

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian untuk Konsumen

- **Kuesioner Gap 5**

KUESIONER PENELITIAN (Konsumen)

Responden Yang Terhormat,

Perkenankan saya selaku mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha dalam rangka penyusunan Tugas Akhir mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda sebagai konsumen melalui pengisian kuesioner dibawah ini dengan sebaik-baiknya. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana harapan dari konsumen mengenai pelayanan yang diinginkan dari CV SUZUKI PASTEUR dan kinerja yang telah diberikan oleh pihak CV SUZUKI PASTEUR kepada konsumen.

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Bagian I (Harapan Konsumen terhadap CV SUZUKI PASTEUR)

Berilah tanda silang (x) pada kolom bagian kiri yang telah disediakan untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan yang ada mengenai harapan konsumen dalam melakukan servis di CV SUZUKI PASTEUR.

Bagian II (Kinerja CV SUZUKI PASTEUR yang diberikan kepada konsumen)

Berilah tanda silang (x) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan untuk menunjukkan seberapa baik pernyataan yang ada mengenai kinerja CV SUZUKI PASTEUR dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Oleh karena itu, sangat diharapkan bantuan dan kerjasama dari Anda sekalian. Sekian dan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sylvester I.M

Tabel Lampiran 1-1

Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kinerja CV Suzuki Pasteur

No.	Tingkat Kepentingan Variabel-variabel pada Pemilihan Bapak/Ibu atas Sebuah Bengkel untuk Mensevis Motor Bapak/Ibu				Pernyataan	Kinerja CV Suzuki Pasteur Saat Memberikan Layanan pada Bapak/Ibu			
	Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting		Sangat Buruk	Buruk	Baik	Sangat Baik
1	4	3	2	1	Kelengkapan Peralatan Servis	1	2	3	4
2	4	3	2	1	Kenyamanan Tempat Servis	1	2	3	4
3	4	3	2	1	Kenyamanan Ruang Tunggu	1	2	3	4
4	4	3	2	1	Kebersihan Ruang Tunggu	1	2	3	4
5	4	3	2	1	Keteraturan Ruang Tunggu	1	2	3	4
6	4	3	2	1	Kesejukan Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu	1	2	3	4
7	4	3	2	1	Kebersihan Toilet / WC	1	2	3	4
8	4	3	2	1	Ketersediaan <i>Hotspot Internet</i>	1	2	3	4
9	4	3	2	1	Kenyamanan Ruang Ibadah/Musholla	1	2	3	4
10	4	3	2	1	Kecukupan stasiun servis	1	2	3	4
11	4	3	2	1	Kemudahan parkir motor sebelum servis	1	2	3	4
12	4	3	2	1	Keahlian Teknisi	1	2	3	4
13	4	3	2	1	Ketelitian Teknisi	1	2	3	4
14	4	3	2	1	Kejujuran Teknisi	1	2	3	4
15	4	3	2	1	Tanggung Jawab Teknisi	1	2	3	4
16	4	3	2	1	Sertifikat Pelatihan Teknisi	1	2	3	4
17	4	3	2	1	Kemutakhiran peralatan	1	2	3	4
18	4	3	2	1	Kelengkapan suku cadang	1	2	3	4
19	4	3	2	1	Kenyamanan menggunakan kendaraan pasca servis	1	2	3	4
20	4	3	2	1	Kerincian informasi masalah motor	1	2	3	4
21	4	3	2	1	Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan	1	2	3	4
22	4	3	2	1	Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik	1	2	3	4
23	4	3	2	1	Kecepatan karyawan dalam melayani	1	2	3	4
24	4	3	2	1	Kecepatan kerja teknisi	1	2	3	4
25	4	3	2	1	Kehangatan sambutan karyawan	1	2	3	4
26	4	3	2	1	Pemberian jaminan ketidakpuasan	1	2	3	4
27	4	3	2	1	Keseragaman Biaya Servis	1	2	3	4
28	4	3	2	1	Jaminan keaslian suku cadang	1	2	3	4
29	4	3	2	1	Keandalan suku cadang	1	2	3	4
30	4	3	2	1	Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah	1	2	3	4
31	4	3	2	1	Kemudahan memperoleh bonus servis gratis	1	2	3	4
32	4	3	2	1	Ketersediaan diskon spareparts	1	2	3	4
33	4	3	2	1	Ketersediaan bonus oli	1	2	3	4
34	4	3	2	1	Konsistensi pemberian saran dari mekanik pada pelanggan	1	2	3	4
35	4	3	2	1	Kemudahan memperoleh bonus cuci motor	1	2	3	4

LAMPIRAN 2

Kuesioner Penelitian untuk Manajemen

- **Kuesioner Gap 1**
- **Kuesioner Gap 2 Efektif**
- **Kuesioner Gap 2 Standarisasi**
- **Kuesioner Penyebab Gap 1 dan Gap 2**

KUESIONER PENELITIAN (Manajemen)

Responden Yang Terhormat,

Perkenankan saya selaku mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha dalam rangka penyusunan Tugas Akhir mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda sebagai manajemen di CV SUZUKI PASTEUR melalui pengisian kuesioner dibawah ini dengan sebaik-baiknya. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana harapan konsumen menurut manajemen mengenai kepentingan yang diinginkan oleh konsumen dari CV SUZUKI PASTEUR.

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Bagian I Tingkat Kepentingan dari pelanggan CV SUZUKI PASTEUR

Berilah tanda silang (x) pada kolom telah disediakan untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan yang ada mengenai harapan pelanggan dalam melakukan servis di CV SUZUKI PASTEUR.

Bagian II Tingkat Efektivitas Standar yang berlaku menurut persepsi Manajemen

Berilah tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan untuk menunjukkan seberapa efektif pernyataan yang ada mengenai standar yang berlaku di CV SUZUKI PASTEUR dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Bagian III Tingkat Standarisasi yang berlaku menurut persepsi Manajemen

Berilah tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan untuk menunjukkan seberapa tertulis atau lisan pernyataan yang ada mengenai standar yang berlaku di CV SUZUKI PASTEUR dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Oleh karena itu, sangat diharapkan bantuan dan kerjasama dari Anda sekalian. Sekian dan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sylvester I.M

Tabel Lampiran 2-1

**Kuesioner Tingkat Kepentingan Harapan Pelanggan menurut persepsi
Manajemen**

No.	Pernyataan	Tingkat Kepentingan Variabel-variabel pada Pemilihan Pelanggan atas Sebuah Bengkel untuk Menservis Motor Mereka			
		Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
1	Kelengkapan Peralatan Servis	4	3	2	1
2	Kenyamanan Tempat Servis	4	3	2	1
3	Kenyamanan Ruang Tunggu	4	3	2	1
4	Kebersihan Ruang Tunggu	4	3	2	1
5	Keteraturan Ruang Tunggu	4	3	2	1
6	Kesejukan Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu	4	3	2	1
7	Kebersihan Toilet / WC	4	3	2	1
8	Ketersediaan <i>Hotspot Internet</i>	4	3	2	1
9	Kenyamanan Ruang Ibadah/Musholla	4	3	2	1
10	Kecukupan stasiun servis	4	3	2	1
11	Kemudahan parkir motor sebelum servis	4	3	2	1
12	Keahlian teknisi	4	3	2	1
13	Ketelitian Teknisi	4	3	2	1
14	Kejujuran Teknisi	4	3	2	1
15	Tanggung Jawab Teknisi	4	3	2	1
16	Sertifikat Pelatihan Teknisi	4	3	2	1
17	Kemutakhiran peralatan	4	3	2	1
18	Kelengkapan suku cadang	4	3	2	1
19	Kenyamanan menggunakan kendaraan pasca servis	4	3	2	1
20	Kerincian informasi masalah motor	4	3	2	1
21	Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan	4	3	2	1
22	Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik	4	3	2	1
23	Kecepatan karyawan dalam melayani	4	3	2	1
24	Kecepatan kerja teknisi	4	3	2	1
25	Kehangatan sambutan karyawan	4	3	2	1
26	Pemberian jaminan ketidakpuasan	4	3	2	1
27	Keseragaman Biaya Servis	4	3	2	1
28	Jaminan keaslian suku cadang	4	3	2	1
29	Keandalan suku cadang	4	3	2	1
30	Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah	4	3	2	1
31	Kemudahan memperoleh bonus servis gratis	4	3	2	1
32	Ketersediaan diskon spareparts	4	3	2	1
33	Ketersediaan bonus oli	4	3	2	1
34	Konsistensi pemberian saran dari mekanik pada pelanggan	4	3	2	1
35	Kemudahan memperoleh bonus cuci motor	4	3	2	1

Tabel Lampiran 2-2

Kuesioner Tingkat Kepentingan Efektivitas dalam memenuhi Harapan Pelanggan

No.	Pernyataan	Tingkat Efektivitas Standar yang Berlaku untuk Memenuhi Harapan Pelanggan			
		Sangat Efektif	Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif
1	Kelengkapan Peralatan Servis	4	3	2	1
2	Kenyamanan Tempat Servis	4	3	2	1
3	Kenyamanan Ruang Tunggu	4	3	2	1
4	Kebersihan Ruang Tunggu	4	3	2	1
5	Keteraturan Ruang Tunggu	4	3	2	1
6	Kesejukan Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu	4	3	2	1
7	Kebersihan Toilet / WC	4	3	2	1
8	Ketersediaan <i>Hotspot Internet</i>	4	3	2	1
9	Kenyamanan Ruang Ibadah/Musholla	4	3	2	1
10	Kecukupan stasiun servis	4	3	2	1
11	Kemudahan parkir motor sebelum servis	4	3	2	1
12	Keahlian teknisi	4	3	2	1
13	Ketelitian Teknisi	4	3	2	1
14	Kejujuran Teknisi	4	3	2	1
15	Tanggung Jawab Teknisi	4	3	2	1
16	Sertifikat Pelatihan Teknisi	4	3	2	1
17	Kemutakhiran peralatan	4	3	2	1
18	Kelengkapan suku cadang	4	3	2	1
19	Kenyamanan menggunakan kendaraan pasca servis	4	3	2	1
20	Kerincian informasi masalah motor	4	3	2	1
21	Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan	4	3	2	1
22	Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik	4	3	2	1
23	Kecepatan karyawan dalam melayani	4	3	2	1
24	Kecepatan kerja teknisi	4	3	2	1
25	Kehangatan sambutan karyawan	4	3	2	1
26	Pemberian jaminan ketidakpuasan	4	3	2	1
27	Keseragaman Biaya Servis	4	3	2	1
28	Jaminan keaslian suku cadang	4	3	2	1
29	Keandalan suku cadang	4	3	2	1
30	Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah	4	3	2	1
31	Kemudahan memperoleh bonus servis gratis	4	3	2	1
32	Ketersediaan diskon spareparts	4	3	2	1
33	Ketersediaan bonus oli	4	3	2	1
34	Konsistensi pemberian saran dari mekanik pada pelanggan	4	3	2	1
35	Kemudahan memperoleh bonus cuci motor	4	3	2	1

Tabel Lampiran 2-3

Kuesioner Tingkat Standarisasi yang berlaku dalam memenuhi Harapan Pelanggan

No.	Pernyataan	Tingkat Standarisasi Pekerjaan yang Berlaku untuk Memenuhi Harapan Pelanggan				
		Sepenuhnya Diatur oleh Standar Tertulis	Sebagian Besar Standar Tertulis	Sebagian Besar Diatur Secara Lisan	Sepenuhnya Lisan	Tidak ada standar
1	Kelengkapan Peralatan Servis	4	3	2	1	[]
2	Kenyamanan Tempat Servis	4	3	2	1	[]
3	Kenyamanan Ruang Tunggu	4	3	2	1	[]
4	Kebersihan Ruang Tunggu	4	3	2	1	[]
5	Keteraturan Ruang Tunggu	4	3	2	1	[]
6	Kesejukan Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu	4	3	2	1	[]
7	Kebersihan Toilet / WC	4	3	2	1	[]
8	Ketersediaan <i>Hotspot Internet</i>	4	3	2	1	[]
9	Kenyamanan Ruang Ibadah/Musholla	4	3	2	1	[]
10	Kecukupan stasiun servis	4	3	2	1	[]
11	Kemudahan parkir motor sebelum servis	4	3	2	1	[]
12	Keahlian teknisi	4	3	2	1	[]
13	Ketelitian Teknisi	4	3	2	1	[]
14	Kejujuran Teknisi	4	3	2	1	[]
15	Tanggung Jawab Teknisi	4	3	2	1	[]
16	Sertifikat Pelatihan Teknisi	4	3	2	1	[]
17	Kemutakhiran peralatan	4	3	2	1	[]
18	Kelengkapan suku cadang	4	3	2	1	[]
19	Kenyamanan menggunakan kendaraan pasca servis	4	3	2	1	[]
20	Kerincian informasi masalah motor	4	3	2	1	[]
21	Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan	4	3	2	1	[]
22	Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik	4	3	2	1	[]
23	Kecepatan karyawan dalam melayani	4	3	2	1	[]
24	Kecepatan kerja teknisi	4	3	2	1	[]
25	Kehangatan sambutan karyawan	4	3	2	1	[]
26	Pemberian jaminan ketidakpuasan	4	3	2	1	[]
27	Keseragaman Biaya Servis	4	3	2	1	[]
28	Jaminan keaslian suku cadang	4	3	2	1	[]
29	Keandalan suku cadang	4	3	2	1	[]
30	Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah	4	3	2	1	[]
31	Kemudahan memperoleh bonus servis gratis	4	3	2	1	[]
32	Ketersediaan diskon spareparts	4	3	2	1	[]
33	Ketersediaan bonus oli	4	3	2	1	[]
34	Konsistensi pemberian saran dari mekanik pada pelanggan	4	3	2	1	[]
35	Kemudahan memperoleh bonus cuci motor	4	3	2	1	[]

Tabel Lampiran 2-4
Kuesioner Penyebab Gap 1 dan Gap 2

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Pihak CV Suzuki Pasteur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan pelanggan secara teratur	1	2	3	4
2	CV Suzuki Pasteur jarang menggunakan informasi riset pemasaran mengenai pelanggan yang terkumpul	1	2	3	4
3	CV Suzuki Pasteur secara teratur mengumpulkan informasi tentang harapan-harapan pelanggan	1	2	3	4
4	Manager di CV Suzuki Pasteur jarang berinteraksi dengan pelanggan	1	2	3	4
5	Karyawan yang kontak dengan pelanggan di CV Suzuki Pasteur sering berkomunikasi dengan manajemen	1	2	3	4
6	Manager di CV Suzuki Pasteur jarang mencari saran mengenai cara melayani pelanggan dari karyawan yang berhubungan dengan konsumen	1	2	3	4
7	Manager di CV Suzuki Pasteur secara teratur berinteraksi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan pelanggan	1	2	3	4
8	Cara komunikasi utama antara manager tingkat atas dengan karyawan yang berhubungan dengan pelanggan ialah melalui memo	1	2	3	4
9	CV Suzuki Pasteur memiliki tingkatan manajemen antara karyawan yang melayani pelanggan dengan manajemen puncak yang terlalu banyak	1	2	3	4
10	CV Suzuki Pasteur tidak berkomitmen untuk menyediakan sumber daya bagi peningkatan kualitas pelayanan	1	2	3	4
11	CV Suzuki Pasteur memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan	1	2	3	4
12	Di CV Suzuki Pasteur manager yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan diberi imbalan lebih banyak	1	2	3	4
13	CV Suzuki Pasteur memperhatikan penjualan lebih banyak daripada memperhatikan pelayanan	1	2	3	4
14	CV Suzuki Pasteur memiliki program resmi untuk menetapkan target kualitas pelayanan yang harus dipenuhi karyawan	1	2	3	4
15	Di CV Suzuki Pasteur ini berupaya untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan yang rinci	1	2	3	4
16	CV Suzuki Pasteur menggunakan otomasi secara efektif untuk melayani konsumen secara konsisten	1	2	3	4
17	Ada program-program di CV Suzuki Pasteur yang bertujuan untuk memperbaiki prosedur kerja untuk menghasilkan layanan yang konsisten	1	2	3	4
18	CV Suzuki Pasteur memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan layanan dari pelanggan	1	2	3	4
19	Jika CV Suzuki Pasteur memberi pelanggan-pelanggan tingkat layanan yang mereka minta, CV Suzuki Pasteur akan bangkrut	1	2	3	4
20	CV Suzuki Pasteur memiliki prosedur kerja untuk menyampaikan layanan yang diminta oleh pelanggan-pelanggan CV Suzuki Pasteur	1	2	3	4

LAMPIRAN 3

Kuesioner Penelitian untuk Teknisi dan Non Teknisi

- **Kuesioner Gap 3**
- **Kuesioner Gap 4**
- **Kuesioner Penyebab Gap 3 dan Gap 4**

KUESIONER PENELITIAN (Teknisi dan Non Teknisi)

Responden Yang Terhormat,

Perkenankan saya selaku mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha dalam rangka penyusunan Tugas Akhir mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda sebagai manajemen di CV SUZUKI PASTEUR melalui pengisian kuesioner dibawah ini dengan sebaik-baiknya. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana harapan konsumen menurut manajemen mengenai kepentingan yang diinginkan oleh konsumen dari CV SUZUKI PASTEUR.

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Bagian I Tingkat Konsistensi Kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan menurut persepsi Teknisi dan Non-Teknisi.

Berilah tanda silang (x) pada kolom telah disediakan untuk menunjukkan seberapa konsisten pernyataan yang ada mengenai kinerja teknisi dan non teknisi di CV SUZUKI PASTEUR dalam memenuhi harapan pelanggan.

Bagian II Tingkat Konsistensi Kinerja dalam memenuhi Janji Perusahaan menurut persepsi Teknisi dan Non-Teknisi.

Berilah tanda silang (x) pada kolom telah disediakan untuk menunjukkan seberapa konsisten pernyataan yang ada mengenai kinerja teknisi dan non-teknisi di CV SUZUKI PASTEUR dalam memenuhi Janji Perusahaan.

Oleh karena itu, sangat diharapkan bantuan dan kerjasama dari Anda sekalian. Sekian dan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sylvester I.M

Tabel Lampiran 3-1

Kuesioner Tingkat Konsistensi Kinerja dalam memenuhi Harapan Pelanggan

No.	Pernyataan	Tingkat Konsistensi Kinerja dalam Memenuhi Harapan Pelanggan				
		Sangat Konsisten	Konsisten	Kurang Konsisten	Tidak Konsisten	Tidak ada standar
1	Kelengkapan Peralatan Servis	4	3	2	1	()
2	Kenyamanan Tempat Servis	4	3	2	1	()
3	Kenyamanan Ruang Tunggu	4	3	2	1	()
4	Kebersihan Ruang Tunggu	4	3	2	1	()
5	Keteraturan Ruang Tunggu	4	3	2	1	()
6	Kesejukan Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu	4	3	2	1	()
7	Kebersihan Toilet / WC	4	3	2	1	()
8	Ketersediaan <i>Hotspot Internet</i>	4	3	2	1	()
9	Kenyamanan Ruang Ibadah/Musholla	4	3	2	1	()
10	Kecukupan stasiun servis	4	3	2	1	()
11	Kemudahan parkir motor sebelum servis	4	3	2	1	()
12	Keahlian teknisi	4	3	2	1	()
13	Ketelitian Teknisi	4	3	2	1	()
14	Kejujuran Teknisi	4	3	2	1	()
15	Tanggung Jawab Teknisi	4	3	2	1	()
16	Sertifikat Pelatihan Teknisi	4	3	2	1	()
17	Kemutakhiran peralatan	4	3	2	1	()
18	Kelengkapan suku cadang	4	3	2	1	()
19	Kenyamanan menggunakan kendaraan pasca servis	4	3	2	1	()
20	Kerincian informasi masalah motor	4	3	2	1	()
21	Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan	4	3	2	1	()
22	Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik	4	3	2	1	()
23	Kecepatan karyawan dalam melayani	4	3	2	1	()
24	Kecepatan kerja teknisi	4	3	2	1	()
25	Kehangatan sambutan karyawan	4	3	2	1	()
26	Pemberian jaminan ketidakpuasan	4	3	2	1	()
27	Keseragaman Biaya Servis	4	3	2	1	()
28	Jaminan keaslian suku cadang	4	3	2	1	()
29	Keandalan suku cadang	4	3	2	1	()
30	Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah	4	3	2	1	()
31	Kemudahan memperoleh bonus servis gratis	4	3	2	1	()
32	Ketersediaan diskon spareparts	4	3	2	1	()
33	Ketersediaan bonus oli	4	3	2	1	()
34	Konsistensi pemberian saran dari mekanik pada pelanggan	4	3	2	1	()
35	Kemudahan memperoleh bonus cuci motor	4	3	2	1	()

Tabel Lampiran 3-2

Kuesioner Tingkat Konsistensi Kinerja karyawan dalam memenuhi Janji Perusahaan

No.	Pernyataan	Tingkat Konsistensi Kinerja Karyawan dalam Memenuhi Janji Perusahaan pada Pelanggan				
		Sangat Konsisten	Konsisten	Kurang Konsisten	Tidak Konsisten	Tidak ada janji
1	Kelengkapan Peralatan Servis	4	3	2	1	[]
2	Kenyamanan Tempat Servis	4	3	2	1	[]
3	Kenyamanan Ruang Tunggu	4	3	2	1	[]
4	Kebersihan Ruang Tunggu	4	3	2	1	[]
5	Keteraturan Ruang Tunggu	4	3	2	1	[]
6	Kesejukan Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu	4	3	2	1	[]
7	Kebersihan Toilet / WC	4	3	2	1	[]
8	Ketersediaan <i>Hotspot Internet</i>	4	3	2	1	[]
9	Kenyamanan Ruang Ibadah/Musholla	4	3	2	1	[]
10	Kecukupan stasiun servis	4	3	2	1	[]
11	Kemudahan parkir motor sebelum servis	4	3	2	1	[]
12	Keahlian teknisi	4	3	2	1	[]
13	Ketelitian Teknisi	4	3	2	1	[]
14	Kejujuran Teknisi	4	3	2	1	[]
15	Tanggung Jawab Teknisi	4	3	2	1	[]
16	Sertifikat Pelatihan Teknisi	4	3	2	1	[]
17	Kemutakhiran peralatan	4	3	2	1	[]
18	Kelengkapan suku cadang	4	3	2	1	[]
19	Kenyamanan menggunakan kendaraan pasca servis	4	3	2	1	[]
20	Kerincian informasi masalah motor	4	3	2	1	[]
21	Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan	4	3	2	1	[]
22	Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik	4	3	2	1	[]
23	Kecepatan karyawan dalam melayani	4	3	2	1	[]
24	Kecepatan kerja teknisi	4	3	2	1	[]
25	Kehangatan sambutan karyawan	4	3	2	1	[]
26	Pemberian jaminan ketidakpuasan	4	3	2	1	[]
27	Keseragaman Biaya Servis	4	3	2	1	[]
28	Jaminan keaslian suku cadang	4	3	2	1	[]
29	Keandalan suku cadang	4	3	2	1	[]
30	Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah	4	3	2	1	[]
31	Kemudahan memperoleh bonus servis gratis	4	3	2	1	[]
32	Ketersediaan diskon spareparts	4	3	2	1	[]
33	Ketersediaan bonus oli	4	3	2	1	[]
34	Konsistensi pemberian saran dari mekanik pada pelanggan	4	3	2	1	[]
35	Kemudahan memperoleh bonus cuci motor	4	3	2	1	[]

Tabel Lampiran 3-3
Kuesioner Penyebab Gap 3 dan Gap 4

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuu	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Karyawan merasa bahwa Karyawan adalah bagian dari kelompok di CV SUZUKI PASTEUR	1	2	3	4
2	Setiap orang di CV SUZUKI PASTEUR berperan dalam kelompok dalam melayani kebutuhan pelanggan	1	2	3	4
3	Karyawan merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja agar lebih baik dalam bekerja	1	2	3	4
4	Karyawan dan rekan kerja Karyawan lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing	1	2	3	4
5	Karyawan merasa bahwa Karyawan adalah anggota penting dari CV SUZUKI PASTEUR	1	2	3	4
6	Karyawan merasa nyaman bekerja, dalam arti Karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan baik	1	2	3	4
7	CV SUZUKI PASTEUR merekrut orang-orang yang kompeten di bidangnya	1	2	3	4
8	CV SUZUKI PASTEUR melengkapi Karyawan dengan peralatan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan Karyawan dengan sebaik-baiknya	1	2	3	4
9	Karyawan menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang Karyawan kuasai (-)	1	2	3	4
10	Karyawan memiliki kebebasan di pekerjaan untuk benar-benar memuaskan kebutuhan pelanggan	1	2	3	4
11	Terkadang Karyawan merasa kurang mampu mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak pelanggan minta dilayani di waktu bersamaan (-)	1	2	3	4
12	Salah satu penyebab Karyawan frustrasi dalam pekerjaan adalah ketergantungan Karyawan pada rekan lain untuk melayani pelanggan	1	2	3	4
13	Salah satu penilaian atasan atas hasil kerja Karyawan adalah seberapa baik Karyawan dapat berinteraksi dengan pelanggan	1	2	3	4
14	Di CV SUZUKI PASTEUR, upaya untuk memberikan pelayanan lebih baik terhadap pelanggan tidak mendapatkan imbalan atau penghargaan lebih (-)	1	2	3	4
15	Di CV SUZUKI PASTEUR, karyawan yang memberikan pelayanan lebih baik terhadap pelanggan diberi imbalan lebih dibanding karyawan lain	1	2	3	4
16	Jumlah pekerjaan administratif di pekerjaan menyulitkan Karyawan untuk melayani pelanggan secara efektif (-)	1	2	3	4
17	CV SUZUKI PASTEUR lebih menekankan upaya untuk meningkatkan penjualan dibandingkan meningkatkan layanan hingga sukar melayani pelanggan dengan baik (-)	1	2	3	4
18	Permintaan pelanggan dan permintaan manajemen untuk Karyawan kerjakan biasanya sama	1	2	3	4
19	CV SUZUKI PASTEUR dan Karyawan memiliki gagasan yang sama mengenai cara pekerjaan Karyawan seharusnya diselesaikan	1	2	3	4
20	Jumlah informasi mengenai hal-hal yang seharusnya Karyawan lakukan dari pimpinan telah cukup memadai untuk menyelesaikan pekerjaan	1	2	3	4
21	Seringkali Karyawan tidak bisa memahami mengenai layanan yang ditawarkan oleh CV SUZUKI PASTEUR (-)	1	2	3	4
22	Karyawan merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di CV SUZUKI PASTEUR yang berpengaruh pada pekerjaan Karyawan	1	2	3	4
23	Karyawan merasa tidak dilatih dengan baik oleh CV SUZUKI PASTEUR tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan peserta (-)	1	2	3	4
24	Karyawan tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan oleh atasan dalam menilai hasil kerja Karyawan (-)	1	2	3	4
25	Pembuat iklan promosi di CV SUZUKI PASTEUR berkonsultasi pada karyawan seperti Karyawan mengenai kemungkinan perwujudan janji-janji yang dibuat di iklan	1	2	3	4
26	Seringkali Karyawan tidak menyadari sebelumnya akan janji-janji yang diiklankan oleh CV SUZUKI PASTEUR	1	2	3	4
27	Karyawan seperti Karyawan berinteraksi dengan instruktur untuk berdiskusi mengenai tingkat layanan yang bisa diberikan CV SUZUKI PASTEUR pada pelanggan	1	2	3	4
28	Kebijakan CV SUZUKI PASTEUR di cabang ini dalam melayani pelanggan kursus sejalan dengan kebijakan cabang PT INDOMOBIL SUZUKI lainnya.	1	2	3	4
29	Ketatnya persaingan bisnis memberikan tekanan di CV SUZUKI PASTEUR untuk memperoleh pelanggan baru. (-)	1	2	3	4
30	Pesaing CV SUZUKI PASTEUR mengemukakan janji yang tidak mungkin mereka penuhi dalam upaya untuk memperoleh pelanggan baru (-)	1	2	3	4

LAMPIRAN 4

Data Mentah

- Hasil Kuesioner Awal
- Hasil Kuesioner Akhir
- Perhitungan Servqual Score

Tabel Lampiran 4-1

Hasil Kuesioner Awal Harapan Pelanggan

Responden	Pernyataan ke-																																			Total (y)	Total ganjil	Total genap			
	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						
1	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	101	52	49
2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	116	54	56	
3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	126	66	60		
4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	106	52	54		
5	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	100	51	49			
6	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	128	63	65		
7	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	1	2	4	3	2	2	2	3	2	98	47	51		
8	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	109	55	54			
9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	109	54	55			
10	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	113	57	56			
11	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	122	61	61		
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	70	65		
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	71	67		
14	2	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	111	56	55			
15	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	1	3	2	3	2	109	54	55		
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	68	66		
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	64	64		
18	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	2	109	56	53		
19	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	71	67		
20	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	129	67	62		
21	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	110	54	56		
22	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	101	52	49		
23	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	100	51	49			
24	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	105	52	53		
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	71	67		
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	71	67		
27	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	63	66		
28	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	71	67		
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	68	66		
30	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	1	3	2	3	2	109	54	55		
Total (x)	87	111	106	110	87	101	99	80	97	104	100	88	88	118	118	99	105	115	116	112	106	110	110	110	96	103	94	87	116	104	95	100	92	107	84	3555					

Tabel Lampiran 4-2

Hasil Kuesioner Awal Persepsi Pelanggan

Responden	Pernyataan ke-																																			Total (y)	Total ganjil	Total genap
	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			
1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	95	50	45
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	100	52	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	103	52	51	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	104	54	50
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	109	55	54	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	101	51	50
7	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	64	33	31
8	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	98	50	48	
9	2	2	2	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	3	79	40	39
10	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	93	49	44
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	54	51
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	54	51
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	54	51
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	54	51
15	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	96	50	46	
16	3	2																																				

Tabel Lampiran 4-2
Hasil Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen (lanjutan)

71	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4															
72	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3													
73	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4											
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3											
75	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3											
76	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4										
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4									
78	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3										
79	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3									
80	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4							
81	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4							
82	4	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4							
83	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3							
84	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3							
85	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4						
86	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3							
87	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3						
88	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3					
89	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4				
90	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3					
91	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
92	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	4	4	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3					
93	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3					
94	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3				
95	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3				
96	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3			
97	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3			
98	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
99	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
100	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
101	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
102	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	4	3	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3		
103	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
104	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4		
105	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3			
106	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
107	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4		
108	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
109	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
110	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
̄	3.43	3.58	3.63	3.62	3.23	3.44	3.35	2.38	3.12	3.46	3.59	3.45	3.49	3.94	3.90	3.37	3.46	3.18	3.85	3.85	3.67	3.78	3.65	3.55	3.49	3.51	3.31	3.65	3.95	3.49	3.83	3.16	3.03	3.53																		
S	0.87	0.50	0.49	0.49	0.67	0.53	0.63	0.62	0.89	0.59	0.60	0.87	0.88	0.25	0.30	0.68	0.87	0.64	0.35	0.36	0.47	0.41	0.48	0.52																												

Tabel Lampiran 4-4

Perhitungan *Servqual*

Resp	Pernyataan											Total
	Tangibles											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	-1	0	-2	0	-1	-3	-2	-1	-1	0	0	-1,000
2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1,636
3	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1,000
4	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-0,909
5	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-0,273
6	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1,273
7	-1	0	-2	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-1	-0,818
8	0	1	-1	-1	-1	0	0	1	1	0	-1	-0,091
9	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-1	0	0	-1,091
10	-1	-2	-2	-1	-2	0	0	-1	0	-2	-1	-1,091
11	-1	0	0	0	0	0	-1	2	-2	-1	-1	-0,364
12	-1	-2	-1	-2	-1	-2	1	0	0	0	-1	-0,818
13	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	2	0	-1	-1,545
14	0	-2	-1	-1	-2	-3	-3	-1	-1	1	0	-1,182
15	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-2	0	0	-0,364
16	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	1	-3	0	-1	-0,818
17	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	-1	-0,636
18	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-0,364
19	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	-0,545
20	0	0	-1	-1	-1	-2	0	0	-2	-1	0	-0,727
21	1	-1	0	-1	0	-1	-1	1	-1	0	0	-0,273
22	1	-1	0	-2	0	-1	0	0	0	0	-1	-0,364
23	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	1	-1	0	0	-0,455
24	1	0	-1	-1	0	0	0	0	1	1	0	0,091
25	1	0	0	1	2	0	0	2	0	0	1	0,636
26	-1	-1	0	-1	0	-1	1	1	-1	0	-1	-0,364
27	0	-2	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	-2	-1,000
28	1	-2	0	0	-1	0	0	1	1	0	1	0,091
29	0	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0,636
30	1	-2	0	0	-1	0	-1	0	1	-1	-1	-0,364
31	-1	-1	0	0	0	0	0	1	0	0	-1	-0,182
32	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-0,727
33	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0,818
34	1	-1	-1	0	0	0	1	0	1	0	-1	0,000
35	1	-2	-1	-2	-1	-1	0	1	1	-1	0	-0,455
36	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1,000
37	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	1	0	0	0	-0,364
38	1	0	0	0	0	0	0	1	0	-1	0	0,091
39	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0,909
40	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0,636
41	1	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-0,273
42	1	0	0	-1	1	0	-1	1	-1	0	0	0,000
43	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0,455
44	1	0	-1	-1	0	0	0	1	1	1	0	0,182
45	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0,818
46	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1,091
47	-1	-1	0	-1	0	-1	1	0	-1	0	-1	-0,455
48	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0,818
49	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0,909
Score 50	1	-1	-1	-1	0	-1	0	1	1	-1	0	-0,182

Tabel Lampiran 4-4
Perhitungan *Servqual Score* (lanjutan)

51	-1	-1	-2	-1	-2	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-1,545
52	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	0	-1,182
53	-1	0	-2	-1	-1	-1	0	-1	1	-1	-1	-0,727
54	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	1	0	0	-0,545
55	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-0,545
56	-1	0	-1	0	-1	0	0	1	-2	-1	-1	-0,545
57	-1	0	-2	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-0,727
58	0	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	-1	-0,727
59	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	-1	-3	-1	0	-1,182
60	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1,455
61	-1	0	0	0	0	0	-1	1	-1	-1	-1	-0,364
62	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-1	-1	-1	-2,000
63	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-2	0	1	-1,455
64	-1	0	-1	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-0,364
65	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	1	-1	0	0	-0,909
66	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-0,636
67	0	1	1	1	1	1	1	1	-2	-1	-1	0,273
68	-1	-1	-1	-1	0	-2	1	0	1	-1	-1	-0,545
69	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	1	0	-1	-0,727
70	0	-2	0	0	-1	-2	-1	1	1	0	-1	-0,455
71	-1	0	-1	-1	0	0	-1	1	-1	0	0	-0,364
72	-1	0	0	-1	-1	0	0	1	-1	0	-1	-0,364
73	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-0,818
74	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1,182
75	0	1	-1	-1	-1	0	0	0	0	1	-1	-0,182
76	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-0,818
77	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1,545
78	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	0	-0,636
79	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	0	0	-1	-0,727
80	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	1	0	0	-1,545
81	-1	-2	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-2	0	0	-1,455
82	-1	0	0	0	0	0	0	2	-1	-1	-1	-0,182
83	-1	-1	-1	0	0	-1	1	2	1	-1	-1	-0,182
84	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-0,364
85	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	0	-2	-2	-1	-1,636
86	1	-1	0	-1	0	0	-1	1	-1	0	0	-0,182
87	0	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1,091
88	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	1	-1	0	0	-0,636
89	1	0	-1	-1	0	0	0	0	1	1	0	0,091
90	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0,455
91	-1	-1	0	-1	0	-1	1	1	-1	0	-1	-0,364
92	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	-1	0,182
93	1	-2	0	-1	-1	0	0	1	1	0	1	0,000
94	1	-1	0	0	0	0	0	2	0	0	-1	0,091
95	1	-1	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0,364
96	1	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	1	-1	-0,273
97	1	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-1	0	0	-1,182
98	-1	-1	0	-1	0	0	0	1	0	0	-1	-0,273
99	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	1	-1	-1	0	-0,545
100	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1,636
101	1	-2	-1	-1	-1	-1	1	-1	0	1	-1	-0,455
102	1	-3	-3	-3	-2	-3	0	-1	1	-1	0	-1,273
103	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-3	0	0	-1,909
104	-1	-1	-1	-1	-1	0	1	-1	-1	0	0	-0,545
105	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	1	-1	-1	-1	-0,818
106	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	1	0	-1	-0,636
107	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	-1	0,273
108	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	-0,455
109	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	-2	0	-1	-0,636
110	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-0,818

Tabel Lampiran 4-5

Servqual Score Dimensi Tangibles dan Reliability

Resp	Pernyataan											Total	Pernyataan										Total
	Tangibles												Reliability										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Total	-46	-98	-101	-94	-87	-91	-61	-2	-63	-47	-66	-68,727273	-46	-63	-88	-93	-31	-38	-21	-94	-95	-63,222222	
Mean	-0,418	-0,891	-0,918	-0,855	-0,791	-0,827	-0,555	-0,018	-0,573	-0,427	-0,6	-0,6247934	-0,418	-0,573	-0,8	-0,845	-0,282	-0,345	-0,191	-0,855	-0,864	-0,5747475	

Tabel Lampiran 4-6

Servqual Score Dimensi Responsiveness, Assurance, dan Empathy

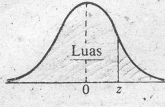
Pernyataan						Pernyataan						Pernyataan					
Responsiveness					Total	Assurance					Total	Empathy					Total
21	22	23	24	25		26	27	28	29	30		31	32	33	34	35	
-69	-81	-80	-52	-45	-65,4	-64	-21	-74	-85	-60	-60,8	-101	-40	-29	-55	-7	-46,4
-0,63	-0,74	-0,73	-0,47	-0,41	-0,5945455	-0,58	-0,19	-0,67	-0,77	-0,55	-0,552727	-0,92	-0,36	-0,26	-0,5	-0,06	-0,421818

LAMPIRAN 5

Tabel Uji Hipotesis

- Uji Z

TABEL A.4
Wilayah Luas Di Bawah Kurva Normal



z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
-3.4	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0002
-3.3	0.0005	0.0005	0.0005	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0003
-3.2	0.0007	0.0007	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0005	0.0005	0.0005
-3.1	0.0010	0.0009	0.0009	0.0009	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008	0.0007	0.0007
-3.0	0.0013	0.0013	0.0013	0.0012	0.0012	0.0011	0.0011	0.0011	0.0010	0.0010
-2.9	0.0019	0.0018	0.0017	0.0017	0.0016	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0014
-2.8	0.0026	0.0025	0.0024	0.0023	0.0023	0.0022	0.0021	0.0021	0.0020	0.0019
-2.7	0.0035	0.0034	0.0033	0.0032	0.0031	0.0030	0.0029	0.0028	0.0027	0.0026
-2.6	0.0044	0.0043	0.0042	0.0041	0.0040	0.0039	0.0038	0.0037	0.0036	0.0035
-2.5	0.0052	0.0051	0.0050	0.0049	0.0048	0.0047	0.0046	0.0045	0.0044	0.0043
-2.4	0.0060	0.0059	0.0058	0.0057	0.0056	0.0055	0.0054	0.0053	0.0052	0.0051
-2.3	0.0070	0.0069	0.0068	0.0067	0.0066	0.0065	0.0064	0.0063	0.0062	0.0061
-2.2	0.0080	0.0079	0.0078	0.0077	0.0076	0.0075	0.0074	0.0073	0.0072	0.0071
-2.1	0.0109	0.0108	0.0107	0.0106	0.0105	0.0104	0.0103	0.0102	0.0101	0.0100
-2.0	0.0149	0.0148	0.0147	0.0146	0.0145	0.0144	0.0143	0.0142	0.0141	0.0140
-1.9	0.0207	0.0206	0.0205	0.0204	0.0203	0.0202	0.0201	0.0200	0.0199	0.0198
-1.8	0.0274	0.0273	0.0272	0.0271	0.0270	0.0269	0.0268	0.0267	0.0266	0.0265
-1.7	0.0350	0.0349	0.0348	0.0347	0.0346	0.0345	0.0344	0.0343	0.0342	0.0341
-1.6	0.0438	0.0437	0.0436	0.0435	0.0434	0.0433	0.0432	0.0431	0.0430	0.0429
-1.5	0.0539	0.0538	0.0537	0.0536	0.0535	0.0534	0.0533	0.0532	0.0531	0.0530
-1.4	0.0654	0.0653	0.0652	0.0651	0.0650	0.0649	0.0648	0.0647	0.0646	0.0645
-1.3	0.0782	0.0781	0.0780	0.0779	0.0778	0.0777	0.0776	0.0775	0.0774	0.0773
-1.2	0.0921	0.0920	0.0919	0.0918	0.0917	0.0916	0.0915	0.0914	0.0913	0.0912
-1.1	0.1070	0.1069	0.1068	0.1067	0.1066	0.1065	0.1064	0.1063	0.1062	0.1061
-1.0	0.1230	0.1229	0.1228	0.1227	0.1226	0.1225	0.1224	0.1223	0.1222	0.1221
-0.9	0.1401	0.1400	0.1399	0.1398	0.1397	0.1396	0.1395	0.1394	0.1393	0.1392
-0.8	0.1585	0.1584	0.1583	0.1582	0.1581	0.1580	0.1579	0.1578	0.1577	0.1576
-0.7	0.1780	0.1779	0.1778	0.1777	0.1776	0.1775	0.1774	0.1773	0.1772	0.1771
-0.6	0.1984	0.1983	0.1982	0.1981	0.1980	0.1979	0.1978	0.1977	0.1976	0.1975
-0.5	0.2199	0.2198	0.2197	0.2196	0.2195	0.2194	0.2193	0.2192	0.2191	0.2190
-0.4	0.2426	0.2425	0.2424	0.2423	0.2422	0.2421	0.2420	0.2419	0.2418	0.2417
-0.3	0.2664	0.2663	0.2662	0.2661	0.2660	0.2659	0.2658	0.2657	0.2656	0.2655
-0.2	0.2913	0.2912	0.2911	0.2910	0.2909	0.2908	0.2907	0.2906	0.2905	0.2904
-0.1	0.3173	0.3172	0.3171	0.3170	0.3169	0.3168	0.3167	0.3166	0.3165	0.3164
0.0	0.3500	0.3500	0.3500	0.3500	0.3500	0.3500	0.3500	0.3500	0.3500	0.3500
0.1	0.3599	0.3599	0.3599	0.3599	0.3599	0.3599	0.3599	0.3599	0.3599	0.3599
0.2	0.3707	0.3707	0.3707	0.3707	0.3707	0.3707	0.3707	0.3707	0.3707	0.3707
0.3	0.3823	0.3823	0.3823	0.3823	0.3823	0.3823	0.3823	0.3823	0.3823	0.3823
0.4	0.3945	0.3945	0.3945	0.3945	0.3945	0.3945	0.3945	0.3945	0.3945	0.3945
0.5	0.4073	0.4073	0.4073	0.4073	0.4073	0.4073	0.4073	0.4073	0.4073	0.4073
0.6	0.4207	0.4207	0.4207	0.4207	0.4207	0.4207	0.4207	0.4207	0.4207	0.4207
0.7	0.4347	0.4347	0.4347	0.4347	0.4347	0.4347	0.4347	0.4347	0.4347	0.4347
0.8	0.4492	0.4492	0.4492	0.4492	0.4492	0.4492	0.4492	0.4492	0.4492	0.4492
0.9	0.4641	0.4641	0.4641	0.4641	0.4641	0.4641	0.4641	0.4641	0.4641	0.4641
1.0	0.4793	0.4793	0.4793	0.4793	0.4793	0.4793	0.4793	0.4793	0.4793	0.4793
1.1	0.4948	0.4948	0.4948	0.4948	0.4948	0.4948	0.4948	0.4948	0.4948	0.4948
1.2	0.5106	0.5106	0.5106	0.5106	0.5106	0.5106	0.5106	0.5106	0.5106	0.5106
1.3	0.5266	0.5266	0.5266	0.5266	0.5266	0.5266	0.5266	0.5266	0.5266	0.5266
1.4	0.5428	0.5428	0.5428	0.5428	0.5428	0.5428	0.5428	0.5428	0.5428	0.5428
1.5	0.5592	0.5592	0.5592	0.5592	0.5592	0.5592	0.5592	0.5592	0.5592	0.5592
1.6	0.5758	0.5758	0.5758	0.5758	0.5758	0.5758	0.5758	0.5758	0.5758	0.5758
1.7	0.5926	0.5926	0.5926	0.5926	0.5926	0.5926	0.5926	0.5926	0.5926	0.5926
1.8	0.6096	0.6096	0.6096	0.6096	0.6096	0.6096	0.6096	0.6096	0.6096	0.6096
1.9	0.6268	0.6268	0.6268	0.6268	0.6268	0.6268	0.6268	0.6268	0.6268	0.6268
2.0	0.6442	0.6442	0.6442	0.6442	0.6442	0.6442	0.6442	0.6442	0.6442	0.6442
2.1	0.6618	0.6618	0.6618	0.6618	0.6618	0.6618	0.6618	0.6618	0.6618	0.6618
2.2	0.6796	0.6796	0.6796	0.6796	0.6796	0.6796	0.6796	0.6796	0.6796	0.6796
2.3	0.6976	0.6976	0.6976	0.6976	0.6976	0.6976	0.6976	0.6976	0.6976	0.6976
2.4	0.7158	0.7158	0.7158	0.7158	0.7158	0.7158	0.7158	0.7158	0.7158	0.7158
2.5	0.7342	0.7342	0.7342	0.7342	0.7342	0.7342	0.7342	0.7342	0.7342	0.7342
2.6	0.7528	0.7528	0.7528	0.7528	0.7528	0.7528	0.7528	0.7528	0.7528	0.7528
2.7	0.7716	0.7716	0.7716	0.7716	0.7716	0.7716	0.7716	0.7716	0.7716	0.7716
2.8	0.7906	0.7906	0.7906	0.7906	0.7906	0.7906	0.7906	0.7906	0.7906	0.7906
2.9	0.8098	0.8098	0.8098	0.8098	0.8098	0.8098	0.8098	0.8098	0.8098	0.8098
3.0	0.8292	0.8292	0.8292	0.8292	0.8292	0.8292	0.8292	0.8292	0.8292	0.8292
3.1	0.8488	0.8488	0.8488	0.8488	0.8488	0.8488	0.8488	0.8488	0.8488	0.8488
3.2	0.8686	0.8686	0.8686	0.8686	0.8686	0.8686	0.8686	0.8686	0.8686	0.8686
3.3	0.8886	0.8886	0.8886	0.8886	0.8886	0.8886	0.8886	0.8886	0.8886	0.8886
3.4	0.9088	0.9088	0.9088	0.9088	0.9088	0.9088	0.9088	0.9088	0.9088	0.9088

Lebih luas
x 7
1-label
-2,52

Gambar Lampiran 5-1

Uji Z


LAMPIRAN 6

Komentar Dosen


- **Komentar Nara sumber Seminar Proposal**
- **Komentar Validitas Konstruk**
- **Komentar Nara sumber Seminar Pra Sidang**
- **Komentar Penguji Sidang Sarjana**

Komentar Nara sumber Seminar Proposal


1. Rudijanto Muis, ST, MT.

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA	
NRP	0523157
NAMA	Sylvester Iverson Maramis
JUDUL PROPOSAL	Analisis dan usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan menggunakan metode Servqual (studi kasus di CV Suzuki Pasteur)
HARI/TANGGAL	Rabu, 8/04/2009
KOMENTAR <ul style="list-style-type: none"> * Hati-hati dgn penulisan identifikasi & pembatasan masalah krn akan berpengaruh end faktor Topik penelitian Anda! * Hindarkan perbandingan dgn lingkup tdk sesuai dr faktor suku cadang. * Sebaiknya yg dijadikan responden penelitian dgn hanya yg tunggu ttp yg sdh tdk datang seth masa servis gratis habis juga diambil. * Tujuan penelitian fokuskan pada Cap 1-5 juga! 	
TANDATANGAN  Rudijanto Muis, ST., MT.	

2. Ir. Christina Wirawan, MT.

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA	
NRP	0523157
NAMA	Sylvester Iverson Maramis
JUDUL PROPOSAL	Analisis dan usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan menggunakan metode Servqual (studi kasus di CV Suzuki Pasteur)
HARI/TANGGAL	Rabu, 8/04/2009
KOMENTAR	
<p>0) Hati², apakah penurunan jml service bukan karena harga, kalau demikian, maka akan sulit untuk memperbaiki kalau hanya γ diperbaikinya α masalah service. (kondisi service tidak resmi biasanya lebih jelek).</p> <p>0) Hati³ dalam penentuan variabel.</p>	
TANDATANGAN	
 Ir. Christina Wirawan, MT.	

3. Christina, ST,MT.

FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA	
NRP	0523157
NAMA	Sylvester Iverson Maramis
JUDUL PROPOSAL	Analisis dan usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan menggunakan metode Servqual (studi kasus di CV Suzuki Pasteur)
HARI/TANGGAL	Rabu, 8/04/2009
KOMENTAR	
<ul style="list-style-type: none">• kebutuhan apa saja? → tampilkan di latar belakang• Berapa ke bengkel resmi → kenapa murah?	
TANDATANGAN	
 Christina, ST., MT.	

Komentar Validitas Konstruk

1. Rudijanto Muis, ST, MT.

085220037786 / 91671186 "SENIN 10 MEI 2009 Jam 12.00"

VALIDITAS KONSTRUKSI

Disusun Oleh :

Nama : Sylvester Iverson Maramis
 NRP : 0523157
 Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus di CV Suzuki Pasteur, Bandung).
 Nama Dosen : Rudijanto Muis, ST., MT.
 Komentar :

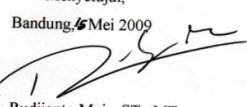
* kenapa pernyataan ttg 'Harapan konsumen' dibedakan/dipisahkan dgn 'kinerja' ?
 Hatis: krn bisa tjd perbedaan penilaian, contoh: no. 3, 4-6, 9, 10, 11, 14, 18, 24, 25
 → no. 3: harapan → nilai 'kualitas yg tidak' } apakah 'dikal' dgn
 kinerja → menilai 'kemudahan mencapai lokasi' } 'kemudahan mencapai'
 → no. 18: 'jujur' vs 'cakap' apakah sama?? }
 → no. 4-6: fungsi kata 'lebih' akan menimbulkan arti: 'memiliki arti yg sama?'
 yg 'empang-kendik' dgn arti: penlaian harapan konsumen: SP - TP

* No. 7: 'gedung' apa yg luas?
 * No. 8: yg mana lebih cocok: 'keersediaan AC' atau 'kegiatan sirkulasi udara'?
 <mengingat akan menilai kinerja!> → jd krng pas kalau cuma menanyakan keersediaan.
 * No. 11: apakah ruang ibadah / mushalla termasuk dlm layanan bengkel ?? atau fasilitas rekamasi?
 * No. 12: 'tempat servis yg luas' atau 'jml stasiun servis' nya?
 * Hatis: dgn istilah 'mekanik' dan 'teknisi' krn apakah responden mengetahui perbedaan dr ke-2 hal tsb.
 * No. 16: 'keahlian' spnya sdh berhub. dgn 'kompeten' (no. 15)
 * No. 19: bgmn cara mengukur 'tanggungjawab' tsb? hub-nya dgn no. 18?
 * No. 20: spnya berhub. dgn no. 14. Patakan dikatakan 'berpengalaman' apa?
 * No. 24: 'keersediaan' atau 'kesediaan' ??
 * No. 25: Jgn ada kata 'back' krn hal ini menunjukkan pd penilaian 'baik' atau 'kesediaan' ??

* Hatis: dgn istilah 'karyawan' krn di nomor? awal sdh ada istilah 'mekanik' dan 'teknisi', jadi no. 28 menilai karyawan yg mana yg cepas?
 (no. 30, 31, 38)

* Sebaiknya jgn hanya kota keersediaan saja krn akan tdk pas jika ditub. kan dgn arti penilaian keersediaan itu sendiri. contoh: no. 47 'keersediaan bonus cuss motor' kalau dicitas sge baik atau baik bedanya apa ???

* komentar pernyataan sesuaikan dgn bgn II & III.

Menyetujui,
 Bandung, 10 Mei 2009

 Rudijanto Muis, ST., MT.

* No. 32: tdk puas dim hal apa? berhub. dgn no. 39
 * No. 33: pernyataan 'ngambang' nya apa? Seragam biaya servis??
 * No. 34: jaminan dlm hal apa? akan berhub. dgn no. 36 & 39
 * No. 35: 'masalah' ddk akan berulang' selamanya ???
 * No. 37: berhub. dgn no. 29!
 * No. 38: bgmn cara responden menilai 'KEDISIPLINAN karyawan' ?? → no. 42 vs 44!
 * No. 40 & 42: berhub. dgn promosi. Apakah gratis servis & diskon, untk selamanya tnp kalk. datang atau even? etc?
 * No. 45: bingung??? keersediaan atau kesediaan? (no. 45) ac

2. Ir. Christina Wirawan, MT.

VALIDITAS KONSTRUKSI

Disusun Oleh :

Nama : Sylvester Iverson Maramis

NRP : 0523157

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus di CV Suzuki Pasteur, Bandung).

Nama Dosen : Ir. Christina Wirawan, MT.

Komentar :

Bagian I A
 No.3 kurang jelas dekat apa?
 No.4-6 apakah harus 'usmbuat' kalau hanya memperbaiki? bila dijawab jadi rancu.
 No.7 Gedung apa?
 No.9 tidak jelas tercodio/bersih/ cukup/ cepat dll.
 No.14 Maksudnya apa?
 No.15 Apa maksudnya? lebih selektif apa?
 No.24 Perumahan agak aneh.
 No.28 Apa maksud cepat? Bisa cepat marah, cepat hilang dll.
 Ok: 35 vs 48, 41 vs 45!
 Bagian II: Mengapa kinerja manajemen dinilai dari standar yang berlaku?
 Bagian III: Teknik/ mekanik → maksudnya dan/ atau → kalau bisa bikin bias!

ada beberapa variabel yg bukan ts jwb & wewenang dari teknik/ mekanik mis: menyediakan gedung yg luas.
 Bandung, Mei 2009
 Ir. Christina Wirawan, MT.

ada variabel yg artinya beda dg bag I & II, mis: no.40: yg dinilai informasinya atau ketersediaannya? →

3. Christina, ST,MT.

085220037786 / 81671186

SENIN 18 MEI 2009 Jam 12.00

VALIDITAS KONSTRUKSI

Disusun Oleh :

Nama : Sylvester Iverson Maramis

NRP : 0523157

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus di CV Suzuki Pasteur, Bandung).

Nama Dosen : Christina, ST., MT.

Komentar :

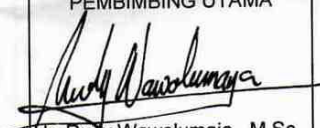
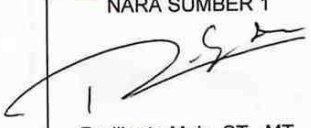


- Kemudahan mencapai lokasi → dekat / transport mudah?
- Gedung luas → w/apa?
- Nyaman = bersih + teratur?
- Ketersediaan tempat servis luas ⇒ kapasitas yg ditampung.
- Kemudahan parkir motor sblm service
- Profesional = jujur, berpempuluan.
- Kompeten = ahli + teliti + lain?
- Mekanik / Teknis ⇒ bedanya?
- Kebergayaan?
- Kebersihan = kerumahan?
- Kecehakan = terampil / cepat?
- Disiplin kerja → w/apa? ⇒ profesional.
- Bonus digabung saja
- Garam = peminan?
- Ketebalan penyaringan bany servis -

Menyetujui,

Bandung, Mei 2009

Christina, ST., MT.

Komentar Seminar Isi Tugas Akhir

BERITA ACARA SEMINAR ISI TUGAS AKHIR JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA		
NRP	0523157	
NAMA	Sylvester Iverson Maramis	
JUDUL PROPOSAL	Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di CV Suzuki Pasteur)	
NO. SK. PEMBIMBING	047/KJTI/UKM/SKTA/IV/2009	
HARI/TANGGAL	Kamis, 23 Juli 2009	
KESIMPULAN	<input type="checkbox"/> Dapat diterima <input checked="" type="checkbox"/> Dapat diterima, dengan perbaikan, kepada pembimbing <input type="checkbox"/> Dapat diterima, dengan perbaikan, kepada pembimbing dan nara sumber <input type="checkbox"/> Gagal	
PEMBIMBING UTAMA  Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc.	KO PEMBIMBING 	
NARA SUMBER 1  Rudijanto Muis, ST., MT.	NARA SUMBER 2  Ir. Christina Wirawan, MT.	NARA SUMBER 3  Christina, ST., MT.

FORM HASIL SEMINAR ISI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0523157
NAMA	Sylvester Iverson Maramis
JUDUL PROPOSAL	Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di CV Suzuki Pasteur)
HARI/TANGGAL	Kamis, 23 Juli 2009

KOMENTAR

- o7 Abstrak dan latar belakang diperbaiki.
- o7 cek pembatasan, gambar metodologi.
- o7 Bab III isinya metodologi.
- o7 Jelaskan ur mendapat variabel caranya ~~di~~ bagaimana.
- o7 Interpretasi pola IPA 4 kuadran dicek!
- o7 cek tabel? dan judulnya.
- o7 cek usulan, harus sesuai dengan hasil penelitian dan konkrit, serta ~~sesuai dengan~~ dapat menanggulangi masalah.

TANDATANGAN

Ir. Christina Wirawan, MT.

FORM HASIL SEMINAR ISI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0523157
NAMA	Sylvester Iverson Maramis
JUDUL PROPOSAL	Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di CV Suzuki Pasteur)
HARI/TANGGAL	Kamis, 23 Juli 2009

KOMENTAR

- * Format penulisan laporan tiap bab berbeda (tdk konsisten)
- * Bab 3 : cek lagi aliran langkah penelitian untuk uji konstruk yg Anda lakukan.
- * Gap 1 : cek lagi uji hipotesis yg dilakukan : wcl. kritis ke gambar uji ?
- * Alasan mengukur efektivitas standar ? (bab 3!)
- * Kesimpulan ada Gap 1 yg mana? yg lbh tinggi atau lbh rendah ?
- * Tambahkan keterangan tabel mengenai hasil konstruk thd var. yg lama + perubahan yg dilakukan.
- * Penyebab gap 1-4 jgn sampai terlepas dr analisis gap yg terjadi.
- * Gbr IPA 4 nya perjelas lagi. Tabel IPA 4 cek lagi + tambahkan kee. nilai rata² nya.
- * Tambahkan tabel keterkaitan ~~200~~ Gap 5 dgn Gap 1-4. → agar usulan lbh arah.

TANDATANGAN



Rudijanto Muis, ST., MT.

FORM HASIL SEMINAR ISI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK - UK MARANATHA

NRP	0523157
NAMA	Sylvester Iverson Maramis
JUDUL PROPOSAL	Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di CV Suzuki Pasteur)
HARI/TANGGAL	Kamis, 23 Juli 2009

KOMENTAR • Abstrak → metodologi penelitian • Usulan ² lbn lanjut → detail & ke arah manajemen & keuangan
--

TANDATANGAN



Christina, ST., MT.

Komentar dan Saran Sidang Sarjana



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha


FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Sylvester Iverson M. NRP : 0523157
Tanggal USTA : 08 Agustus 2009

Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan
Menggunakan Metode Servual (Studi Kasus Di CV Suzuki Pasteur)

Komentar dan Saran :

07 Cek lagi kalimat abstrak !
07 Perhatikan cara berpikir dg cara sistem


Ir. Christina Wirawan, MT.
Dosen Penguji 1



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Sylvester Iverson M. NRP : 0523157

Tanggal USTA : 08 Agustus 2009

Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servual (Studi Kasus Di CV Suzuki Pasteur)

Komentar dan Saran :

• Gap 4 → apa yg dijanjikan o/ perusahaan ?


Christina, ST., MT.
Dosen Penguji 2



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

FORM KOMENTAR DAN SARAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Sylvester Iverson M. NRP : 0523157

Tanggal USTA : 08 Agustus 2009

Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servual (Studi Kasus Di CV Suzuki Pasteur)

Komentar dan Saran :

* Struktur hipotesis Gap : dgn penarikan kesimpulan berbeda.
* Analisis keterkaitan Gap knp bukan dicantumkan hasil ~~dan~~ kesimpulan dari Gap
Gap yang terjadi.
* Good luck

Rudijanto Muis, ST., MT.
Dosen Penguji 3