea dan letak salon Anata berada pada area negatif, berlawanan dengan area positif, jika salon yang terletak lebih jauh dari garis sumbu mendapatkan ranking yang terlebih dahulu. Dilihat dari gambar, salon Johny Andrea terletak lebih jauh dari garis sehingga mendapatkan ranking kedua dan salon Anata yang mendapatkan ranking ketiga karena terletak lebih dekat dengan garis sumbu.