

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir mengenai *Service Quality* di Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini.

KUESIONER UNTUK PELANGGAN

Dalam Tugas Akhir ini, saya mahasiswa Teknik Industri-Maraththa memerlukan jawaban dari pernyataan seperti yang tercantum pada kuesioner di bawah ini untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dengan harapan kosumen terhadap bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM.

Atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Cara Pengisian :

Bagian I dan Bagian II

Pada bagian I ini, saudara dapat memberikan tanda melingkari angka sebagai jawaban yang mewakili harapan dan persepsi saudara terhadap bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM. Berikut ini adalah keterangan dan artinya :

- Untuk kolom kiri (penilaian kinerja untuk tiap pernyataan)

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
STB	1	Sangat Tidak Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah sangat tidak baik
TB	2	Tidak Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah tidak baik
B	3	Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah baik
SB	4	SangatBaik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah sangat baik

- Untuk kolom kanan (tingkat kepentingan tiap pernyataan terhadap sebuah bengkel yang ideal)

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
STP	1	Sangat Tidak Penting	Responden merasa bahwa pernyataan ini sangat tidak penting untuk disediakan oleh jasa bengkel
TP	2	Tidak Penting	Responden merasa bahwa pernyataan ini tidak penting untuk disediakan oleh jasa bengkel
P	3	Penting	Responden merasa bahwa pernyataan ini penting untuk disediakan oleh jasa bengkel
SP	4	Sangat Penting	Responden merasa bahwa pernyataan ini sangat penting untuk disediakan oleh jasa bengkel

Penilaian Kinerja JG YAMAHA untuk Tiap Pernyataan				No	Pernyataan Persepsi pelanggan mengenai kinerja pelayanan di bengkel JG YAMAHA dan Harapan pelanggan mengenai kondisi bengkel yang ideal	Tingkat Kepentingan Tiap Pernyataan Terhadap Sebuah Bengkel yang Ideal			
STB	TB	B	SB			STP	TP	P	SP
1	2	3	4	1	Kondisi penerangan di ruang <i>service</i> motor	1	2	3	4
1	2	3	4	2	Sirkulasi udara di ruang tunggu (terhindar dari asap motor)	1	2	3	4
1	2	3	4	3	Kebersihan ruang tunggu	1	2	3	4
1	2	3	4	4	Kebersihan toilet	1	2	3	4
1	2	3	4	5	Kebersihan halaman diluar bengkel	1	2	3	4
1	2	3	4	6	Area tempat parkir motor	1	2	3	4
1	2	3	4	7	Kelengkapan peralatan (<i>tools</i>) <i>service</i> bengkel	1	2	3	4
1	2	3	4	8	Kelengkapan suku cadang motor YAMAHA	1	2	3	4
1	2	3	4	9	Jumlah montir agar pelanggan tidak menunggu lama	1	2	3	4
1	2	3	4	10	Kerapihan seragam montir	1	2	3	4
1	2	3	4	11	Kelengkapan brosur mengenai prosedur pelayanan bengkel JG YAMAHA	1	2	3	4
1	2	3	4	12	Ketepatan kasir dalam memberikan uang kembalian	1	2	3	4
1	2	3	4	13	Ketelitian <i>Customer Service</i> dalam menyimpan data pelanggan tanpa kesalahan (misal nomor plat kendaraan pelanggan, merek motor,dsb)	1	2	3	4
1	2	3	4	14	Kemampuan <i>Customer service</i> dalam menyampaikan keluhan pelanggan secara benar kepada montir	1	2	3	4
1	2	3	4	15	Kesesuaian layanan <i>service</i> bengkel dengan urutan kedatangan	1	2	3	4
1	2	3	4	16	Harga <i>service</i> yang sama dengan bengkel YAMAHA lainnya	1	2	3	4
1	2	3	4	17	Pengetahuan dan keahlian montir dalam memperbaiki motor	1	2	3	4
1	2	3	4	18	Informasi jelas dan mudah dimengerti yang diberikan montir kepada pelanggan yang <i>menservice</i>	1	2	3	4
1	2	3	4	19	Kesopanan montir dalam melayani pelanggan yang datang	1	2	3	4
1	2	3	4	20	Kesopanan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	1	2	3	4
1	2	3	4	21	Kejujuran <i>Customer service</i> dalam memberikan <i>billing</i> kepada pelanggan sesuai dengan <i>service</i> yang dilakukan	1	2	3	4
1	2	3	4	22	Bagian motor yang telah <i>diservice</i> terjaga kualitasnya (misal tidak lecet, tidak penyok, berjalan dengan baik)	1	2	3	4
1	2	3	4	23	Keamanan lokasi parkir bagi setiap pelanggan yang menitipkan motornya setelah di <i>service</i>	1	2	3	4
1	2	3	4	24	Kecepatan montir dalam memperbaiki motor	1	2	3	4
1	2	3	4	25	Kesediaan <i>Customer Service</i> untuk merespon permintaan pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	26	Kesediaan montir untuk merespon permintaan pelanggan	1	2	3	4
1	2	3	4	27	Ketanggapan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	1	2	3	4
1	2	3	4	28	Lokasi tempat bengkel yang terjangkau (dekat dengan jalan raya)	1	2	3	4
1	2	3	4	29	Waktu operasi (Jam buka dan tutup) yang cukup	1	2	3	4
1	2	3	4	30	Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk <i>service</i> berkali-kali dengan menunjukkan bukti kartu <i>service</i> di JG YAMAHA	1	2	3	4
1	2	3	4	31	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	1	2	3	4
1	2	3	4	32	Cara <i>Customer Service</i> memahami pelanggan yang datang dan kebutuhan spesifik mereka tanpa melihat status sosialnya	1	2	3	4

Bagian III

Pada bagian III ini saudara dapat memberikan pembobotan untuk 5 pernyataan yang telah disediakan sehingga jumlah bobot akan bernilai 100.

No	Pendapat Anda Mengenai	Bobot
1	Bukti langsung seperti penampilan fisik dari fasilitas bengkel, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi	
2	Kemampuan memberikan pelayanan/bantuan yang diberikan dengan segera, akurat dan puas	
3	Keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberi pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan dan kemampuan karyawan saat menservice, serta rasa aman berada ditempat bengkel	
5	Kemampuan karyawan dalam melakukan komunikasi dan bagaimana cara mengerti keinginan pelanggan	
Jumlah =		100

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir mengenai *Service Quality* di Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini.

KUESIONER UNTUK MANAJER

Dalam Tugas Akhir ini, saya mahasiswa Teknik Industri-Marathana memerlukan jawaban dari pernyataan seperti yang tercantum pada kuesioner di bawah ini untuk mengetahui persepsi *Manajer* terhadap harapan pelanggan bengkel yang melakukan *service* di bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM, mengetahui performasi standar pelayanan di bengkel, menegetahui penilaian pihak *Manajer* terhadap kinerja karyawan dan fasilitas yang diberikan di bengkel, serta mengetahui persepsi *Manajer* terhadap bengkel dan operasinya Atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Cara Pengisian :

Bagian I

Pada bagian pertama ini Anda dapat melingkari angka sebagai jawaban yang mewakili persepsi anda terhadap harapan pelanggan bengkel yang melakukan *service* di JG YAMAHA CIBEUREUM. Berikut ini adalah keterangan dan artinya :

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
STP	1	Sangat Tidak Penting	Manajer merasa bahwa pelanggan menganggap pernyataan tersebut adalah sangat tidak perlu disediakan
TP	2	Tidak Penting	Manajer merasa bahwa pelanggan menganggap pernyataan tersebut adalah tidak perlu disediakan
P	3	Penting	Manajer merasa bahwa pelanggan menganggap pernyataan tersebut adalah perlu disediakan
SP	4	Sangat Penting	Manajer merasa bahwa pelanggan menganggap pernyataan tersebut adalah sangat perlu disediakan

No	Pernyataan Persepsi manajer terhadap harapan pelanggan yang melakukan service di JG YAMAHA CIBEUREUM	Tingkat Kepentingan Tiap Pernyataan Bagi Pelanggan Kami			
		STP	TP	P	SP
1	Kondisi penerangan di ruang service motor	1	2	3	4
2	Sirkulasi udara di ruang tunggu (terhindar dari asap motor)	1	2	3	4
3	Kebersihan ruang tunggu	1	2	3	4
4	Kebersihan toilet	1	2	3	4
5	Kebersihan halaman diluar bengkel	1	2	3	4
6	Area tempat parkir motor	1	2	3	4
7	Kelengkapan peralatan (<i>tools</i>) service bengkel	1	2	3	4
8	Kelengkapan suku cadang motor YAMAHA	1	2	3	4
9	Jumlah montir agar pelanggan tidak menunggu lama	1	2	3	4
10	Kerapihan seragam montir	1	2	3	4
11	Kelengkapan brosur mengenai prosedur pelayanan bengkel JG YAMAHA	1	2	3	4
12	Ketepatan kasir dalam memberikan uang kembalian	1	2	3	4
13	Ketelitian <i>Customer Service</i> dalam menyimpan data pelanggan tanpa kesalahan (misal nomor plat kendaraan pelanggan, merek motor, dsb)	1	2	3	4
14	Kemampuan <i>Customer service</i> dalam menyampaikan keluhan pelanggan secara benar kepada montir	1	2	3	4
15	Kesesuaian layanan service bengkel dengan urutan kedatangan	1	2	3	4
16	Harga service yang sama dengan bengkel YAMAHA lainnya	1	2	3	4
17	Pengetahuan dan keahlian montir dalam memperbaiki motor	1	2	3	4
18	Informasi jelas dan mudah dimengerti yang diberikan montir kepada pelanggan yang menservice	1	2	3	4
19	Kesopanan montir dalam melayani pelanggan yang datang	1	2	3	4
20	Kesopanan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	1	2	3	4
21	Sifat jujur <i>Customer service</i> dalam memberikan <i>billing</i> kepada pelanggan	1	2	3	4
22	Bagian motor yang telah diservice terjaga kualitasnya (misal tidak lecet, tidak penyok, berjalan dengan baik)	1	2	3	4
23	Penggantian sepenuhnya apabila produk mengalami cacat sehingga setiap pelanggan merasa motor yang telah diservice terjamin	1	2	3	4
24	Keamanan lokasi parkir bagi setiap pelanggan yang menitipkan motornya setelah di service	1	2	3	4
25	Kecepatan montir dalam memperbaiki motor	1	2	3	4
26	Kesediaan <i>Customer Service</i> untuk merespon permintaan pelanggan	1	2	3	4
27	Kesediaan montir untuk merespon permintaan pelanggan	1	2	3	4
28	Ketanggapan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	1	2	3	4
29	Lokasi tempat bengkel yang terjangkau (dekat dengan jalan raya)	1	2	3	4
30	Waktu operasi (Jam buka dan tutup) yang cukup	1	2	3	4
31	Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk service berkali-kali dengan menunjukan bukti kartu service di JG YAMAHA	1	2	3	4
32	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	1	2	3	4
33	Cara <i>Customer Service</i> memahami pelanggan yang datang dan kebutuhan spesifik mereka tanpa melihat status sosialnya	1	2	3	4
34	Perhatian montir dan cara memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (misal mudah dipanggil)	1	2	3	4

Bagian II

Pada bagian II ini Anda dapat melingkari angka dikolom penilaian yang tersedia sebagai tanda yang mewakili jawaban Anda. Berikut ini adalah artinya :

Bobot	Keterangan	Arti
0	Tidak ada standar	Manajer menganggap bahwa tidak ada standar pelayanan bagi pernyataan tersebut
1	Ada (Berupa standar lisan tapi belum diterapkan sepenuhnya)	Manajer menganggap standar pelayanan tersebut dianggap ada, tapi masih dalam lingkup manajer YAMAHA saja sehingga belum diterapkan sepenuhnya ke karyawan
2	Ada (Berupa standar tulisan tapi belum diterapkan sepenuhnya)	Manajer menganggap standar pelayanan tersebut dianggap ada berupa tulisan , tapi masih dalam lingkup manajer YAMAHA saja sehingga belum sepenuhnya diterapkan ke karyawan
3	Ada (Berupa standar lisan dan sudah diterapkan sepenuhnya)	Manajer menganggap standar pelayanan tersebut dianggap ada dan sudah diterapkan sepenuhnya kepada karyawan secara lisan
4	Ada (Berupa standar tulisan dan sudah diterapkan sepenuhnya)	Manajer menganggap standar pelayanan tersebut dianggap ada dan sudah diterapkan sepenuhnya kepada karyawan secara tulisan

No	Pernyataan tentang performasi standar pelayanan di bengkel	Tidak ada standar	Ada (Berupa standar lisan tapi belum diterapkan)	Ada (Berupa standar tulisan tapi belum diterapkan)	Ada (Berupa standar lisan dan sudah diterapkan)	Ada (Berupa standar tulisan dan sudah diterapkan)
1	Kondisi penerangan di ruang <i>service</i> motor	0	1	2	3	4
2	Sirkulasi udara di ruang tunggu (terhindar dari asap motor)	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruang tunggu	0	1	2	3	4
4	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
5	Kebersihan halaman diluar bengkel	0	1	2	3	4
6	Area tempat parkir motor	0	1	2	3	4
7	Kelengkapan peralatan (<i>tools</i>) <i>service</i> bengkel	0	1	2	3	4
8	Kelengkapan suku cadang motor YAMAHA	0	1	2	3	4
9	Jumlah montir agar pelanggan tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
10	Kerapihan seragam montir	0	1	2	3	4

No	Pernyataan tentang performasi standar pelayanan di bengkel	Tidak ada standar	Ada (Berupa standar lisan tapi belum diterapkan)	Ada (Berupa standar tulisan tapi belum diterapkan)	Ada (Berupa standar lisan dan sudah diterapkan)	Ada (Berupa standar tulisan dan sudah diterapkan)
11	Kelengkapan brosur mengenai prosedur pelayanan bengkel JG YAMAHA	0	1	2	3	4
12	Ketepatan kasir dalam memberikan uang kembalian	0	1	2	3	4
13	Ketelitian <i>Customer Service</i> dalam menyimpan data pelanggan tanpa kesalahan (misal nomor plat kendaraan pelanggan, merek motor, dsb)	0	1	2	3	4
14	Kemampuan <i>Customer service</i> dalam menyampaikan keluhan pelanggan secara benar kepada montir	0	1	2	3	4
15	Kesesuaian layanan <i>service</i> bengkel dengan urutan kedatangan	0	1	2	3	4
16	Harga <i>service</i> yang sama dengan bengkel YAMAHA lainnya	0	1	2	3	4
17	Pengetahuan dan keahlian montir dalam memperbaiki motor	0	1	2	3	4
18	Informasi jelas dan mudah dimengerti yang diberikan montir kepada pelanggan yang <i>menservice</i>	0	1	2	3	4
19	Kesopanan montir dalam melayani pelanggan yang datang	0	1	2	3	4
20	Kesopanan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	0	1	2	3	4
21	Sifat jujur <i>Customer service</i> dalam memberikan <i>billing</i> kepada pelanggan	0	1	2	3	4
22	Bagian motor yang telah <i>diservice</i> terjaga kualitasnya (misal tidak lecet, tidak penyok, berjalan dengan baik)	0	1	2	3	4

No	Pernyataan tentang performasi standar pelayanan di bengkel	Tidak ada standar	Ada (Berupa standar lisan tapi belum diterapkan)	Ada (Berupa standar tulisan tapi belum diterapkan)	Ada (Berupa standar lisan dan sudah diterapkan)	Ada (Berupa standar tulisan dan sudah diterapkan)
23	Penggantian sepenuhnya apabila produk mengalami cacat sehingga setiap pelanggan merasa motor yang telah <i>diservice</i> terjamin	0	1	2	3	4
24	Keamanan lokasi parkir bagi setiap pelanggan yang menitipkan motornya setelah di <i>service</i>	0	1	2	3	4
25	Kecepatan montir dalam memperbaiki motor	0	1	2	3	4
26	Kesediaan <i>Customer Service</i> untuk merespon permintaan pelanggan	0	1	2	3	4
27	Kesediaan montir untuk merespon permintaan pelanggan	0	1	2	3	4
28	Ketanggapan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	0	1	2	3	4
29	Lokasi tempat bengkel yang terjangkau (dekat dengan jalan raya)	0	1	2	3	4
30	Waktu operasi (Jam buka dan tutup) yang cukup	0	1	2	3	4
31	Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk <i>service</i> berkali-kali dengan menunjukkan bukti kartu <i>service</i> di JG YAMAHA	0	1	2	3	4
32	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	0	1	2	3	4
33	Cara <i>Customer Service</i> memahami pelanggan yang datang dan kebutuhan spesifik mereka tanpa melihat status sosialnya	0	1	2	3	4
34	Perhatian montir dan cara memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (misal mudah dipanggil)	0	1	2	3	4

Bagian III

Pada bagian III ini Anda dapat dapat melingkari angka dikolom penilaian yang tersedia sebagai tanda yang mewakili jawaban Anda. Berikut ini adalah artinya :

Bobot	Keterangan	Arti
4	Mampu memenuhi standar	Manajer menganggap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan di bengkel JG YAMAHA terhadap pernyataan tersebut adalah mampu memenuhi standar
3	Mendekati mampu memenuhi standar	Manajer menganggap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan di bengkel JG YAMAHA terhadap pernyataan tersebut adalah mendekati mampu memenuhi standar secara
2	Mendekati tidak mampu memenuhi standar	Manajer menganggap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan di bengkel JG YAMAHA terhadap pernyataan tersebut adalah mendekati tidak mampu dalam memenuhi standar
1	Tidak mampu memenuhi standar	Manajer menganggap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan di bengkel JG YAMAHA terhadap pernyataan tersebut adalah tidak mampu memenuhi standar secara konsisten
0	Tidak ada standar	Manajer menganggap tidak ada standar terhadap pernyataan tersebut

No	Penilaian manajer terhadap kinerja karyawan dan fasilitas yang diberikan di bengkel JG YAMAHA	Mampu memenuhi standar	Mendekati mampu memenuhi standar	Mendekati tidak mampu memenuhi standar	Tidak mampu memenuhi standar	Tidak ada standar
1	Kondisi penerangan di ruang <i>service</i> motor	4	3	2	1	0
2	Sirkulasi udara di ruang tunggu (terhindar dari asap motor)	4	3	2	1	0
3	Kebersihan ruang tunggu	4	3	2	1	0
4	Kebersihan toilet	4	3	2	1	0
5	Kebersihan halaman diluar bengkel	4	3	2	1	0
6	Area tempat parkir motor	4	3	2	1	0
7	Kelengkapan peralatan (<i>tools</i>) <i>service</i> bengkel	4	3	2	1	0
8	Kelengkapan suku cadang motor YAMAHA	4	3	2	1	0
9	Jumlah montir agar pelanggan tidak menunggu lama	4	3	2	1	0
10	Kerapihan seragam montir	4	3	2	1	0

No	Penilaian manajer terhadap kinerja karyawan dan fasilitas yang diberikan di bengkel JG YAMAHA	Mampu memenuhi standar	Mendekati mampu memenuhi standar	Mendekati tidak mampu memenuhi standar	Tidak mampu memenuhi standar	Tidak ada standar
11	Kelengkapan brosur mengenai prosedur pelayanan bengkel JG YAMAHA	4	3	2	1	0
12	Ketepatan kasir dalam memberikan uang kembalian	4	3	2	1	0
13	Ketelitian <i>Customer Service</i> dalam menyimpan data pelanggan tanpa kesalahan (misal nomor plat kendaraan pelanggan, merek motor, dsb)	4	3	2	1	0
14	Kemampuan <i>Customer service</i> dalam menyampaikan keluhan pelanggan secara benar kepada montir	4	3	2	1	0
15	Kesesuaian layanan <i>service</i> bengkel dengan urutan kedatangan	4	3	2	1	0
16	Harga <i>service</i> yang sama dengan bengkel YAMAHA lainnya	4	3	2	1	0
17	Pengetahuan dan keahlian montir dalam memperbaiki motor	4	3	2	1	0
18	Informasi jelas dan mudah dimengerti yang diberikan montir kepada pelanggan yang <i>menservice</i>	4	3	2	1	0
19	Kesopanan montir dalam melayani pelanggan yang datang	4	3	2	1	0
20	Kesopanan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	4	3	2	1	0
21	Sifat jujur <i>Customer service</i> dalam memberikan <i>billing</i> kepada pelanggan	4	3	2	1	0
22	Bagian motor yang telah <i>diservice</i> terjaga kualitasnya (misal tidak lecet, tidak penyok, berjalan dengan baik)	4	3	2	1	0

No	Penilaian manajer terhadap kinerja karyawan dan fasilitas yang diberikan di bengkel JG YAMAHA	Mampu memenuhi standar	Mendekati mampu memenuhi standar	Mendekati tidak mampu memenuhi standar	Tidak mampu memenuhi standar	Tidak ada standar
23	Penggantian sepenuhnya apabila produk mengalami cacat sehingga setiap pelanggan merasa motor yang telah <i>diservice</i> terjamin	4	3	2	1	0
24	Keamanan lokasi parkir bagi setiap pelanggan yang menitipkan motornya setelah di <i>service</i>	4	3	2	1	0
25	Kecepatan montir dalam memperbaiki motor	4	3	2	1	0
26	Kesediaan <i>Customer Service</i> untuk merespon permintaan pelanggan	4	3	2	1	0
27	Kesediaan montir untuk merespon permintaan pelanggan	4	3	2	1	0
28	Ketanggapan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	4	3	2	1	0
29	Lokasi tempat bengkel yang terjangkau (dekat dengan jalan raya)	4	3	2	1	0
30	Waktu operasi (Jam buka dan tutup) yang cukup	4	3	2	1	0
31	Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk <i>service</i> berkali-kali dengan menunjukan bukti kartu <i>service</i> di JG YAMAHA	4	3	2	1	0
32	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	4	3	2	1	0
33	Cara <i>Customer Service</i> memahami pelanggan yang datang dan kebutuhan spesifik mereka tanpa melihat status sosialnya	4	3	2	1	0
34	Perhatian montir dan cara memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (misal mudah dipanggil)	4	3	2	1	0

Bagian IV

Pada bagian IV ini Anda dapat melingkari angka dikolom penilaian yang tersedia sebagai tanda yang mewakili jawaban Anda. Berikut ini adalah artinya :

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
TS	0	Tidak Setuju	Manajemen merasa tidak setuju atas pernyataan tersebut
S	1	Setuju	Manajemen merasa setuju atas pernyataan tersebut

No	<u>Pernyataan</u> Persepsi Manajer terhadap Bengkel dan Operasinya	Penilaian Manajer	
		S	TS
1	JG YAMAHA secara teratur mengumpulkan informasi mengenai apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya	0	1
2	JG YAMAHA jarang menggunakan informasi penelitian pemasaran dari pelanggannya (-)	0	1
3	JG YAMAHA secara teratur informasi tentang harapan dari penerapan kualitas pelayanan untuk pelanggannya	0	1
4	Manajer JG YAMAHA jarang melakukan interaksi dengan pelanggannya (-)	0	1
5	Bagian kontak pelanggan dalam perusahaan JG YAMAHA seringkali berkomunikasi dengan pemimpinnya	0	1
6	Manajer JG YAMAHA jarang meminta usulan mengenai melayani pelanggan dari bagian kontak personel(-)	0	1
7	Manajer JG YAMAHA seringkali melakukan kontak langsung dengan bagian kontak personel	0	1
8	Yang utama dalam komunikasi di JG YAMAHA antara bagian kontak personel dengan manajer tingkat bawah dilakukan melalui memo (-)	0	1
9	JG YAMAHA mempunyai banyak tingkatan kepemimpinan antara kontak personel dengan atasan	0	1
10	JG YAMAHA tidak tau apa sumber yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (-)	0	1
11	JG YAMAHA mempunyai program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkelnya	0	1
12	Pemimpin JG YAMAHA selalu meningkatkan kualitas pelayannya dengan memberikan hadiah dibandingkan pemimpin bengkel lainnya	0	1
13	JG YAMAHA menekankan penjualan dibandingkan menekankan pelayanan terhadap pelanggannya (-)	0	1
14	JG YAMAHA memenuhi kebutuhan akan permintaan pelanggan mengenai pelayannya	0	1
15	JG YAMAHA memutuskan sendiri pelayannya, tanpa melihat apa yang sebenarnya diinginkan pelanggannya (-)	0	1
16	JG YAMAHA mempunyai sistem operasi untuk memenuhi harapan dari permintaan pelanggannya	0	1
17	JG YAMAHA menggunakan otomatisasi untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan pelanggan	0	1
18	Program JG YAMAHA digunakan untuk meningkatkan operasi penjadwalan sehingga konsistensi pelayanan dapat disediakan	0	1
19	JG YAMAHA mempunyai proses resmi untuk melengkapi kualitas dari tujuannya untuk melayani pelanggan-pelanggannya	0	1
20	JG YAMAHA selalu mencoba untuk mengumpulkan kualitas yang spesifik atau tujuan yang jelas dari pelayannya kepada pelanggan	0	1

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir mengenai *Service Quality* di Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini.

KUESIONER UNTUK KARYAWAN

Dalam Tugas Akhir ini, saya mahasiswa Teknik Industri-Marathana memerlukan jawaban dari pernyataan seperti yang tercantum pada kuesioner di bawah ini untuk mengetahui kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya dan bagaimana cara karyawan memahami keinginan dari pelanggan yang datang ke bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM ini.

Atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Cara Pengisian :

Bagian I

Pada bagian I ini Anda dapat melingkari angka dikolom penilaian yang tersedia sebagai tanda yang mewakili jawaban Anda. Berikut ini adalah artinya :

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
TS	0	Tidak Setuju	Karyawan merasa tidak setuju terhadap pernyataan tersebut
S	1	Setuju	Karyawan merasa setuju terhadap pernyataan tersebut

No	<u>Pernyataan</u> Persepsi Karyawan Terhadap Bengkel	Penilaian Karyawan	
		TS	S
1	Saya menerima banyak informasi yang terjadi mengenai instruksi pekerjaan, kebijakan dan prosedur perusahaan, dan penilaian pelaksanaan yang harus saya lakukan dari atasan	0	1
2	Saya seringkali tidak mengerti mengenai penawaran jasa yang dianjurkan dari JG YAMAHA (-)	0	1
3	Saya sanggup untuk menjaga kejujuran dengan perubahan yang memengaruhi pekerjaan	0	1
4	Saya belum terlatih dengan baik untuk bergaul secara efektif dengan pelanggan (-)	0	1
5	Saya tidak yakin akan pertimbangan dalam pekerjaan saya dan itu akan membuat supervisor Saya merasa stress ketika mengevaluasi pekerjaan Saya.	0	1
6	Antara perusahaan dan saya mempunyai ide yang sama mengenai bagaimana pekerjaan saya harus dilakukan	0	1
7	Apa yang diinginkan pelanggan dengan manajer terhadap saya harapannya adalah sama	0	1

No	<u>Pernyataan</u> Persepsi Karyawan Terhadap Bengkel	Penilaian Karyawan JG YAMAHA	
		S	TS
8	Banyaknya jumlah permintaan dalam pekerjaan membuat sulit untuk mengefektifkan pelayanan kepada pelanggan (-)	0	1
9	Kadang saya merasa kurang dapat mengontrol pekerjaan saya lebih baik dikarenakan terlalu banyak permintaan pelanggan untuk dilayani dalam waktu yang sama	0	1
10	Perusahaan terlalu banyak memberi penekanan pada penjualan kepada pelanggan dan itu sulit untuk dijalankan dengan tepat ke kosumen (-)	0	1
11	Saya merasa nyaman mengerjakan pekerjaan saya dan mampu melaksanakan pekerjaan saya dengan baik	0	1
12	JG YAMAHA telah menyeleksi orang sesuai dengan kemampuannya akan bekerja	0	1
13	Saya diberikan alat-alat dan peralatan yang dibutuhkan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik	0	1
14	Salah satu ketegangan yang terjadi ketika bekerja adalah kadangkala saya merasa harus mengandalkan pekerja lain dalam melayani pelanggan	0	1
15	Supervisor di JG YAMAHA menilai seberapa baik saya dapat beinteraksi/bergaul dengan pelanggan	0	1
16	Di perusahaan JG YAMAHA, setiap pekerja yang melayani pelanggan dengan baik adalah yang memberi hadiah lebih dibandingkan dengan yang lain	0	1
17	Di perusahaan JG YAMAHA, saya yang membuat usaha lebih baik dalam melayani pelanggan tidak mendapat imbalan lebih atau rekomendasi (-)	0	1
18	Saya menghabiskan waktu di pekerjaan dengan mencoba memecahkan solusi dimana mempunyai sedikit kontrol untuk itu (-)	0	1
19	Saya diberikan kebebasan untuk membuat keputusan individual bagaimana memuaskan kebutuhan pelanggan	0	1
20	Saya merasa bagian dari team perusahaan JG YAMAHA	0	1
21	Setiap orang dalam perusahaan JG YAMAHA berusaha menambah usaha di teamnya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan	0	1
22	Manajer JG YAMAHA mengerti/memberi tanggapan untuk membantu anggota pekerjaanya	0	1
23	Antara Saya dan anggota/karyawan lainnya selalu berusaha bekerjasama lebih baik dibandingkan bersaing	0	1
24	Saya merasa anggota yang penting di perusahaan JG YAMAHA ini	0	1
25	Orang yang mengembangkan hubungan personel pelanggan seperti saya mampu mengiklankan perencanaan dan pelaksanaan dalam perusahaan	0	1
26	Saya seringkali tidak sadar bagaimana memberikan kenaikan dari janji iklan yang dibuat perusahaan (-)	0	1
27	Pekerja seperti saya berpengaruh untuk merundingkan pelayanan dalam perusahaan supaya dapat disampaikan ke pelanggan	0	1
28	Kebijakan/aturan dan prosedur yang diberikan JG YAMAHA untuk melayani pelanggan dapat konsisten berada dalam kantor lain yang sama-sama melayani pelanggan	0	1
29	Kekuatan dari pesaing adalah membuat tekanan lebih didalam perusahaan untuk menghasilkan bisnis baru (-)	0	1
30	Kunci dari pesaing kita adalah terlalu banyak janji yang tidak mungkin karena mereka hanya berusaha memperoleh pelanggan baru (-)	0	1

Bagian II

Pada bagian II ini Anda dapat melingkari angka dikolom penilaian yang tersedia sebagai tanda yang mewakili jawaban Anda. Berikut ini adalah artinya :

Bobot	Keterangan	Arti
4	Mengetahui standar tertulis	Karyawan mengetahui standar pernyataan tersebut telah disampaikan Manajer secara tertulis dengan jelas
3	Mengetahui standar lisan	Karyawan mengetahui standar pernyataan tersebut telah disampaikan Manajer secara lisan dengan jelas
2	Kurang mengetahui standar tertulis	Karyawan merasa kurang mengetahui standar pernyataan tersebut telah disampaikan Manajer secara tertulis dengan jelas
1	Kurang mengetahui standar lisan	Karyawan merasa kurang mengetahui standar pernyataan tersebut telah disampaikan secara lisan dengan jelas
0	Tidak ada standar	Karyawan menganggap tidak ada standar yang disampaikan untuk pernyataan tersebut

No	Pernyataan tentang standar pelayanan yang dibuat dan ditetapkan Manajer	Mengetahui standar tertulis	Mengetahui standar lisan	Kurang mengetahui standar tertulis	Kurang mengetahui standar lisan	Tidak ada standar
1	Kondisi penerangan di ruang <i>service</i> motor	4	3	2	1	0
2	Sirkulasi udara di ruang tunggu (terhindar dari asap motor)	4	3	2	1	0
3	Kebersihan ruang tunggu	4	3	2	1	0
4	Kebersihan toilet	4	3	2	1	0
5	Kebersihan halaman diluar bengkel	4	3	2	1	0
6	Area tempat parkir motor	4	3	2	1	0
7	Kelengkapan peralatan (<i>tools</i>) <i>service</i> bengkel	4	3	2	1	0
8	Kelengkapan suku cadang motor YAMAHA	4	3	2	1	0
9	Jumlah montir agar pelanggan tidak menunggu lama	4	3	2	1	0
10	Kerapihan seragam montir	4	3	2	1	0

No	Pernyataan tentang standar pelayanan yang dibuat dan ditetapkan Manajer	Mengetahui standar tertulis	Mengetahui standar lisan	Kurang mengetahui standar tertulis	Kurang mengetahui standar lisan	Tidak ada standar
11	Kelengkapan brosur mengenai prosedur pelayanan bengkel JG YAMAHA	4	3	2	1	0
12	Ketepatan kasir dalam memberikan uang kembalian	4	3	2	1	0
13	Ketelitian <i>Customer Service</i> dalam menyimpan data pelanggan tanpa kesalahan (misal nomor plat kendaraan pelanggan, merek motor, dsb)	4	3	2	1	0
14	Kemampuan <i>Customer service</i> dalam menyampaikan keluhan pelanggan secara benar kepada montir	4	3	2	1	0
15	Kesesuaian layanan <i>service</i> bengkel dengan urutan kedatangan	4	3	2	1	0
16	Harga <i>service</i> yang sama dengan bengkel YAMAHA lainnya	4	3	2	1	0
17	Pengetahuan dan keahlian montir dalam memperbaiki motor	4	3	2	1	0
18	Informasi jelas dan mudah dimengerti yang diberikan montir kepada pelanggan yang <i>menservice</i>	4	3	2	1	0
19	Kesopanan montir dalam melayani pelanggan yang datang	4	3	2	1	0
20	Kesopanan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	4	3	2	1	0
21	Sifat jujur <i>Customer service</i> dalam memberikan <i>billing</i> kepada pelanggan	4	3	2	1	0
22	Bagian motor yang telah <i>diservice</i> terjaga kualitasnya (misal tidak lecet, tidak penyok, berjalan dengan baik)	4	3	2	1	0

No	Pernyataan tentang standar pelayanan yang dibuat dan ditetapkan Manajer	Mengetahui standar tertulis	Mengetahui standar lisan	Kurang mengetahui standar tertulis	Kurang mengetahui standar lisan	Tidak ada standar
23	Keamanan lokasi parkir bagi setiap pelanggan yang menitipkan motornya setelah di <i>service</i>	4	3	2	1	0
24	Kecepatan montir dalam memperbaiki motor	4	3	2	1	0
25	Kesediaan <i>Customer Service</i> untuk merespon permintaan pelanggan	4	3	2	1	0
26	Kesediaan montir untuk merespon permintaan pelanggan	4	3	2	1	0
27	Ketanggapan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang	4	3	2	1	0
28	Lokasi tempat bengkel yang terjangkau (dekat dengan jalan raya)	4	3	2	1	0
29	Waktu operasi (Jam buka dan tutup) yang cukup	4	3	2	1	0
30	Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk <i>service</i> berkali-kali dengan menunjukkan bukti kartu <i>service</i> di JG YAMAHA	4	3	2	1	0
31	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	4	3	2	1	0
32	Cara <i>Customer Service</i> memahami pelanggan yang datang dan kebutuhan spesifik mereka tanpa melihat status sosialnya	4	3	2	1	0

Bagian III

Pada bagian III ini Anda dapat melingkari angka dikolom penilaian yang tersedia sebagai tanda yang mewakili jawaban Anda. Berikut ini adalah artinya :

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
TK	1	Tidak Konsisten	Karyawan merasa bahwa Kepala cabang dan karyawan di JG YAMAHA tidak dapat memenuhi janji atas pernyataan tersebut
KK	2	Kurang Konsisten	Karyawan merasa bahwa Kepala cabang dan karyawan di JG YAMAHA kurang dapat memenuhi janji atas pernyataan tersebut
CK	3	Cukup Konsisten	Karyawan merasa bahwa Kepala cabang dan karyawan di JG YAMAHA cukup dapat memenuhi janji atas pernyataan tersebut
K	4	Konsisten	Karyawan merasa bahwa Kepala cabang dan karyawan di JG YAMAHA dapat memenuhi janji atas pernyataan tersebut

No	<u>Pernyataan</u> Penilaian seberapa besar kepala cabang JG YAMAHA dan karyawan di bengkelnya dapat memenuhi janji untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Tingkat Konsistensi Tiap Pernyataan			
		TK	KK	CK	K
1	Penggantian sepenuhnya apabila produk mengalami cacat sehingga setiap pelanggan merasa motor yang telah diservice terjamin	1	2	3	4
2	Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk service berkali-kali dengan menunjukkan bukti kartu service di JG YAMAHA	1	2	3	4

Bagian IV

Pada bagian IV ini Anda dapat melingkari angka dikolom penilaian yang tersedia sebagai tanda yang mewakili jawaban Anda. Berikut ini adalah artinya :

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
TK	1	Tidak Konsisten	Karyawan merasa tidak dapat menjalankan pernyataan tersebut dengan konsisten
KK	2	Kurang Konsisten	Karyawan merasa kurang dapat menjalankan pernyataan tersebut dengan konsisten
CK	3	Cukup Konsisten	Karyawan merasa cukup dapat menjalankan pernyataan tersebut dengan konsisten
K	4	Konsisten	Karyawan merasa dapat menjalankan pernyataan tersebut dengan konsisten

No	Pernyataan Konsistensi Karyawan dalam Menjalankan Standar Kerja yang diberikan	Tingkat Konsistensi Tiap Pernyataan			
		TK	KK	CK	K
1	Kondisi penerangan di ruang <i>service</i> motor				
2	Sirkulasi udara di ruang tunggu (terhindar dari asap motor)				
3	Kebersihan ruang tunggu				
4	Kebersihan toilet				
5	Kebersihan halaman diluar bengkel				
6	Area tempat parkir motor				
7	Kelengkapan peralatan (<i>tools</i>) <i>service</i> bengkel				
8	Kelengkapan suku cadang motor YAMAHA				
9	Jumlah montir agar pelanggan tidak menunggu lama				
10	Kerapihan seragam montir				
11	Kelengkapan brosur mengenai prosedur pelayanan bengkel JG YAMAHA				
12	Ketepatan kasir dalam memberikan uang kembalian				
13	Ketelitian <i>Customer Service</i> dalam menyimpan data pelanggan tanpa kesalahan (misal nomor plat kendaraan pelanggan, merek motor,dsb)				
14	Kemampuan <i>Customer service</i> dalam menyampaikan keluhan pelanggan secara benar kepada montir				
15	Kesesuaian layanan <i>service</i> bengkel dengan urutan kedatangan				
16	Harga <i>service</i> yang sama dengan bengkel YAMAHA lainnya				
17	Pengetahuan dan keahlian montir dalam memperbaiki motor				
18	Informasi jelas dan mudah dimengerti yang diberikan montir kepada pelanggan yang <i>menservice</i>				
19	Kesopanan montir dalam melayani pelanggan yang datang				
20	Kesopanan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang				
21	Sifat jujur <i>Customer service</i> dalam memberikan <i>billing</i> kepada pelanggan				
22	Bagian motor yang telah <i>diservice</i> terjaga kualitasnya (misal tidak lecet, tidak penyok, berjalan dengan baik)				
23	Keamanan lokasi parkir bagi setiap pelanggan yang menitipkan motornya setelah di <i>service</i>				
24	Kecepatan montir dalam memperbaiki motor				
25	Kesediaan <i>Customer Service</i> untuk merespon permintaan pelanggan				
26	Kesediaan montir untuk merespon permintaan pelanggan				
27	Ketanggapan <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan yang datang				
28	Lokasi tempat bengkel yang terjangkau (dekat dengan jalan raya)				
29	Waktu operasi (Jam buka dan tutup) yang cukup				
30	Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk <i>service</i> berkali-kali dengan menunjukan bukti kartu <i>service</i> di JG YAMAHA				
31	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius				
32	Cara <i>Customer Service</i> memahami pelanggan yang datang dan kebutuhan spesifik mereka tanpa melihat status sosialnya				

Uji Validitas dan Reliabilitas

Bagian I (Persepsi Pelanggan)

Reliability

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,931	,933	32

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,604	3,367	3,967	,600	1,178	,018	32
Item Variances	,254	,033	,378	,345	11,345	,005	32
Inter-Item Covariances	,075	-,038	,331	,369	-8,727	,003	32
Inter-Item Correlations	,302	-,164	1,000	1,164	-6,085	,032	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3,6333	,49013	30
VAR00002	3,5667	,50401	30
VAR00003	3,6333	,49013	30
VAR00004	3,6333	,49013	30
VAR00005	3,7667	,43018	30
VAR00006	3,9667	,18257	30
VAR00007	3,6000	,49827	30
VAR00008	3,6333	,49013	30
VAR00009	3,5667	,50401	30
VAR00010	3,3667	,61495	30
VAR00011	3,5667	,50401	30
VAR00012	3,6000	,49827	30
VAR00013	3,6000	,49827	30
VAR00014	3,6000	,49827	30
VAR00015	3,6333	,55605	30
VAR00016	3,7000	,46609	30
VAR00017	3,6333	,49013	30
VAR00018	3,7000	,46609	30
VAR00019	3,5667	,50401	30
VAR00020	3,6667	,47946	30
VAR00021	3,5333	,57135	30
VAR00022	3,5333	,57135	30
VAR00023	3,7000	,53498	30
VAR00024	3,5000	,57235	30
VAR00025	3,4333	,50401	30
VAR00026	3,9667	,18257	30
VAR00027	3,5667	,56832	30
VAR00028	3,4000	,56324	30
VAR00029	3,6000	,49827	30
VAR00030	3,3667	,55605	30
VAR00031	3,5333	,50742	30
VAR00032	3,5667	,56832	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	111,7000	77,321	,606	.	,928
VAR00002	111,7667	77,564	,559	.	,929
VAR00003	111,7000	78,355	,482	.	,930
VAR00004	111,7000	78,355	,482	.	,930
VAR00005	111,5667	79,426	,413	.	,930
VAR00006	111,3667	81,137	,490	.	,930
VAR00007	111,7333	78,064	,508	.	,929
VAR00008	111,7000	77,321	,606	.	,928
VAR00009	111,7667	78,737	,424	.	,930
VAR00010	111,9667	74,792	,716	.	,926
VAR00011	111,7667	78,116	,495	.	,929
VAR00012	111,7333	77,375	,588	.	,928
VAR00013	111,7333	77,789	,540	.	,929
VAR00014	111,7333	77,375	,588	.	,928
VAR00015	111,7000	77,114	,549	.	,929
VAR00016	111,6333	78,585	,482	.	,930
VAR00017	111,7000	77,803	,548	.	,929
VAR00018	111,6333	78,654	,473	.	,930
VAR00019	111,7667	78,944	,400	.	,930
VAR00020	111,6667	78,092	,526	.	,929
VAR00021	111,8000	75,338	,718	.	,927
VAR00022	111,8000	77,131	,531	.	,929
VAR00023	111,6333	77,620	,517	.	,929
VAR00024	111,8333	78,420	,398	.	,931
VAR00025	111,9000	78,093	,498	.	,929
VAR00026	111,3667	81,137	,490	.	,930
VAR00027	111,7667	76,461	,603	.	,928
VAR00028	111,9333	76,409	,615	.	,928
VAR00029	111,7333	78,409	,467	.	,930
VAR00030	111,9667	77,068	,554	.	,929
VAR00031	111,8000	78,786	,415	.	,930
VAR00032	111,7667	75,771	,676	.	,927

Bagian II (Harapan Pelanggan)

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero based on its inverse matrix cannot be computed and they are display missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded	0	,0
	Total	30	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,975	,976	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3,1000	,40258	30
VAR00002	3,0000	,45486	30
VAR00003	3,0333	,41384	30
VAR00004	2,9667	,41384	30
VAR00005	3,0667	,36515	30
VAR00006	3,0333	,41384	30
VAR00007	3,0000	,45486	30
VAR00008	2,9000	,40258	30
VAR00009	3,0333	,31984	30
VAR00010	2,9667	,41384	30
VAR00011	2,9667	,31984	30
VAR00012	2,9667	,41384	30
VAR00013	3,0333	,41384	30
VAR00014	2,9333	,36515	30
VAR00015	3,0333	,31984	30
VAR00016	3,0000	,37139	30
VAR00017	2,9667	,31984	30
VAR00018	3,0000	,37139	30
VAR00019	3,0000	,45486	30
VAR00020	3,0000	,45486	30
VAR00021	3,0333	,31984	30
VAR00022	2,9667	,41384	30
VAR00023	3,0667	,36515	30
VAR00024	3,0000	,37139	30
VAR00025	3,0000	,37139	30
VAR00026	2,9667	,31984	30
VAR00027	2,9333	,36515	30
VAR00028	3,0000	,26261	30
VAR00029	2,9333	,36515	30
VAR00030	2,9667	,31984	30
VAR00031	3,0000	,26261	30
VAR00032	3,0333	,31984	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,997	2,900	3,100	,200	1,069	,002	32
Item Variances	,141	,069	,207	,138	3,000	,002	32
Inter-Item Covariance	,078	,000	,172	,172	1,0E+020	,001	32
Inter-Item Correlation	,563	,000	1,000	1,000	1,0E+020	,032	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	92,8000	75,683	,843	.	,974
VAR00002	92,9000	74,852	,850	.	,974
VAR00003	92,8667	74,809	,945	.	,973
VAR00004	92,9333	76,823	,655	.	,975
VAR00005	92,8333	76,006	,881	.	,974
VAR00006	92,8667	74,809	,945	.	,973
VAR00007	92,9000	77,472	,508	.	,976
VAR00008	93,0000	77,379	,594	.	,975
VAR00009	92,8667	76,878	,850	.	,974
VAR00010	92,9333	75,651	,823	.	,974
VAR00011	92,9333	78,133	,621	.	,975
VAR00012	92,9333	76,823	,655	.	,975
VAR00013	92,8667	75,361	,865	.	,974
VAR00014	92,9667	77,068	,709	.	,974
VAR00015	92,8667	78,189	,611	.	,975
VAR00016	92,9000	78,300	,504	.	,975
VAR00017	92,9333	78,133	,621	.	,975
VAR00018	92,9000	77,197	,676	.	,975
VAR00019	92,9000	76,231	,669	.	,975
VAR00020	92,9000	76,093	,687	.	,975
VAR00021	92,8667	77,430	,749	.	,974
VAR00022	92,9333	76,133	,754	.	,974
VAR00023	92,8333	77,316	,669	.	,975
VAR00024	92,9000	76,645	,764	.	,974
VAR00025	92,9000	76,645	,764	.	,974
VAR00026	92,9333	76,961	,835	.	,974
VAR00027	92,9667	76,930	,731	.	,974
VAR00028	92,9000	78,162	,757	.	,974
VAR00029	92,9667	76,861	,743	.	,974
VAR00030	92,9333	76,961	,835	.	,974
VAR00031	92,9000	78,162	,757	.	,974
VAR00032	92,8667	76,878	,850	.	,974

Tabel L6.3

Jawaban Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan Bengkel

Pernyataan	Jawaban Manajemen
1	4
2	4
3	4
4	4
5	4
6	4
7	4
8	4
9	4
10	3
11	3
12	4
13	4
14	4
15	4
16	3
17	4
18	4
19	4
20	4
21	4
22	4
23	4
24	4
25	4
26	4
27	4
28	4
29	4
30	3
31	4
32	4

Tabel L6.4

Jawaban kuesioner performansi standard pelayanan

Pernyataan	Jawaban Manajemen
1	4
2	4
3	3
4	3
5	3
6	3
7	4
8	3
9	3
10	4
11	4
12	4
13	4
14	3
15	4
16	4
17	4
18	4
19	3
20	4
21	4
22	4
23	3
24	3
25	3
26	3
27	3
28	3
29	4
30	4
31	4
32	3

Tabel L6.7
Jawaban kuesioner persepsi manajemen terhadap
JG CIBEUREUM dan operasinya

No	<u>Pernyataan</u> Persepsi Manajer terhadap Bengkel dan Operasinya	Skor
10	JG YAMAHA tidak tau apa sumber yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (-)	1
11	JG YAMAHA mempunyai program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkelnya	2
12	Pemimpin JG YAMAHA selalu meningkatkan kualitas pelayannya dengan memberikan hadiah dibandingkan pemimpin bengkel lainnya	1
13	JG YAMAHA menekankan penjualan dibandingkan menekankan pelayanan terhadap pelanggannya (-)	1
14	JG YAMAHA memenuhi kebutuhan akan permintaan pelanggan mengenai pelayannya	2
15	JG YAMAHA memutuskan sendiri pelayannya, tanpa melihat apa yang sebenarnya diinginkan pelanggannya (-)	1
16	JG YAMAHA mempunyai sistem operasi untuk memenuhi harapan dari permintaan pelanggannya	2
17	JG YAMAHA menggunakan otomatisasi untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan pelanggan	2
18	Program JG YAMAHA digunakan untuk meningkatkan operasi penjadwalan sehingga konsistensi pelayanan dapat disediakan	2
19	JG YAMAHA mempunyai proses resmi untuk melengkapi kualitas dari tujuannya untuk melayani pelanggan-pelanggannya	2
20	JG YAMAHA selalu mencoba untuk mengumpulkan kualitas yang spesifik atau tujuan yang jelas dari pelayannya kepada pelanggan	2

Tabel L6.10

JG CIBEUREUM memenuhi janji untuk memberikan kualitas pelayanan kepada Pelanggan Bengkel.

No	<u>Pernyataan</u>	Skor
	Penilaian seberapa besar kepala cabang JG YAMAHA dan karyawan di bengkelnya dapat memenuhi janji untuk meningkatkan kualitas pelayanan	
1	Penggantian sepenuhnya apabila produk mengalami cacat sehingga setiap pelanggan merasa motor yang telah <i>diservice</i> terjamin	3
2	Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk <i>service</i> berkali-kali dengan menunjukkan bukti kartu <i>service</i> di JG YAMAHA	4

Pengolahan data Gap 2 per Dimensi

**Tabel L9.1
Persepsi manajemen**

Dimensi	Pernyataan	Jawaban	Ski
Tangible	1	4	3,82
	2	4	
	3	4	
	4	4	
	5	4	
	6	4	
	7	4	
	8	4	
	9	4	
	10	3	
	11	3	
Reliability	12	4	3,8
	13	4	
	14	4	
	15	4	
	16	3	
Assurance	17	4	4
	18	4	
	19	4	
	20	4	
	21	4	
	22	4	
	23	4	
responsiveness	24	4	4
	25	4	
	26	4	
	27	4	
Empaty	28	4	3,8
	29	4	
	30	3	
	31	4	
	32	4	

Tabel L9.2
Jawaban Manajemen atas Standar yang ada

Dimensi	Pernyataan	Jawaban Manajemen	\bar{x}	S2	Dimensi
Tangible	1	4	4	0	3,455
	2	4	4	0	
	3	3	3	0	
	4	3	3	0	
	5	3	3	0	
	6	3	3	0	
	7	4	4	0	
	8	3	3	0	
	9	3	3	0	
	10	4	4	0	
	11	4	4	0	
Reliability	12	4	4	0	3,800
	13	4	4	0	
	14	3	3	0	
	15	4	4	0	
	16	4	4	0	
Assurance	17	4	4	0	3,714
	18	4	4	0	
	19	3	3	0	
	20	4	4	0	
	21	4	4	0	
	22	4	4	0	
	23	3	3	0	
responsiveness	24	3	3	0	3,000
	25	3	3	0	
	26	3	3	0	
	27	3	3	0	
Empaty	28	3	3	0	3,600
	29	4	4	0	
	30	4	4	0	
	31	4	4	0	
	32	3	3	0	

Tabel 9.3
Jawaban Manajemen terhadap bengkel dan Operasinya (Penyebab GAP 2)

No	<u>Pernyataan</u> Persepsi Manajer terhadap Bengkel dan Operasinya	Skor
10	JG YAMAHA tidak tau apa sumber yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (-)	1
11	JG YAMAHA mempunyai program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkelnya	2
12	Pemimpin JG YAMAHA selalu meningkatkan kualitas pelayannya dengan memberikan hadiah dibandingkan pemimpin bengkel lainnya	1
13	JG YAMAHA menekankan penjualan dibandingkan menekankan pelayanan terhadap pelanggannya (-)	1
14	JG YAMAHA memenuhi kebutuhan akan permintaan pelanggan mengenai pelayannya	2
15	JG YAMAHA memutuskan sendiri pelayanannya, tanpa melihat apa yang sebenarnya diinginkan pelanggannya (-)	1
16	JG YAMAHA mempunyai sistem operasi untuk memenuhi harapan dari permintaan pelanggannya	2
17	JG YAMAHA menggunakan otomatisasi untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan pelanggan	2
18	Program JG YAMAHA digunakan untuk meningkatkan operasi penjadwalan sehingga konsistensi pelayanan dapat disediakan	2
19	JG YAMAHA mempunyai proses resmi untuk melengkapi kualitas dari tujuannya untuk melayani pelanggan-pelanggannya	2
20	JG YAMAHA selalu mencoba untuk mengumpulkan kualitas yang spesifik atau tujuan yang jelas dari pelayanannya kepada pelanggan	2

Tabel L9.4
Hasil Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan terhadap JG YAMAHA dan Operasinya

Dimensi	No	Rata-rata jawaban	S^2
Tangible	1	3,889	0,111
	2	3,667	0,000
	3	4,000	0,000
	4	4,000	0,000
	5	4,000	0,000
	6	3,250	0,250
	7	3,750	0,205
	8	3,417	0,265
	9	3,333	0,333
	10	3,800	0,178
	11	3,667	0,250
Reliability	12	3,000	0,000
	13	4,000	0,000
	14	3,250	0,250
	15	4,000	0,000
	16	3,615	0,256
Assurance	17	4,000	0,000
	18	3,778	0,194
	19	3,556	0,278
	20	3,750	0,250
	21	4,000	0,000
	22	4,000	0,000
	23	3,556	0,278
responsiveness	24	3,333	0,250
	25	3,200	0,200
	26	3,333	0,267
	27	3,400	0,300
Empaty	28	3,357	0,247
	29	3,750	0,250
	30	4,000	0,000
	31	3,714	0,212
	32	3,667	0,333

Pengolahan data Gap 3

Tabel L10.1
Hasil Jawaban Kuesioner Karyawan per item dan per Dimensi

Dimensi	No	\bar{x} per item	S^2	\bar{x} Per Dimensi	S^2
Tangible	1	3,889	0,111	3,707	0,145
	2	3,667	0,000		
	3	4,000	0,000		
	4	4,000	0,000		
	5	4,000	0,000		
	6	3,250	0,250		
	7	3,750	0,205		
	8	3,417	0,265		
	9	3,333	0,333		
	10	3,800	0,178		
	11	3,667	0,250		
Reliability	12	3,000	0,000	3,573	0,101
	13	4,000	0,000		
	14	3,250	0,250		
	15	4,000	0,000		
	16	3,615	0,256		
Assurance	17	4,000	0,000	3,806	0,143
	18	3,778	0,194		
	19	3,556	0,278		
	20	3,750	0,250		
	21	4,000	0,000		
	22	4,000	0,000		
responsiveness	23	3,556	0,278	3,317	0,254
	24	3,333	0,250		
	25	3,200	0,200		
	26	3,333	0,267		
Empaty	27	3,400	0,300	3,698	0,208
	28	3,357	0,247		
	29	3,750	0,250		
	30	4,000	0,000		
	31	3,714	0,212		
	32	3,667	0,333		

Tabel L10.2
Persepsi karyawan terhadap bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM dan operasinya (penyebab GAP 3)

NO	Jawaban Karyawan																																pet item		
	KB	M						A.M	S.C	G.P	SM											S	CS	OB	Kr	D.E				Adm	K	- X			
	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			
1	2	2	2	1	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	1,969
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,063	
3	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	2,000	
4	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	1,000	
5	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	1,000	
6	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1,719	
7	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	2,000	
8	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1,406	
9	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1,281		
10	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1,375	
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1,969	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1,969	
13	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	2,000	
14	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1,375	
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1,844	
16	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	1,000	
17	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1,250	
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	1	1	1	1	1	1,000	
19	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	2,000	
20	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	2,000	
21	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	1,000	
22	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1,813	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1,969	
24	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	2,000	
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1,906	
26	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,094	
27	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	2,000	
28	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	2,000	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,094	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1,125	

