

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENDAHULUAN

Responden Yth,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, sangat diharapkan partisipasinya untuk mengisi kuesioner ini. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui HAL-HAL yang menjadi PERTIMBANGAN ANDA dalam memilih Studio.

Atas partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih.

Untuk memudahkan Anda dalam menjawab, saya akan memberikan contoh.

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Contoh:

- desain interior dari studio yang menarik
- pakaian pegawai yang rapih dan bersih.

Berdasarkan contoh-contoh di atas, hal-hal apa saja yang masih menjadi pertimbangan Anda:

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contoh:

- penayangan film sesuai dengan waktu yang ditentukan
- kemudahan dalam pemesanan tiket secara *online*

Berdasarkan contoh-contoh di atas, hal-hal apa saja yang masih menjadi pertimbangan Anda:

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Contoh:

- pelayan karcis cepat dalam memberikan pelayanan
- petugas tanggap untuk mencari tempat duduk ketika film akan dimulai

Berdasarkan contoh-contoh di atas, hal-hal apa saja yang masih menjadi pertimbangan Anda:

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Contoh:

- keamanan lingkungan studio yang terjamin

Berdasarkan contoh di atas, hal-hal apa saja yang masih menjadi pertimbangan Anda:

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

5. *Empathy* (empati): kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan para konsumen. Contoh:

- pelayan karcis bersikap ramah dalam melayani konsumen
- karyawan memberikan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti

Berdasarkan contoh-contoh di atas, hal-hal apa saja yang masih menjadi pertimbangan Anda:

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

(KONSUMEN)

KUESIONER PENELITIAN (Konsumen)

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui harapan konsumen mengenai Studio XXI Cabang BTC serta pengalaman yang telah dirasakan konsumen di Studio XXI Cabang BTC.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapan Terima Kasih.

Hormat saya

Victor Parulian Mangunsong

A. KUALITAS PELAYANAN

BAGIAN 1 Bagian Kiri (Penilaian KINERJA Pelayanan Bioskop XXI BTC)

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom bagian kiri yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa baik penilaian Anda terhadap pernyataan tersebut. Dan berikut adalah pilihan jawabannya.

Skala	Bobot	Keterangan	Artinya
STB	1	Sangat Tidak Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah sangat buruk/jelek .
TB	2	Tidak Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini adalah tidak baik .
B	3	Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini adalah baik .
SB	4	Sangat Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini adalah sempurna .

BAGIAN 2 Bagian Kanan (HARAPAN Konsumen terhadap Bioskop yang Ideal)

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting harapan Anda terhadap pernyataan tersebut. Dan berikut adalah pilihan jawabannya.

Skala	Bobot	Keterangan	Artinya
STP	1	Sangat Tidak Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut merupakan hal yang tidak perlu ada/disediakan .
TP	2	Tidak Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut merupakan hal yang tidak penting .
P	3	Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut merupakan hal yang penting .
SP	4	Sangat Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut merupakan hal yang harus ada/disediakan .

Penilaian Anda Terhadap Kinerja Pelayanan di Bioskop XXI BTC				NO	PERNYATAAN	Tingkat Kepentingan akan Harapan Konsumen XXI			
STB	TB	B	SB			STP	TP	P	SP
1	2	3	4	1	daya tarik desain interior bioskop*	1	2	3	4
1	2	3	4	2	kelengkapan fasilitas WC	1	2	3	4
1	2	3	4	3	kebersihan WC	1	2	3	4
1	2	3	4	4	kebersihan dalam ruang studio**	1	2	3	4
1	2	3	4	5	kebersihan dalam lingkungan bioskop	1	2	3	4
1	2	3	4	6	kapasitas bangku tunggu untuk pengunjung bioskop XXI	1	2	3	4
1	2	3	4	7	ketersediaan jumlah loket yang beroperasi	1	2	3	4
1	2	3	4	8	kerapian seragam pegawai bioskop XXI	1	2	3	4
1	2	3	4	9	kejelasan informasi keberadaan pintu darurat	1	2	3	4
1	2	3	4	10	kejelasan informasi jadwal <i>film</i> yang akan diputar	1	2	3	4
1	2	3	4	11	ketersediaan informasi <i>film-film</i> terkini (poster <i>film</i> dalam ruang bioskop)	1	2	3	4
1	2	3	4	12	ketepatan jam putar <i>film</i>	1	2	3	4
1	2	3	4	13	kesejukan udara dalam ruangan studio	1	2	3	4
1	2	3	4	14	kesejukan udara dalam ruangan bioskop	1	2	3	4
1	2	3	4	15	kualitas suara <i>sound system</i> dalam ruang studio	1	2	3	4
1	2	3	4	16	kenyamanan tempat duduk di dalam ruangan studio	1	2	3	4
1	2	3	4	17	kejernihan gambar <i>film</i> yang ditayangkan	1	2	3	4
1	2	3	4	18	kecepatan pelayanan dalam pembelian tiket	1	2	3	4
1	2	3	4	19	ketanggungan karyawan penjaga loket dalam melayani konsumen	1	2	3	4

*) ruangan keseluruhan kecuali studio dan WC

**) ruang tempat pemutaran film

Penilaian Anda Terhadap Kinerja Pelayanan di Bioskop XXI BTC				NO	PERNYATAAN	Tingkat Kepentingan akan Harapan Konsumen XXI			
STB	TB	B	SB			STP	TP	P	SP
1	2	3	4	20	ketanggungan <i>guide</i> *** dalam melayani konsumen	1	2	3	4
1	2	3	4	21	kenyamanan jarak antar barisan tempat duduk	1	2	3	4
1	2	3	4	22	pengetahuan karyawan penjaga loket tentang <i>film</i> yang sedang tayang	1	2	3	4
1	2	3	4	23	keramahan pelayanan yang diberikan	1	2	3	4
1	2	3	4	24	keamanan dalam lingkungan bioskop (petugas selalu bersiaga)	1	2	3	4
1	2	3	4	25	keragaman jenis <i>film</i> yang akan ditayangkan	1	2	3	4
1	2	3	4	26	keragaman (jenis) makanan ringan yang dijual	1	2	3	4
1	2	3	4	27	keragaman (jenis) minuman yang dijual	1	2	3	4
1	2	3	4	28	kesesuaian harga tiket dengan kualitas pelayanan	1	2	3	4

***) karyawan yang memeriksa karcis dan yang mencari nomor tempat duduk penonton

BAGIAN 3 (Bobot kriteria kepuasan konsumen)

Petunjuk Pengisian :

Anda diminta untuk memberi bobot dengan jumlah total 100 poin pada lima dimensi yang tercantum di bawah. Pemberian skor didasarkan pada seberapa penting setiap dimensi tersebut bagi Anda. Semakin penting dimensi tersebut bagi Anda maka semakin tinggi poin yang dialokasikan.

No	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Bukti Langsung seperti penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana yang ada di Bioskop XXI Cabang BTC.	
2	Kemampuan karyawan dan manajemen Bioskop XXI Cabang BTC dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	
3	Keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya dari para karyawan, serta jaminan keamanan (bebas dari bahaya, resiko dan ragu-ragu)	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.	
Total Bobot		100

B LOYALITAS KONSUMEN

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom bagian kanan, untuk menunjukkan seberapa besar tingkat keloyalitasan Anda terhadap Studio XXI Cabang BTC.

Item Variabel Penelitian	Pilihan
Bioskop XXI Cabang BTC bukan merupakan bioskop yang istimewa sehingga Saya tidak ingin menggunakan kembali jasa bioskop tersebut.	1
Bioskop XXI Cabang BTC merupakan bioskop yang cukup istimewa sehingga Saya ingin menggunakan layanan bioskop ini dimasa yang akan datang.	2
Bioskop XXI Cabang BTC memberikan pengalaman yang istimewa bagi Saya sehingga Saya merekomendasikan bioskop ini kepada teman dan rekan Saya.	3
Bioskop XXI Cabang BTC memberikan kenyamanan dan kepuasan yang istimewa bagi Saya sehingga Saya akan mempromosikannya kepada orang lain dan mengajak orang lain menggunakan layanan bioskop ini.	4

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan dari Studio XXI Cabang BTC, HAL APA SAJA yang perlu ditambahkan oleh Studio XXI Cabang BTC? (Bagian ini TIDAK WAJIB untuk DIISI).

LAMPIRAN 3

KUESIONER PENELITIAN

(MANAJEMEN)

KUESIONER PENELITIAN (Manajemen)

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk untuk mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan konsumen Bioskop XXI Cabang BTC, mengetahui performasi standar pelayanan di Bioskop XXI Cabang BTC dan mengetahui penilaian pihak manajemen terhadap kinerja karyawan serta ingin mengetahui penilaian manajemen terhadap Bioskop XXI Cabang BTC

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya

Victor Parulian Mangunsong

Bagian I (Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen Bioskop XXI Cabang BTC)

Petunjuk: Berikan tanda *checklist* pada angka yang terletak pada kolom sebelah kanan, tiap baris di isi 1 tanda *checklist* (✓), untuk menunjukkan seberapa penting persepsi Anda terhadap item-item tersebut yang sangat diharapkan oleh konsumen Konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.

Skala	Bobot	Keterangan	Artinya
STP	1	Sangat Tidak Penting	Responden merasa bahwa konsumen menilai hal tersebut sebagai sesuatu hal yang tidak perlu ada/disediakan .
TP	2	Tidak Penting	Responden merasa bahwa konsumen menilai hal tersebut sebagai sesuatu hal yang tidak penting .
P	3	Penting	Responden merasa bahwa konsumen menilai hal tersebut sebagai sesuatu hal yang penting .
SP	4	Sangat Penting	Responden merasa bahwa konsumen menilai hal tersebut sebagai sesuatu hal yang perlu ada/disediakan .

No	Pernyataan Menurut Anda, harapan konsumen terhadap sebuah Bioskop XXI mengenai:				
		STP	TP	P	SP
1	daya tarik desain interior bioskop	1	2	3	4
2	kelengkapan fasilitas WC	1	2	3	4
3	kebersihan WC	1	2	3	4
4	kebersihan dalam ruang studio	1	2	3	4

No	Pernyataan Menurut Anda, harapan konsumen terhadap sebuah Bioskop XXI mengenai:	STP	TP	P	SP
5	kebersihan dalam lingkungan bioskop	1	2	3	4
6	kapasitas bangku tunggu untuk pengunjung bioskop XXI	1	2	3	4
7	ketersediaan jumlah loket yang beroperasi	1	2	3	4
8	kerapian seragam pegawai bioskop XXI	1	2	3	4
9	kejelasan informasi keberadaan pintu darurat	1	2	3	4
10	kejelasan informasi jadwal <i>film</i> yang akan diputar	1	2	3	4
11	ketersediaan informasi <i>film-film</i> terkini (poster <i>film</i> dalam ruang bioskop)	1	2	3	4
12	ketepatan jam putar <i>film</i>	1	2	3	4
13	kesejukan udara dalam ruangan studio	1	2	3	4
14	kesejukan udara dalam ruangan bioskop	1	2	3	4
15	kualitas suara <i>sound system</i> dalam ruang studio	1	2	3	4
16	kenyamanan tempat duduk di dalam ruangan studio	1	2	3	4
17	kejernihan gambar <i>film</i> yang ditayangkan	1	2	3	4
18	kecepatan pelayanan dalam pembelian tiket	1	2	3	4
19	ketanggapan karyawan penjaga loket dalam melayani konsumen	1	2	3	4
20	ketanggapan <i>guide</i> dalam melayani konsumen	1	2	3	4
21	kenyamanan jarak antar barisan tempat duduk	1	2	3	4
22	pengetahuan karyawan penjaga loket tentang <i>film</i> yang sedang tayang	1	2	3	4
23	keramahan pelayanan yang diberikan	1	2	3	4
24	keamanan dalam lingkungan bioskop (petugas selalu bersiaga)	1	2	3	4
25	keragaman jenis <i>film</i> yang akan ditayangkan	1	2	3	4
26	keragaman (jenis) makanan ringan yang dijual	1	2	3	4
27	keragaman (jenis) minuman yang dijual	1	2	3	4
28	kesesuaian harga tiket dengan kualitas pelayanan	1	2	3	4

Bagian II (Performasi Standar Pelayanan di Bioskop XXI Cabang BTC)

Petunjuk: Performasi yang ada pada suatu perusahaan, dapat berupa standar formal (ditulis secara resmi dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau berupa standar informal (hanya diucapkan dan diasumsikan mengerti oleh seluruh karyawan). *Checklist* angka yang terletak pada kolom sebelah kanan, tiap baris di isi 1 tanda *checklist* (✓).

Bobot	Keterangan	Arti
1	Masih dalam tahap perencanaan standar	Pernyataan tersebut masih dalam proses standarisasi
2	Ada (berupa standar tertulis namun belum dikomunikasikan)	Ada standar tertulis namun belum dikomunikasikan terhadap pernyataan tersebut
3	Ada (berupa standar lisan dan telah dikomunikasikan)	Ada standar lisan dan telah dikomunikasikan terhadap pernyataan tersebut
4	Ada (berupa standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan terhadap pernyataan tersebut

Lampiran 3 Kuesioner Manajemen

4

No	PERNYATAAN	tidak ada standar	masih dalam tahap perencanaan standar	ada standar tertulis tetapi belum dikomunikasikan	ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	ada standar tertulis dan telah dikomunikasikan
1	standar yang dimiliki Bioskop XXI ((BTC) tentang rancangan desain interior bioskop yang menarik	[....]	1	2	3	4
2	standar yang dimiliki Bioskop XXI ((BTC) tentang kelengkapan fasilitas WC	[....]	1	2	3	4
3	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dari WC	[....]	1	2	3	4
4	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dalam ruang studio	[....]	1	2	3	4
5	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dalam lingkungan bioskop	[....]	1	2	3	4
6	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kapasitas bangku tungku yang memadai	[....]	1	2	3	4
7	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang jumlah loket yang beroperasi	[....]	1	2	3	4
8	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kerapuhan seragam pegawai	[....]	1	2	3	4
9	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kejelasan informasi keberadaan pintu darurat	[....]	1	2	3	4
10	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kejelasan informasi jadwal film yang akan diputar	[....]	1	2	3	4
11	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang ketersediaan informasi film-film terkini (poster film dalam ruang bioskop)	[....]	1	2	3	4

Lampiran 3 Kuesioner Manajemen

No	PERNYATAAN	tidak ada standar	masih dalam tahap perencanaan standar	ada standar tertulis tetapi belum dikomunikasikan	ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	ada standar tertulis dan telah dikomunikasikan
12	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang ketepatan jam putar film	[....]	1	2	3	4
13	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kesejukan udara dalam ruangan studio	[....]	1	2	3	4
14	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kesejukan udara dalam ruangan bioskop	[....]	1	2	3	4
15	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kualitas suara sound system dalam ruang studio	[....]	1	2	3	4
16	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kenyamanan tempat duduk di dalam ruangan studio	[....]	1	2	3	4
17	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kejernihan gambar film yang ditayangkan	[....]	1	2	3	4
18	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kecepatan pelayanan dalam pembelian tiket	[....]	1	2	3	4
19	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai ketanggungan karyawan penjaga loket dalam melayani konsumen	[....]	1	2	3	4
20	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai ketanggungan <i>guide</i> dalam melayani konsumen	[....]	1	2	3	4

Lampiran 3 Kuesioner Manajemen

6

No	PERNYATAAN	tidak ada standar	masih dalam tahap perencanaan standar	ada standar tertulis tetapi belum dikomunikasikan	ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	ada standar tertulis dan telah dikomunikasikan
21	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kenyamanan jarak antar barisan tempat duduk	[....]	1	2	3	4
22	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai pengetahuan karyawan penjaga loket tentang film yang sedang tayang	[....]	1	2	3	4
23	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keramahan dalam memberikan pelayanan	[....]	1	2	3	4
24	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keamanan dalam lingkungan bioskop (petugas selalu bersiaga)	[....]	1	2	3	4
25	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keragaman jenis <i>film</i> yang akan ditayangkan	[....]	1	2	3	4
26	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keragaman (jenis) makanan ringan yang dijual	[....]	1	2	3	4
27	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keragaman (jenis) minuman yang dijual	[....]	1	2	3	4
28	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kesesuaian harga tiket dengan kualitas pelayanan	[....]	1	2	3	4

Bagian III (Persepsi Manajemen Terhadap Bioskop XXI Cabang BTC dan Operasinya)

Petunjuk: Berikan tanda *checklist* pada angka yang terletak pada kolom sebelah kanan, tiap baris di isi 1 tanda *checklist* (✓). Tujuannya adalah untuk menunjukkan penilaian Anda terhadap pengoperasian Bioskop XXI Cabang BTC.

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
TS	1	Tidak Setuju	Responden tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.
S	2	Setuju	Responden setuju terhadap pernyataan tersebut.

No	Pernyataan	TS	S
1	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen.	1	2
2	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC menggunakan hasil riset pemasaran untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.	1	2
3	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.	1	2
4	Manajer level atas Bioskop XXI sering berinteraksi langsung ke konsumennya untuk mengumpulkan informasi kualitas pelayanan.	1	2
5	Karyawan yang berhubungan dengan konsumen sering berkomunikasi dengan Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
6	Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC sering meminta saran/pendapat karyawan mengenai pelayanan yang dibutuhkan konsumen.	1	2
7	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC sering berkomunikasi ke karyawannya untuk mengumpulkan informasi tentang konsumennya.	1	2
8	Alat komunikasi antara pihak manajemen Bioskop XXI Cabang BTC dan karyawan adalah melalui memo (kertas pesan).	1	2
9	Bioskop XXI Cabang BTC memiliki sedikit level manajemen antara level manajer atas dengan karyawannya.	1	2
10	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan konsumen.	1	2
11	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC mempunyai program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumennya.	1	2
12	Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan konsumen akan diberi imbalan lebih dari yang lain.	1	2

No	Pernyataan	TS	S
13	Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC menganggap penjualan dan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting.	1	2
14	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC memiliki proses formal (program tertulis) untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumennya.	1	2
15	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan konsumennya secara rinci.	1	2
16	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan konsumennya.	1	2
17	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi konsumennya.	1	2
18	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.	1	2
19	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC merasa bangga bila dapat memenuhi semua permintaan konsumennya.	1	2
20	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani konsumennya.	1	2

KUESIONER PENELITIAN
(Cleaning Service)

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk untuk mengetahui kejelasan standar yang ditetapkan manajemen dan kekonsistensian Anda dalam menjalankan standar kerja yang ada.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Format saya

Bagian I (Kejelasan Standar yang telah Ditetapkan Secara Lisan maupun Tertulis oleh Manajemen dan diketahui Petugas Keamanan)

Petunjuk:

Berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom bagian kanan, tiap baris kolom hanya diberi tanda satu kali. Tujuannya adalah mengetahui kejelasan standar yang telah ditetapkan baik secara lisan maupun tulisan dan telah dikomunikasikan kepada Anda.

Bobot	Keterangan
1	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas
2	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
3	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas
4	mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas

Victor Parulian Mangunsong
Manajemen dan diketahui Petugas

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	masih dalam tahap perencanaan standar	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
1	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dalam ruang studio	[...]	1	2	3	4
2	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dalam lingkungan bioskop	[...]	1	2	3	4
3	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kerapuhan seragam pegawai bioskop XXI BTC	[...]	1	2	3	4
4	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kelengkapan fasilitas WC	[...]	1	2	3	4
5	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dari WC	[...]	1	2	3	4

Bagian II (Kekonsistensian Karyawan dalam Menjalankan Standar yang Telah ditetapkan Manajemen)

Petunjuk: Berikan tanda *checkbox* pada angka yang terletak pada kolom sebelah kanan, tiap baris di isi 1 tanda *checkbox* (✓), untuk menunjukkan kemampuan kerja Anda dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan.

Bobot	Keterangan
1	Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
2	Mendekati Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
3	Mendekati Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
4	Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten

Lampiran 4 Kuesioner Cleaning Service

3

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	mampu memenuhi standar secara konsisten
1	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dalam ruang studio	[...]	1	2	3	4
2	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dalam lingkungan bioskop	[...]	1	2	3	4
3	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kerapuhan seragan pegawai bioskop XXI BTC	[...]	1	2	3	4
4	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kelengkapan fasilitas WC	[...]	1	2	3	4
5	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kebersihan dari WC	[...]	1	2	3	4

LAMPIRAN 4

KUESIONER PENELITIAN

(KARYAWAN)

KUESIONER PENELITIAN (Karyawan)

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk untuk mengetahui persepsi diri Anda di dalam manajemen Bioskop XXI Cabang BTC, mengetahui kejelasan standar yang ditetapkan manajemen dan kekonsistensian Anda dalam menjalankan standar kerja yang ada.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapan Terima Kasih.

Hormat saya

Victor Parulian Mangunsong

Bagian I (Persepsi Karyawan di dalam Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC)

Petunjuk:

Berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom bagian kanan, tiap baris kolom hanya diberi tanda satu kali. Tujuannya adalah mengetahui persepsi Anda di dalam manajemen. Berikut adalah pilihan jawabannya.

Skala	Bobot	Keterangan	Arti
TS	1	Tidak Setuju	Responden tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.
S	2	Setuju	Responden setuju terhadap pernyataan tersebut.

No	Pernyataan	TS	S
1	Saya merasa pihak karyawan dan manajer bekerja sama untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen Studio XXI Cabang BTC.	1	2
2	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja Saya, agar ia lebih baik dalam bekerja.	1	2
3	Saya merasa menjadi bagian dari sebuah kelompok (<i>team</i>) dalam Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
4	Saya dan rekan kerja lebih sering bekerja sama daripada bersaing satu sama lain.	1	2
5	Saya merasa semua setiap orang di Bioskop XXI Cabang BTC berkontribusi dalam melayani konsumen Studio XXI Cabang BTC.	1	2
6	Saya merasa mampu dan bisa untuk melakukan tugas Saya dengan baik.	1	2

No	Pernyataan	TS	S
7	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC merekrut karyawan yang memang mempunyai kemampuan di bidangnya.	1	2
8	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik.	1	2
9	Saya jarang menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan untuk menyelesaikan masalah yang kurang Saya kuasai.	1	2
10	Saya diberi kebebasan dalam mengambil keputusan sendiri, untuk memenuhi kebutuhan konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
11	Saya merasa ingin selalu belajar untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
12	Penilaian atasan Saya atas hasil kerja adalah seberapa baik Saya berinteraksi dengan konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
13	Karyawan di Bioskop XXI Cabang BTC yang melayani konsumen dengan lebih baik akan diberi imbalan lebih.	1	2
15	Ekspektasi konsumen dan manajemen mengenai cara Saya bekerja dalam melayani konsumen adalah relatif sama.	1	2
16	Saya merasa memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan Saya.	1	2
17	Saya dapat mengontrol pekerjaan, walaupun banyak permintaan konsumen yang datang secara bersamaan.	1	2
18	Pihak Manajemen memberikan informasi yang cukup dan akurat mengenai tata cara dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Saya di Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
19	Saya mengerti jasa seperti apa yang ditawarkan oleh pihak Manajemen ke konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
20	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang terjadi di Bioskop XXI Cabang BTC yang berpengaruh kepada pekerjaan Saya.	1	2
21	Saya merasa dilatih dengan baik oleh pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC tentang cara berinteraksi secara efektif dengan konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
22	Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC sering membicarakan apa yang menjadi tujuan dari perusahaan dan ekspektasinya terhadap karyawan.	1	2

No	Pernyataan	TS	S
23	Saya mengetahui ekspektasi dari pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC dan Saya berusaha memenuhi ekspektasi tersebut.	1	2
24	Karyawan Bioskop XXI Cabang BTC yang mengembangkan pemasaran berkonsultasi dengan saya mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi.	1	2
25	Saya sering memperhatikan kemajuan janji yang dikemukakan Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC dalam promosinya.	1	2
26	Karyawan berinteraksi dengan pelaksana dalam mendiskusikan tingkatan pelayanan dalam manajemen yang akan diberikan kepada konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	1	2
27	Kebijakan Bioskop XXI Cabang BTC dalam pelayanan konsumen adalah konsisten meskipun pada departemen yang berbeda.	1	2
28	Terdapat tekanan yang hebat dalam internal perusahaan untuk menciptakan atau mengembangkan bisnis yang baru.	1	2
29	Perealisasian janji yang diberikan oleh perusahaan adalah kunci untuk memikat hati konsumen yang baru.	1	2

Bagian II (Kejelasan Standar yang telah Ditetapkan Secara Lisan maupun Tertulis oleh Manajemen dan diketahui Karyawan)

Petunjuk:

Berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom bagian kanan, tiap baris kolom hanya diberi tanda satu kali. Tujuannya adalah mengetahui kejelasan standar yang telah ditetapkan baik secara lisan maupun tulisan dan telah dikomunikasikan kepada Anda.

Bobot	Keterangan
1	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas
2	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
3	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas
4	mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas

Lampiran 4 Kuesioner Karyawan

4

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	masih dalam tahap perencanaan standar	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
1	standar yang dimiliki Bioskop XXI ((BTC) menarik tentang rancangan desain interior bioskop yang menarik	[...]	1	2	3	4
2	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kapasitas bangku tungku yang memadai	[...]	1	2	3	4
3	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang jumlah loket yang beroperasi	[...]	1	2	3	4
4	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kerapihan seragam pegawai	[...]	1	2	3	4
5	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kejelasan informasi keberadaan pintu darurat	[...]	1	2	3	4
6	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kejelasan informasi jadwal film yang akan diputar	[...]	1	2	3	4
7	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang ketersediaan informasi film-film terkini (poster film dalam ruang bioskop)	[...]	1	2	3	4
8	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang ketepatan jam putar film	[...]	1	2	3	4
9	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kesesukan udara dalam ruangan studio	[...]	1	2	3	4

Lampiran 4 Kuesioner Karyawan

5

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	masih dalam tahap perencanaan standar	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
10	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kesejukan udara dalam ruangan bioskop	[...]	1	2	3	4
11	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kualitas suara sound system dalam ruang studio	[...]	1	2	3	4
12	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kenyamanan tempat duduk di dalam ruangan studio	[...]	1	2	3	4
13	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kejernihan gambar film yang ditayangkan	[...]	1	2	3	4
14	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kecepatan pelayanan dalam pembelian tiket	[...]	1	2	3	4
15	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai ketanggungan karyawan penjaga loket dalam melayani konsumen	[...]	1	2	3	4
16	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai ketanggungan guide dalam melayani konsumen	[...]	1	2	3	4
17	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kenyamanan jarak antar barisan tempat duduk	[...]	1	2	3	4
18	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai pengetahuan karyawan penjaga loket tentang film yang sedang tayang	[...]	1	2	3	4

Lampiran 4 Kuesioner Karyawan

6

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	masih dalam tahap perencanaan standar	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
19	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) keramahan dalam memberikan pelayanan	[...]	1	2	3	4
20	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keamanan dalam lingkungan bioskop (petugas selalu bersiaga)	[...]	1	2	3	4
21	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keragaman jenis <i>film</i> yang akan ditayangkan	[...]	1	2	3	4
22	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kesesuaian harga tiket dengan kualitas pelayanan	[...]	1	2	3	4

Bagian III (Kekonsistensian Karyawan dalam Menjalankan Standar yang Telah ditetapkan Manajemen)

Petunjuk: Berikan tanda *checklist* pada angka yang terletak pada kolom sebelah kanan, tiap baris di isi 1 tanda *checklist* (✓), untuk menunjukkan kemampuan kerja Anda dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan.

Bobot	Keterangan
1	Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
2	Mendekati Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
3	Mendekati Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
4	Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	mampu memenuhi standar secara konsisten
1	standar yang dimiliki Bioskop XXI ((BTC) tentang rancangan desain interior bioskop yang menarik	[....]	1	2	3	4
2	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kapasitas bangku tunggu yang memadai	[....]	1	2	3	4
3	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang jumlah loket yang beroperasi	[....]	1	2	3	4
4	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kerapihan seragam pegawai	[....]	1	2	3	4
5	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kejelasan informasi keberadaan pintu darurat	[....]	1	2	3	4
6	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang kejelasan informasi jadwal film yang akan diputar	[....]	1	2	3	4
7	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang ketersediaan informasi film-film terkini (poster film dalam ruang bioskop)	[....]	1	2	3	4

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	mampu memenuhi standar secara konsisten
8	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang ketepatan jam putar film	[....]	1	2	3	4
9	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kesejukan udara dalam ruangan studio	[....]	1	2	3	4
10	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kesejukan udara dalam ruangan bioskop	[....]	1	2	3	4
11	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kualitas suara sound system dalam ruang studio	[....]	1	2	3	4
12	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kenyamanan tempat duduk di dalam ruangan studio	[....]	1	2	3	4
13	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kejernihan gambar film yang ditayangkan	[....]	1	2	3	4
14	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang tingkat kecepatan pelayanan dalam pembelian tiket	[....]	1	2	3	4
15	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai ketanggapan karyawan penjaga loket dalam melayani konsumen	[....]	1	2	3	4
16	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai ketanggapan guide dalam melayani konsumen	[....]	1	2	3	4

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	mampu memenuhi standar secara konsisten
17	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kenyamanan jarak antar barisan tempat duduk	[....]	1	2	3	4
18	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai pengetahuan karyawan penjaga loket tentang film yang sedang tayang	[....]	1	2	3	4
19	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keramahan dalam memberikan pelayanan	[....]	1	2	3	4
20	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keamanan dalam lingkungan bioskop (petugas selalu bersiaga)	[....]	1	2	3	4
21	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai keragaman jenis film yang akan ditayangkan	[....]	1	2	3	4
22	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kesesuaian harga tiket dengan kualitas pelayanan	[....]	1	2	3	4

KUESIONER PENELITIAN
(Petugas Keamanan)

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk untuk mengetahui kejelasan standar yang ditetapkan manajemen dan kekonsistensian Anda dalam menjalankan standar kerja yang ada.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Format saya

Victor Parulian Mangunsong

Bagian I (Kejelasan Standar yang telah Ditetapkan Secara Lisan maupun Tertulis oleh Manajemen dan diketahui Petugas Keamanan)

Petunjuk:

Berikan tanda *checklist* () pada kolom bagian kanan, tiap baris kolom hanya diberi tanda satu kali. Tujuannya adalah mengetahui kejelasan standar yang telah ditetapkan baik secara lisan maupun tulisan dan telah dikomunikasikan kepada Anda.

Bobot	Keterangan
1	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas
2	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
3	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas
4	mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	masih dalam tahap perencanaan standar	kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas
1	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang keamanan dalam lingkungan bioskop (petugas selalu bersiaga)	[...]	1	2	3
2	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kerapihan seragam pegawai bioskop XXI BTC	[...]	1	2	4

Bagian II (Kekonsistenian Karyawan dalam Menjalankan Standar yang Telah ditetapkan Manajemen)

Petunjuk: Berikan tanda *checklist* pada angka yang terletak pada kolom sebelah kanan, tiap baris di isi 1 tanda *checkbox* (✓), untuk menunjukkan kemampuan kerja Anda dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan.

Bobot	Keterangan
1	Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
2	Mendekati Tidak Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
3	Mendekati Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten
4	Mampu Memenuhi Standar Secara Konsisten

Lampiran 4 Kuesioner Petugas Keamanan

3

No	Pernyataan	tidak ada standar secara tertulis maupun lisan	tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	mampu memenuhi standar secara konsisten
1	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) tentang keamanan dalam lingkungan bioskop (petugas selalu bersiaga)	[...]	1	2	3	4
2	standar yang dimiliki Bioskop XXI (BTC) mengenai kerapuhan serangan pegawai bioskop XXI BTC	[...]	1	2	3	4

LAMPIRAN 5

INPUT PENGUJIAN VALIDITAS

DAN RELIABILITAS

Input Data Harapan untuk Pengujian Reliabilitas

Input Data Kinerja untuk Pengujian Reliabilitas

Responden	K01	K02	K03	K04	K05	K06	K07	K08	K09	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25	K26	K27	K28
1	4	3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4
2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2
6	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3
7	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
10	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
11	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
14	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	1	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3
15	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
16	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3
19	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	4	2	4
20	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
23	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	4	3	3	1	3	2	3	3	3
24	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
25	3	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
27	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
29	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2

LAMPIRAN 6

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

DAN RELIABILITAS

Untuk Data Harapan

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
 H A)

* * * Warning * * * Determinant of matrix is close to zero:
 5.475E-29

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA
 are meaningless and printed as .

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range
Max/Min				
1.3140	.0433	3.4321	2.8667	3.7667
				.9000

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range
Max/Min				
3.6087	.0140	.3560	.1851	.6678
				.4828

Item-total Statistics

Alpha	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001 .8826	92.8333	62.7644	.4080	.
VAR00002 .8811	92.5667	63.1506	.4550	.
VAR00003 .8826	92.4333	64.8747	.3869	.
VAR00004 .8842	92.5000	64.9483	.3115	.
VAR00005 .8775	92.5667	62.1851	.6194	.
VAR00006 .8800	92.6000	62.7310	.4978	.
VAR00007 .8821	92.5667	63.5644	.4122	.
VAR00008 .8815	92.5667	64.2540	.4403	.

VAR00009 .8827	92.5333	64.7402	.3821	.
VAR00010 .8810	92.7667	63.2885	.4598	.
VAR00011 .8813	92.3667	64.5161	.4671	.
VAR00012 .8820	92.6667	64.0230	.4120	.
VAR00013 .8823	92.6333	63.2057	.4082	.
VAR00014 .8846	92.8000	63.9586	.3242	.
VAR00015 .8851	93.1000	64.2310	.3034	.
VAR00016 .8807	93.2333	62.5299	.4731	.
VAR00017 .8743	92.6333	60.1023	.7123	.
VAR00018 .8812	92.6000	64.1103	.4573	.
VAR00019 .8825	92.5333	64.6713	.3908	.
VAR00020 .8796	93.1000	63.8172	.5599	.
VAR00021 .8825	92.3333	65.1264	.4006	.
VAR00022 .8776	92.7000	61.3897	.5910	.
VAR00023 .8833	92.6333	64.9989	.3467	.
VAR00024 .8827	92.8667	61.9816	.4231	.
VAR00025 .8802	92.6667	63.7471	.5084	.
VAR00026 .8793	92.6667	62.9195	.5380	.
VAR00027 .8838	92.6333	64.7230	.3311	.
VAR00028 .8828	92.6000	63.8345	.3838	.
<hr/>				

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Reliability Coefficients 28 items

Alpha = .8852 Standardized item alpha = .8886

Untuk Data Kinerja

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
 H A)

* * * Warning * * * Determinant of matrix is close to zero:
 2.804E-26

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA
 are meaningless and printed as .

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range
Max/Min	2.9048	2.4000	3.3667	.9667
1.4028	.0540			

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range
Max/Min	.4122	.2069	.6621	.4552
3.2000	.0155			

Item-total Statistics

Alpha	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001 .8930	78.6000	79.9724	.5011	.
VAR00002 .8937	78.0000	79.1724	.4632	.
VAR00003 .8939	77.9667	80.1713	.4532	.
VAR00004 .8918	78.5667	77.4954	.5465	.
VAR00005 .8950	78.4000	80.5931	.3951	.
VAR00006 .8952	78.6667	78.9885	.4143	.
VAR00007 .8899	78.6667	77.1264	.6331	.
VAR00008 .8962	78.3333	82.7126	.3168	.

VAR00009 .8931	78.2333	79.2885	.4933	.
VAR00010 .8955	78.3000	82.0793	.3627	.
VAR00011 .8931	78.3667	77.7575	.4998	.
VAR00012 .8932	78.4667	79.1540	.4884	.
VAR00013 .8928	78.3000	80.0793	.5177	.
VAR00014 .8925	78.4667	79.2920	.5226	.
VAR00015 .8968	78.7333	81.2368	.3164	.
VAR00016 .8958	78.6667	81.3333	.3510	.
VAR00017 .8918	78.9333	77.0299	.5495	.
VAR00018 .8918	78.6333	78.2402	.5479	.
VAR00019 .8929	78.3667	80.1023	.5153	.
VAR00020 .8952	78.4333	79.9782	.3970	.
VAR00021 .8950	78.3333	81.5402	.3926	.
VAR00022 .8914	78.3000	79.8034	.6277	.
VAR00023 .8953	78.0667	81.2368	.3769	.
VAR00024 .8928	78.7667	79.4954	.5063	.
VAR00025 .8925	78.3333	79.6782	.5263	.
VAR00026 .8922	78.5333	79.2920	.5406	.
VAR00027 .8954	78.4000	81.2828	.3724	.
VAR00028 .8958	78.1667	81.4540	.3495	.
<hr/>				

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Reliability Coefficients 28 items

Alpha = .8971 Standardized item alpha = .8981

LAMPIRAN 7

HASIL PENYEBARAN

KUESIONER KONSUMEN

Kinerja

Resp	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
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
6	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
12	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4
13	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
14	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
16	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3
17	3	4	4	3	3	2	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4
18	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
19	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
22	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
24	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	1	2	2	3	3
25	3	3	4	3	4	1	2	4	2	3	4	3	3	5	2	4	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4
26	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
27	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3
29	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4
33	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
36	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
37	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
38	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3
39	3	4	4	3	3	2	4	1	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4
40	3	4	4	4	3	2	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4
41	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
42	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4
45	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
48	2	3	4	3	4	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3
49	3	3	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
50	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
53	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
57	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
59	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3											

Harapan

Res	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
1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	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	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
7	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	
8	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
12	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	
15	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
16	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
18	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
19	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2		
21	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3		
22	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4		
23	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
24	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4		
26	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
27	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	1	1	3				
28	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			
29	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
30	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
31	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2			
32	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4			
33	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
34	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			
35	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	1	4	3	3	2	2	3	1	4	4	3	2	2				
36	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3				
37	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3				
38	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3			
39	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			
40	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2			
41	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
42	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
43	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			
44	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3			
45	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3				
46	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
47	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3			
48	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	2			
49	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
50	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3				
51	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
52	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3				
53	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3				
54	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
55	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	2	3	4				
56	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
57	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3				
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4				
59	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3				
60	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
61	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
62	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2				
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3				
64	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
65	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2				
66	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4				
67	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2				
68	2	3	4	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2				
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
70	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
72	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
73	4	4	4	2	4	4	4																					

LAMPIRAN 8

HASIL PENYEBARAN

KUESIONER MANAJEMEN

Bagian 1

Tangible												Reliability						Responsiveness			Assurance			Empathy			
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3

Bagian 2

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

Bagian 3

No	Pernyataan	Nilai
1	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen.	2
2	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC menggunakan hasil riset pemasaran untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.	2
3	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.	2
4	Manajer level atas Bioskop XXI sering berinteraksi langsung ke konsumennya untuk mengumpulkan informasi kualitas pelayanan.	1
5	Karyawan yang berhubungan dengan konsumen sering berkomunikasi dengan Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC.	2
6	Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC sering meminta saran/pendapat karyawan mengenai pelayanan yang dibutuhkan konsumen.	2
7	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC sering berkomunikasi ke karyawannya untuk mengumpulkan informasi tentang konsumennya.	2
8	Alat komunikasi antara pihak manajemen Bioskop XXI Cabang BTC dan karyawan adalah melalui memo (kertas pesan).	1
9	Bioskop XXI Cabang BTC memiliki sedikit level manajemen antara level manajer atas dengan karyawannya.	2

No	Pernyataan	Nilai
10	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan konsumen.	2
11	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC mempunyai program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumennya.	2
12	Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan konsumen akan diberi imbalan lebih dari yang lain.	1
13	Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC menganggap penjualan dan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting.	2
14	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC memiliki proses formal (program tertulis) untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumennya.	1
15	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan konsumennya secara rinci.	2
16	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan konsumennya.	2
17	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi konsumennya.	2
18	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.	2
19	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC merasa bangga bila dapat memenuhi semua permintaan konsumennya.	2
20	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani konsumennya.	2

LAMPIRAN 9

HASIL PENYEBARAN

KUESIONER KARYAWAN

BAGIAN 1**KARYAWAN**

Pernyataan	Karyawan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2
2	3	4	0	3	4	3	2	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

KEAMANAN

Pernyataan	Keamanan		
	1	2	3
1	4	3	3
2	4	4	4

PETUGAS KEBERSIHAN

Pernyataan	Petugas Kebersihan				
	1	2	3	4	5
1	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	3

BAGIAN 2**KARYAWAN**

Pernyataan	Karyawan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

KEAMANAN

Pernyataan	Keamanan		
	1	2	3
1	3	3	3
2	3	3	3

PETUGAS KEBERSIHAN

Pernyataan	Kebersihan				
	1	2	3	4	5
1	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3

BAGIAN 3

No	Pernyataan	Nilai
1	Saya merasa pihak karyawan dan manajer bekerja sama untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	2
2	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja Saya, agar ia lebih baik dalam bekerja.	2
3	Saya merasa menjadi bagian dari sebuah kelompok (team) dalam Bioskop XXI Cabang BTC.	2
4	Saya dan rekan kerja lebih sering bekerja sama daripada bersaing satu sama lain.	2
5	Saya merasa semua setiap orang di Bioskop XXI Cabang BTC berkontribusi dalam melayani konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	2
6	Saya merasa mampu dan bisa untuk melakukan tugas Saya dengan baik.	2
7	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC merekrut karyawan yang memang mempunyai kemampuan di bidangnya.	2
8	Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik.	2
9	Saya jarang menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan untuk menyelesaikan masalah yang kurang Saya kuasai.	1.8182
10	Saya diberi kebebasan dalam mengambil keputusan sendiri, untuk memenuhi kebutuhan konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	1.1818
11	Saya merasa ingin selalu belajar untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	2
12	Penilaian atasan Saya atas hasil kerja adalah seberapa baik Saya berinteraksi dengan konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	2
13	Karyawan di Bioskop XXI Cabang BTC yang melayani konsumen dengan lebih baik akan diberi imbalan lebih.	1

No	Pernyataan	Nilai
14	Ekspektasi konsumen dan manajemen mengenai cara Saya bekerja dalam melayani konsumen adalah relatif sama.	1.8182
15	Saya merasa memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan Saya.	2
16	Saya dapat mengontrol pekerjaan, walaupun banyak permintaan konsumen yang datang secara bersamaan.	2
17	Pihak Manajemen memberikan informasi yang cukup dan akurat mengenai tata cara dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Saya di Bioskop XXI Cabang BTC.	2
18	Saya mengerti jasa seperti apa yang ditawarkan oleh pihak Manajemen ke konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	2
19	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang terjadi di Bioskop XXI Cabang BTC yang berpengaruh kepada pekerjaan Saya.	2
20	Saya merasa dilatih dengan baik oleh pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC tentang cara berinteraksi secara efektif dengan konsumen Bioskop XXI Cabang BTC.	2
21	Pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC sering membicarakan apa yang menjadi tujuan dari perusahaan dan ekspektasinya kepada karyawannya.	2
22	Saya mengetahui ekspektasi dari pihak Manajemen Bioskop XXI Cabang BTC dan Saya berusaha memenuhi ekspektasi tersebut.	1.9091

LAMPIRAN 10

HASIL PENGOLAHAN

LOYALITAS

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	2.6436	.88977	101
X1	3.2079	.43167	101
X2	3.2079	.58850	101
X3	3.2376	.56830	101
X4	3.1485	.51742	101
X5	3.3861	.52859	101
X6	2.4554	.74195	101
X7	2.7525	.59002	101
X8	2.9901	.59152	101
X9	2.6535	.71324	101
X10	3.1386	.61692	101
X11	3.3069	.46352	101
X12	3.0891	.53102	101
X13	3.1188	.58800	101
X14	3.1188	.63698	101
X15	3.0000	.66332	101
X16	3.3762	.48686	101
X17	3.0396	.59868	101
X18	3.0693	.53399	101
X19	2.9604	.50835	101
X20	2.8614	.58360	101
X21	3.3267	.53120	101
X22	2.8614	.60049	101
X23	2.9406	.61354	101
X24	3.0297	.57368	101
X25	2.8218	.65416	101
X26	2.9109	.63402	101
X27	2.8119	.59520	101
X28	3.3069	.48461	101

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	X23		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	X13		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Y

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.288 ^a	.083	.074	.85640
2	.393 ^b	.154	.137	.82659
3	.438 ^c	.191	.166	.81234

a. Predictors: (Constant), X3

b. Predictors: (Constant), X3, X23

c. Predictors: (Constant), X3, X23, X13

d. Dependent Variable: Y

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.559	1	6.559	8.943	.004 ^a
	Residual	72.609	99	.733		
	Total	79.168	100			
2	Regression	12.210	2	6.105	8.936	.000 ^b
	Residual	66.958	98	.683		
	Total	79.168	100			
3	Regression	15.159	3	5.053	7.657	.000 ^c
	Residual	64.010	97	.660		
	Total	79.168	100			

- a. Predictors: (Constant), X3
 b. Predictors: (Constant), X3, X23
 c. Predictors: (Constant), X3, X23, X13
 d. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.185	.495	2.392	.019
	X3	.451	.151	2.990	.004
2	(Constant)	-.017	.635	-.027	.978
	X3	.470	.146	3.225	.002
	X23	.388	.135	2.876	.005
3	(Constant)	-.657	.694	-.947	.346
	X3	.383	.149	2.574	.012
	X23	.378	.133	2.854	.005
	X13	.304	.144	2.114	.037

- a. Dependent Variable: Y

DATA PENULIS