

Lampiran 1

- Kuesioner Awal
- Kuesioner Penelitian

KUESIONER AWAL

Responden yang terhormat, saya selaku mahasiswi Universitas Kristen Maranatha, jurusan Teknik Industri 2004, mengharapkan bantuan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner awal ini. Data dari kuesioner ini dibutuhkan dalam pembuatan laporan Tugas Akhir.

Maka dari itulah kami mohon kerja samanya Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada. Sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

| Fakto-Faktor | Penting | Tidak Penting |
|---|---------|---------------|
| Tersedianya spareparts yang asli. | | |
| Keanekaragaman kualitas spareparts yang disediakan | | |
| Keanekaragaman pelayanan yang diberikan (service, turun mesin, modifikasi, variasi, dll). | | |
| Adanya keterangan mengenai jenis-jenis harga pelayanan yang diberikan. | | |
| Kelengkapan spareparts yang disediakan. | | |
| Kelengkapan alat bantu yang digunakan (obeng, kunci, dsb). | | |
| Tersedianya spareparts untuk motor baru. | | |
| Adanya potongan harga untuk pembelian spareparts. | | |
| Harga yang lebih terjangkau dibandingkan bengkel lain. | | |
| Adanya harga paket yang diberikan. | | |
| Lokasi bengkel mudah ditemukan. | | |
| Adanya tempat parkir yang memadai | | |
| Bengkel yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum. | | |
| Adanya promosi melalui majalah otomotif. | | |
| Adanya pemotongan harga pada waktu-waktu tertentu. | | |
| Adanya promosi melalui selebaran. | | |
| Adanya promosi melalui spanduk didekat bengkel. | | |
| Keramahan mekanik dalam melayani. | | |
| Kesopanan mekanik dalam berkomunikasi. | | |
| Pengetahuan mekanik mengenai produk-produk spareparts. | | |
| Pengetahuan pemilik mengenai produk-produk spareparts. | | |
| Pengetahuan mekanik mengenai jenis-jenis kerusakan motor. | | |
| Kecepatan pemilik dalam melayani permintaan konsumen. | | |
| Kecepatan mekanik dalam melayani permintaan konsumen. | | |
| Kecepatan mekanik dalam melakukan perbaikan motor. | | |
| Keterbukaan pemilik dalam menerima kritik dan saran. | | |
| Penampilan bengkel yang menarik. | | |
| Kebersihan bengkel. | | |
| Tersedianya ruang tunggu (kursi). | | |
| Kebersihan toilet. | | |
| Penerangan yang memadai. | | |
| Keamanan tempat parkir. | | |
| Sirkulasi udara yang baik | | |
| Kecepatan dalam pelayanan. | | |
| Kecepatan dalam proses pembayaran. | | |
| Ketepatan dalam memberikan kembalian | | |
| Tersedianya alat/cara pembayaran (kredit card, debit, dll). | | |

c. Pelayanan

6. Frekuensi anda datang ke bengkel:

a. 2 minggu sekali d. Lainnya.....

b. sebulan sekali

c. 2 bulan sekali

7. Dari mana anda memperoleh informasi mengenai bengkel:

a. Koran, majalah

b. Kebetulan lewat

c. Informasi dari teman

d. Lainnya.....

8. Dimana anda biasa memperbaiki motor:

a. Bengkel umum

b. Dealer resmi

c. Lainnya.....

Keterangan untuk pengisian kuesioner:

STP = sangat tidak penting

TP = tidak penting

P = penting

SP = sangat penting

STP = sangat tidak penting

TP = tidak penting

P = penting

SP = sangat penting

| Tingkat Kepuasan | | | | Atribut | Tingkat Kepentingan | | | |
|------------------|-----|----|-----|--|---------------------|----|---|----|
| STPu | TPu | Pu | SPu | | STP | TP | P | SP |
| | | | | Adanya produk-produk spareparts yang asli. | | | | |
| | | | | Keanekaragaman spareparts yang diberikan. | | | | |
| | | | | Keanekaragaman pelayanan yang diberikan. | | | | |
| | | | | Adanya keterangan mengenai jenis-jenis harga pelayanan yang diberikan. | | | | |
| | | | | Kelengkapan produk yang disediakan. | | | | |
| | | | | Menggunakan peralatan (obeng, kunci2) yang lengkap. | | | | |
| | | | | Tersedianya produk-produk baru. | | | | |
| | | | | Adanya potongan harga untuk pembelian spareparts. | | | | |
| | | | | Harga yang lebih terjangkau dibandingkan bengkel lain. | | | | |
| | | | | Adanya pemotongan harga pada waktu-waktu tertentu. | | | | |
| | | | | Adanya harga paket yang diberikan. | | | | |
| | | | | Adanya tempat parkir yang memadai | | | | |
| | | | | Bengkel yang mudah dilalui kendaraan umum. | | | | |
| | | | | Penampilan bengkel yang menarik. | | | | |
| | | | | Adanya promosi melalui majalah otomotif. | | | | |
| | | | | Pemberian stiker nama bengkel kepada konsumen. | | | | |
| | | | | Adanya promosi melalui selebaran. | | | | |
| | | | | Adanya promosi melalui spanduk. | | | | |
| | | | | Keramahan karyawan bengkel dalam melayani. | | | | |
| | | | | Kesopanan karyawan bengkel dalam berkomunikasi. | | | | |
| | | | | Pengetahuan karyawan mengenai produk-produk spareparts. | | | | |
| | | | | Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis kerusakan motor. | | | | |
| | | | | Kecepatan karyawan dalam melayani permintaan konsumen. | | | | |
| | | | | Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah. | | | | |
| | | | | Keterbukaan pihak bengkel dalam menerima kritik dan saran. | | | | |
| | | | | Kebersihan bengkel. | | | | |
| | | | | Tersedianya ruang tunggu (kursi). | | | | |
| | | | | Kebersihan toilet. | | | | |
| | | | | Penerangan yang memadai. | | | | |
| | | | | Keamanan tempat parkir. | | | | |
| | | | | Kenyamanan saat dilayani | | | | |
| | | | | Sirkulasi udara yang baik | | | | |
| | | | | Kecepatan dalam pelayanan. | | | | |
| | | | | Kecepatan dalam proses pembayaran. | | | | |
| | | | | Ketepatan dalam memberikan kembalian | | | | |
| | | | | Ketepatan dalam pemberian harga. | | | | |

| 7P | Atribut |
|--|--|
| <i>Product</i> | Adanya produk-produk spareparts yang asli. |
| | Keanekaragaman spareparts yang diberikan. |
| | Keanekaragaman pelayanan yang diberikan. |
| | Adanya keterangan mengenai jenis-jenis harga pelayanan yang diberikan. |
| | Kelengkapan produk yang disediakan. |
| | Menggunakan peralatan (obeng, kunci2) yang lengkap. |
| Tersedianya produk-produk baru. | |
| <i>Price</i> | Adanya potongan harga untuk pembelian spareparts. |
| | Harga yang lebih terjangkau dibandingkan bengkel lain. |
| | Adanya pemotongan harga pada waktu-waktu tertentu. |
| | Adanya harga paket yang diberikan. |
| <i>Place</i> | Adanya tempat parkir yang memadai |
| | Bengkel yang mudah dilalui kendaraan umum. |
| | Penampilan bengkel yang menarik. |
| <i>Promotion</i> | Adanya promosi melalui majalah otomotif. |
| | Pemberian stiker nama bengkel kepada konsumen. |
| | Adanya promosi melalui selebaran. |
| | Adanya promosi melalui spanduk. |
| <i>People</i> | Keramahan karyawan bengkel dalam melayani. |
| | Kesopanan karyawan bengkel dalam berkomunikasi. |
| | Pengetahuan karyawan mengenai produk-produk spareparts. |
| | Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis kerusakan motor. |
| | Kecepatan karyawan dalam melayani permintaan konsumen. |
| | Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah. |
| Keterbukaan pihak bengkel dalam menerima kritik dan saran. | |
| <i>Physical Evidence</i> | Kebersihan bengkel. |
| | Tersedianya ruang tunggu (kursi). |
| | Kebersihan toilet. |
| | Penerangan yang memadai. |
| | Keamanan tempat parkir. |
| | Kenyamanan saat dilayani |
| Sirkulasi udara yang baik | |
| <i>Process</i> | Kecepatan dalam pelayanan. |
| | Kecepatan dalam proses pembayaran. |
| | Ketepatan dalam memberikan kembalian |
| | Ketepatan dalam pemberian harga. |

Lampiran 2

- Jawaban Kuesioner Awal
- Persentase Jawaban Kuesioner Awal
- Hasil Uji *Cochran*
- Perhitungan Uji *Cochran*

Jawaban Kuesioner Awal

| Fakto-Faktor | Penting | Tidak Penting |
|---|---------|---------------|
| Tersedianya spareparts yang asli. | 30 | 0 |
| Keanekaragaman kualitas spareparts yang disediakan | 29 | 1 |
| Keanekaragaman pelayanan yang diberikan (service, turun mesin, modifikasi, variasi, dll). | 30 | 0 |
| Adanya keterangan mengenai jenis-jenis harga pelayanan yang diberikan. | 30 | 0 |
| Kelengkapan spareparts yang disediakan. | 28 | 2 |
| Kelengkapan alat bantu yang digunakan (obeng, kunci, dsb). | 30 | 0 |
| Tersedianya spareparts untuk motor baru. | 29 | 1 |
| Adanya potongan harga untuk pembelian spareparts. | 30 | 0 |
| Harga yang lebih terjangkau dibandingkan bengkel lain. | 30 | 0 |
| Adanya harga paket yang diberikan. | 27 | 3 |
| Lokasi bengkel mudah ditemukan. | 29 | 1 |
| Adanya tempat parkir yang memadai | 30 | 0 |
| Bengkel yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum. | 28 | 2 |
| Adanya promosi melalui majalah otomotif. | 26 | 4 |
| Adanya pemotongan harga pada waktu-waktu tertentu. | 28 | 2 |
| Adanya promosi melalui selebaran. | 28 | 2 |
| Adanya promosi melalui spanduk didekat bengkel. | 29 | 1 |
| Keramahan mekanik dalam melayani. | 30 | 0 |
| Kesopanan mekanik dalam berkomunikasi. | 30 | 0 |
| Pengetahuan mekanik mengenai produk-produk spareparts. | 30 | 0 |
| Pengetahuan pemilik mengenai produk-produk spareparts. | 30 | 0 |
| Pengetahuan mekanik mengenai jenis-jenis kerusakan motor. | 30 | 0 |
| Kecepatan pemilik dalam melayani permintaan konsumen. | 27 | 3 |
| Kecepatan mekanik dalam melayani permintaan konsumen. | 28 | 2 |
| Kecepatan mekanik dalam melakukan perbaikan motor. | 30 | 0 |
| Keterbukaan pemilik dalam menerima kritik dan saran. | 28 | 2 |
| Penampilan bengkel yang menarik. | 27 | 3 |
| Kebersihan bengkel. | 28 | 2 |
| Tersedianya ruang tunggu (kursi). | 30 | 0 |
| Kebersihan toilet. | 29 | 1 |
| Penerangan yang memadai. | 30 | 0 |
| Keamanan tempat parkir. | 30 | 0 |
| Sirkulasi udara yang baik | 27 | 3 |
| Kecepatan dalam pelayanan. | 30 | 0 |
| Kecepatan dalam proses pembayaran. | 27 | 3 |
| Ketepatan dalam memberikan kembalian | 26 | 4 |
| Tersedianya alat/cara pembayaran (kredit card, debit, dll). | 22 | 8 |

Persentase Jawaban Kuesioner Awal

| Fakto-Faktor | Penting (%) | Tidak Penting (%) |
|---|-------------|-------------------|
| Tersedianya spareparts yang asli. | 100 | 0 |
| Keanekaragaman kualitas spareparts yang disediakan | 96,67 | 3,33 |
| Keanekaragaman pelayanan yang diberikan (service, turun mesin, modifikasi, variasi, dll). | 100 | 0 |
| Adanya keterangan mengenai jenis-jenis harga pelayanan yang diberikan. | 100 | 0 |
| Kelengkapan spareparts yang disediakan. | 93,33 | 6,67 |
| Kelengkapan alat bantu yang digunakan (obeng, kunci, dsb). | 100 | 0 |
| Tersedianya spareparts untuk motor baru. | 96,67 | 3,33 |
| Adanya potongan harga untuk pembelian spareparts. | 100 | 0 |
| Harga yang lebih terjangkau dibandingkan bengkel lain. | 100 | 0 |
| Adanya harga paket yang diberikan. | 90 | 10 |
| Lokasi bengkel mudah ditemukan. | 96,67 | 3,33 |
| Adanya tempat parkir yang memadai | 100 | 0 |
| Bengkel yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum. | 93,33 | 6,67 |
| Adanya promosi melalui majalah otomotif. | 86,67 | 13,33 |
| Adanya pemotongan harga pada waktu-waktu tertentu. | 93,33 | 6,67 |
| Adanya promosi melalui selebaran. | 93,33 | 6,67 |
| Adanya promosi melalui spanduk didekat bengkel. | 96,67 | 3,33 |
| Keramahan mekanik dalam melayani. | 100 | 0 |
| Kesopanan mekanik dalam berkomunikasi. | 100 | 0 |
| Pengetahuan mekanik mengenai produk-produk spareparts. | 100 | 0 |
| Pengetahuan pemilik mengenai produk-produk spareparts. | 100 | 0 |
| Pengetahuan mekanik mengenai jenis-jenis kerusakan motor. | 100 | 0 |
| Kecepatan pemilik dalam melayani permintaan konsumen. | 90 | 10 |
| Kecepatan mekanik dalam melayani permintaan konsumen. | 93,33 | 6,67 |
| Kecepatan mekanik dalam melakukan perbaikan motor. | 100 | 0 |
| Keterbukaan pemilik dalam menerima kritik dan saran. | 93,33 | 6,67 |
| Penampilan bengkel yang menarik. | 90 | 10 |
| Kebersihan bengkel. | 93,33 | 6,67 |
| Tersedianya ruang tunggu (kursi). | 100 | 0 |
| Kebersihan toilet. | 96,67 | 3,33 |
| Penerangan yang memadai. | 100 | 0 |
| Keamanan tempat parkir. | 100 | 0 |
| Sirkulasi udara yang baik | 90 | 10 |
| Kecepatan dalam pelayanan. | 100 | 0 |
| Kecepatan dalam proses pembayaran. | 90 | 10 |
| Ketepatan dalam memberikan kembalian | 86,67 | 13,33 |
| Tersedianya alat/cara pembayaran (kredit card, debit, dll). | 73,33 | 26,67 |

Hasil Uji Cochran Q

| Responden | Pernyataan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Ri | Ri2 | |
|-----------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|-------|------|
| | 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 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 34 | 1156 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 35 | 1225 |
| 6 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 35 | 1225 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 35 | 1225 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 36 | 1296 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 37 | 1369 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 35 | 1225 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 34 | 1156 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 35 | 1225 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 34 | 1156 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 36 | 1296 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 37 | 1369 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 34 | 1156 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 35 | 1225 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 36 | 1296 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 35 | 1225 |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 34 | 1156 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 35 | 1225 |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 35 | 1225 |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 35 | 1225 |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 35 | 1225 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 35 | 1225 | |
| Cj | 30 | 29 | 30 | 30 | 28 | 30 | 29 | 30 | 30 | 27 | 29 | 30 | 28 | 26 | 28 | 28 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 27 | 28 | 30 | 28 | 27 | 28 | 30 | 29 | 30 | 30 | 27 | 30 | 27 | 26 | 22 | 1060 | 37474 | |
| Cj2 | 900 | 841 | 900 | 900 | 784 | 900 | 841 | 900 | 900 | 729 | 841 | 900 | 784 | 676 | 784 | 784 | 841 | 900 | 900 | 900 | 900 | 729 | 784 | 900 | 784 | 729 | 784 | 900 | 841 | 900 | 900 | 729 | 900 | 729 | 676 | 484 | 30474 | | | |

Perhitungan Uji Cochran Q

Uji Cochran Q

1. Pengujian 1:

- Struktur Hipotesis:

Ho: Semua pernyataan yang diuji memiliki proporsi jawaban penting yang sama.

H₁: Semua pernyataan yang diuji memiliki proporsi jawaban penting yang berbeda

- Taraf nyata: $\alpha = 0.05$
- Statistik Uji : Cochran Q Test

$$R = 30$$

$$C = 37$$

$$\sum_{i=1}^{30} R_i = 1060$$

$$\sum_{i=1}^{37} C_j = 1060$$

$$\sum_{i=1}^{30} R_i^2 = 37474$$

$$\sum_{i=1}^{37} C_j^2 = 30474$$

$$Q = \frac{\left[k(k-1) \sum_i C_j^2 \right] - \left[(k-1) \left(\sum_i C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i R_i - \sum_i R_i^2}$$

$$Q = \frac{[37(37-1)30474] - [(37-1)(1060)^2]}{(37 * 1060) - 37474} = 81.20$$

- Wilayah kritis: $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0.05$$

$$v = 37 - 1 = 36$$

$$Q_{(0.05, 30)} = 43.773$$

$$Q_{(0.05, 36)} = x$$

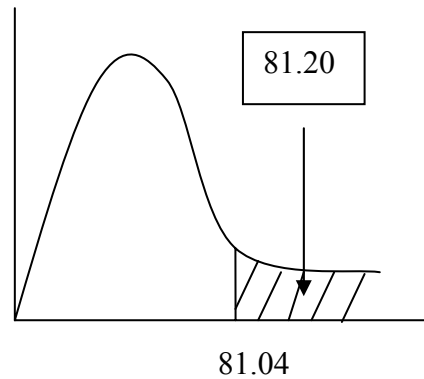
$$Q_{(0.05, 40)} = 67.5$$

$$\frac{40 - 36}{40 - 30} = \frac{67.5 - x}{67.5 - 43.773}$$

$$\frac{4}{10} = \frac{90.53 - x}{23.727}$$

$$94.91 = 905.3 - 10x$$

$$x = 81.04$$



- Keputusan: Tolak H_0
- Kesimpulan : belum ada kesamaan pendapat mengenai pernyataan tersebut. Dengan demikian, perlu dilakukan pengujian 2 dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban penting paling kecil.

2. Pengujian 2:

- Struktur Hipotesis:

H_0 : Semua pernyataan yang diuji memiliki proporsi jawaban penting yang sama.

H_1 : Semua pernyataan yang diuji memiliki proporsi jawaban penting yang berbeda

- Taraf nyata: $\alpha = 0.05$
- Statistik Uji : Cochran Q Test

$$R = 30$$

$$C = 36$$

$$\sum_{i=1}^{30} R_i = 1038$$

$$\sum_{j=1}^{37} C_j = 1038$$

$$\sum_{i=1}^{30} R_i^2 = 35936$$

$$\sum_{j=1}^{37} C_j^2 = 29990$$

$$Q = \frac{\left[k(k-1) \sum_i^k C_j^2 \right] - \left[(k-1) \left(\sum_i^k C_j \right)^2 \right]}{k \sum_i^n R_i - \sum_i^n R_i^2}$$

$$Q = \frac{[36(36-1)29990] - [(36-1)(1038)^2]}{(36 * 1038) - 35936} = 53.67$$

- Wilayah kritis: $Q > Q_{(\alpha, v)}$

$$\alpha = 0.05$$

$$v = 36 - 1 = 35$$

$$Q_{(0.05, 30)} = 43.773$$

$$Q_{(0.05, 35)} = x$$

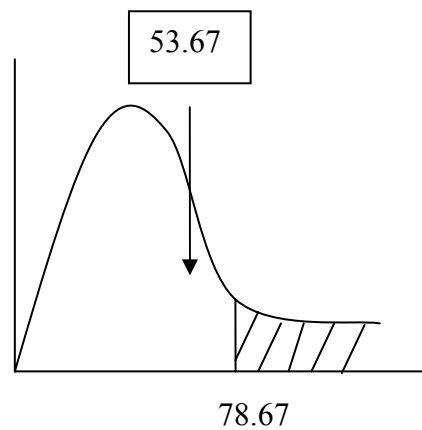
$$Q_{(0.05, 40)} = 67.5$$

$$\frac{40 - 35}{40 - 30} = \frac{67.5 - x}{67.5 - 43.773}$$

$$\frac{5}{10} = \frac{90.53 - x}{23.727}$$

$$118.64 = 905.3 - 10x$$

$$x = 78.67$$



- Keputusan: Terima H_0
- Kesimpulan : Terdapat kesamaan pendapat mengenai pernyataan tersebut.

Lampiran 3

- Data Mentah 30 Data Tingkat Kepentingan
- Data Mentah 30 Data Tingkat Kepuasan
- Data Mentah 100 Data Tingkat Kepentingan
- Data Mentah 100 Data Tingkat Kepentingan

Hasil Uji SPSS 30 Data Tingkat Kepentingan

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

Hasil Uji SPSS 30 Data Tingkat Kepuasan

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

Lampiran 4

- Uji *gap*

Lampiran 5

- Tabel Nilai-Nilai r Product Moment
- Tabel Uji Normal

Lampiran 6

- Form Komentor Dan Saran Sidang Tugas Akhir

Komentar Dan Saran Sidang Tugas Akhir

Nama : Amelia Tresnawati
NRP : 0423041
Judul Tugas Akhir : USULAN STRATEGI PEMASARAN
BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN
JASA (STUDI KASUS DI RENO JAYA
MOTOR)
Dosen Pembimbing : Jimmy Gozaly, ST., MT.,
Komentar dan Saran : Yulianti, ST., MT.,

- Abstrak dan bab 1: lengkapi dengan tingkat penjualan yang dapat diraih perusahaan.
- Bab 1: pertimbangkan kembali apakah bengkel belum dikenal lebih tepat untuk dimuat di latar belakang atau identifikasi masalah.
- Bab 3: cek lagi flowchart tentang pengujian cochrane.
- Sebaiknya lengkapi hasil perhitungan rata-rata dan % tingkat kepentingan/kepuasan dan jumlah total dengan analisis.
- Internal untuk tingkat kepuasan? Pertimbangkan kembali kategori "kurang puas" lengkapi dengan analisis terutama untuk yang tidak puas/ sangat tidak puas.

Komentar Dan Saran Sidang Tugas Akhir

Nama : Amelia Tresnawati
NRP : 0423041
Judul Tugas Akhir : USULAN STRATEGI PEMASARAN
BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN
JASA (STUDI KASUS DI RENO JAYA
MOTOR)
Dosen Pembimbing : Jimmy Gozaly, ST., MT.,
Komentar dan Saran : Indah Victoria, ST., MT.,

- Subbab 1.1: seharusnya dijelaskan kaitan Rp 17.600.000 dengan target Rp 20 juta.
- Seharusnya anda memahami pengertian validitas dan reliabilitas dengan baik.
- Seharusnya anda memahami pengertian positioning dengan baik.

Komentar Dan Saran Sidang Tugas Akhir

Nama : Amelia Tresnawati
NRP : 0423041
Judul Tugas Akhir : USULAN STRATEGI PEMASARAN
BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN
JASA (STUDI KASUS DI RENO JAYA
MOTOR)
Dosen Pembimbing : Jimmy Gozaly, ST., MT.,
Komentar dan Saran : Melina Hermawan, ST., MT.,

- Bab 3: dimana penyebaran kuesioner awal? Hanya di bengkel Reno? Lengkapi!
- Alasan pemakaian 2,5 sebagai titik potong (koordinat 0,0) untuk diagram IPA?
- Bagaimana dasar pemberian prioritas? Berdasarkan IPA kemudian hubungan dengan analisis gap?