

KUESIONER PENDAHULUAN

Saya adalah mahasiswi Jurusan teknik Industri Universitas Kristen Maranatha 2006 dan sekarang sedang mengerjakan Tugas Akhir tentang pelayanan pelanggan jasa travel Primajasatour&Travel. Oleh Karena itu, saya mohon bantuan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan singkat dan jelas serta sebenar-benarnya untuk keperluan pengolahan data. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Nama :

Pekerjaan :

Alamat :

1. Setelah Anda menggunakan jasa Primajasatour&Travel jurusan bandung-Tasik.

Bagaimana pelayanan yang Anda rasakan?

a Ketepatan keberangkatan:

.....

b Kenyamanan kendaraan yang digunakan :

.....

c Kapasitas bagasi:

.....

d Keramahan sopir:

.....

e Ketepatan waktu tempuh perjalanan untuk tiba di tempat tujuan:

.....

f Pengetahuan sopir akan *route* jalan yang dilalui:

.....

g Fasilitas yang ada dalam kendaraan (AC, *Tissue* , Musik, dll)

.....

h Sikap sopir dalam mengemudikan kendaraan:

.....

i Keamanan dalam perjalanan, Misalnya: Jaminan keamanan dalam menyimpan barang dalam bagasi.

.....

j Kebersihan kendaraan yang digunakan, Misalnya jok mobil kotor dan berdebu.

.....

k Kapasitas penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia :

.....

l Kemudahan pemesanan tiket:

Datang langsung (Loket)

.....

Call center

.....

2. Berdasarkan pertanyaan yang Anda isi pada no 1 diatas poin manakah yang menurut Anda paling penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan Primajasatour&Travel :

.....
.....

3. Menurut Anda apakah Primajasatour&Travel sudah menjalankan poin-poin penting yang Anda sebutkan pada no 2:

.....

4. Sudah berapa kalikah Anda menggunakan Primajasatour&Travel jurusan Bandung-Tasik:

.....

5. Jika pada no 5 Anda menjawab tidak berikan alasannya:

.....
.....

Thank you

RESPONDEN PENELITIAN TUGAS AKHIR

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerjasama untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan penelitian pendahuluan terdapat kegagalan-kegagalan pelayanan yang dilakukan oleh Primajasatour&Travel. Oleh karena itu, tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui kegagalan apa saja yang terjadi yang menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak optimal.

Atas kerjasama dan partisipasi Anda, penulis mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Penulis

❖ **Bagian 1**

Lingkarilah pada kolom yang menurut Anda paling sesuai.

Skor :

Skor 1 = STP (Sangat Tidak Puas), Kinerja dari Primajasatour&Travel “**Sangat Tidak Sesuai**” dengan harapan Anda.

Skor 2 = TP (Tidak Puas), Kinerja dari Primajasatour&Travel “**Tidak Sesuai**” dengan harapan Anda.

Skor 3 = P (Puas), Kinerja dari Primajasatour&Travel “**Sudah Sesuai**” dengan harapan Anda.

Skor 4 = SP (Sangat Puas), Kinerja dari Primajasatour&Travel “**Sudah Sangat Sesuai**” dengan harapan Anda.

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
1	Kenyamanan kursi yang digunakan	1	2	3	4
2	Kapasitas bagasi mobil yang memadai	1	2	3	4
3	Keleluasaan duduk selama perjalanan	1	2	3	4
4	Kerapihan pakaian sopir	1	2	3	4
5	Kebersihan pakaian sopir	1	2	3	4
6	Kebersihan <i>eksterior</i> mobil	1	2	3	4
7	Kebersihan <i>interior</i> mobil	1	2	3	4
8	Keindahan <i>interior</i> mobil	1	2	3	4
9	Keindahan <i>eksterior</i> mobil	1	2	3	4
10	Ketersediaan fasilitas hiburan (alunan musik) yang berfungsi selama perjalanan	1	2	3	4
11	Pemberian bukti pembayaran (tiket)	1	2	3	4
12	Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan	1	2	3	4
13	Kesejukan udara (AC) di dalam mobil selama perjalanan	1	2	3	4
14	Kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harga yang harus dibayar	1	2	3	4
15	Ketepatan pengembalian uang kembalian	1	2	3	4
16	Keandalan mobil yang digunakan selama perjalanan (contoh: tidak mogok, ban kempes)	1	2	3	4
17	Kesesuaian harga dengan yang tertera pada tiket (Tidak ada penambahan uang selain yang tertera pada tiket)	1	2	3	4
18	Ketanggapan sopir dalam melayani kebutuhan konsumen (Contoh: Memasukan dan mengeluarkan barang dari bagasi)	1	2	3	4
19	Kejelasan informasi mengenai tempat pemberhentian sementara (Contoh: Untuk keperluan pribadi)	1	2	3	4
20	Kemampuan sopir dalam mengemudikan mobil	1	2	3	4
21	Kemengenaln sopir akan <i>route</i> tujuan yang dilalui (Misalnya: adanya jalan alternatif ketika macet, banjir,dll)	1	2	3	4
22	Kemengenaln sopir akan <i>route</i> jemputan yang dilalui (Misalnya: adanya jalan alternatif ketika macet, banjir,dll)	1	2	3	4
23	Kesopanan sopir dalam melayani konsumen	1	2	3	4
24	Kesopanan <i>call center</i> dalam melayani konsumen	1	2	3	4
25	Keramahan sopir dalam melayani konsumen	1	2	3	4
26	Keramahan <i>call center</i> dalam melayani konsumen	1	2	3	4
27	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan	1	2	3	4
28	Ketepatan tempat duduk sesuai dengan pemesanan	1	2	3	4
29	Keamanan barang bawaan selama perjalanan	1	2	3	4
30	Keamanan keselamatan jiwa selama perjalanan	1	2	3	4
31	Kemudahan menghubungi <i>call center</i>	1	2	3	4
32	Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat	1	2	3	4
33	Ketersediaan sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar atau masukan	1	2	3	4
34	Kemampuan sopir untuk berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4
35	Kemampuan <i>call center</i> berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4
36	Kecepatan dalam menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
37	Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam	1	2	3	4
38	Ketersediaan alternatif cara pemesanan tiket (<i>Online</i> ,Telpon)	1	2	3	4
39	Ketersediaan beberapa alternatif waktu keberangkatan	1	2	3	4
40	Kemudahan untuk mengganti jam keberangkatan	1	2	3	4

❖ Bagian 2

Lingkarkanlah pada kolom yang menurut Anda paling sesuai.

Tingkat kesukaan ditentukan berdasarkan keinginan atau kepentingan maupun harapan Anda, berikut arti secara harafiah :

Skor 1 = Suka (sangat mengharapkan adanya/terjadinya hal tersebut).

Skor 2 = Mengharapkan (Berharap adanya/terjadinya hal tersebut, tetapi tidak begitu terlalu suka sekali).

Skor 3 = Netral (Biasa-biasa saja).

Skor 4 = Memberikan Toleransi (Masih bisa ditolerir jika ada/ada).

Skor 5 = Tidak suka (Benar-benar tidak mengharapkan ada/terjadi).

No	Pernyataan	Tingkat Kesukaan (Minat)				
		Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak suka
1	Kursi yang digunakan nyaman	1	2	3	4	5
2	Kursi yang digunakan TIDAK SELALU nyaman	1	2	3	4	5
3	Kapasitas bagasi mobil memadai	1	2	3	4	5
4	Kapasitas bagasi mobil TIDAK SELALU memadai	1	2	3	4	5
5	Selama perjalanan tempat duduk leluasa	1	2	3	4	5
6	Selama perjalanan tempat duduk TIDAK SELALU leluasa	1	2	3	4	5
7	Pakaian sopir rapih	1	2	3	4	5
8	Pakaian sopir TIDAK SELALU rapih	1	2	3	4	5
9	Pakaian sopir bersih	1	2	3	4	5
10	Pakaian sopir TIDAK SELALU bersih	1	2	3	4	5
11	Eksterior mobil bersih	1	2	3	4	5
12	Eksterior mobil TIDAK SELALU bersih	1	2	3	4	5
13	Interior mobil bersih	1	2	3	4	5
14	Interior mobil TIDAK SELALU bersih	1	2	3	4	5
15	Interior mobil terlihat indah	1	2	3	4	5
16	Interior mobil TIDAK SELALU terlihat indah	1	2	3	4	5
17	Eksterior mobil terlihat indah	1	2	3	4	5
18	Eksterior mobil TIDAK SELALU terlihat indah	1	2	3	4	5
19	Fasilitas hiburan berfungsi selama perjalanan	1	2	3	4	5
20	Fasilitas hiburan TIDAK SELALU berfungsi selama perjalanan	1	2	3	4	5
21	Bukti pembayaran tiket diberikan	1	2	3	4	5
22	Bukti pembayaran tiket TIDAK SELALU diberikan	1	2	3	4	5
23	Jam berangkat sesuai dengan yang dijanjikan	1	2	3	4	5
24	Jam berangkat TIDAK SELALU sesuai dengan yang dijanjikan	1	2	3	4	5
25	AC di dalam mobil sejuk	1	2	3	4	5
26	AC di dalam mobil TIDAK SELALU sejuk	1	2	3	4	5
27	Layanan yang diterima dengan harga yang dibayar sesuai	1	2	3	4	5
28	Layanan yang diterima dengan harga yang dibayar TIDAK SELALU sesuai	1	2	3	4	5
29	Pengembalian uang kembalian dengan jumlah yang tepat	1	2	3	4	5
30	Pengembalian uang kembalian TIDAK SELALU dengan jumlah yang tepat	1	2	3	4	5
31	Kondisi mobil yang digunakan baik	1	2	3	4	5
32	Kondisi mobil yang digunakan TIDAK SELALU baik	1	2	3	4	5
33	Harga yang dibebankan kepada konsumen sesuai dengan tiket	1	2	3	4	5
34	Harga yang dibebankan kepada konsumen TIDAK SELALU sesuai dengan tiket	1	2	3	4	5
35	Sopir tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen	1	2	3	4	5
36	Sopir TIDAK SELALU tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen	1	2	3	4	5
37	Informasi tempat pemberhentian sementara jelas	1	2	3	4	5
38	Informasi tempat pemberhentian sementara TIDAK SELALU jelas	1	2	3	4	5
39	Sopir mampu mengendalikan mobil	1	2	3	4	5
40	Sopir TIDAK SELALU mampu mengendalikan mobil	1	2	3	4	5

Lampiran 8 Panduan Nilai Severity, Occurrence, Detection FMEA Service

No	Pernyataan	Tingkat Kesukaan (Minat)				
		Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak suka
41	Sopir mengenal route tujuan yang dilalui	1	2	3	4	5
42	Sopir TIDAK SELALU mengenal route tujuan yang dilalui	1	2	3	4	5
43	Sopir mengenal route jemputan yang dilalui	1	2	3	4	5
44	Sopir TIDAK SELALU mengenal route jemputan yang dilalui	1	2	3	4	5
45	Sopir sopan dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
46	Sopir TIDAK SELALU sopan dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
47	Call center sopan melayani konsumen	1	2	3	4	5
48	Call center TIDAK SELALU sopan melayani konsumen	1	2	3	4	5
49	Sopir ramah melayani konsumen	1	2	3	4	5
50	Sopir TIDAK SELALU ramah melayani	1	2	3	4	5
51	Call center ramah melayani konsumen	1	2	3	4	5
52	Call center TIDAK SELALU ramah melayani konsumen	1	2	3	4	5
53	Waktu tiba di tempat tujuan tepat	1	2	3	4	5
54	Waktu tiba di tempat tujuan TIDAK SELALU tepat	1	2	3	4	5
55	Tempat duduk sesuai dengan pemesanan	1	2	3	4	5
56	Tempat duduk TIDAK SELALU sesuai dengan pemesanan	1	2	3	4	5
57	Barang bawaan aman selama perjalanan	1	2	3	4	5
58	Barang bawaan TIDAK SELALU aman selama perjalanan	1	2	3	4	5
59	Keselamatan jiwa aman selama perjalanan	1	2	3	4	5
60	Keselamatan jiwa TIDAK SELALU aman selama perjalanan	1	2	3	4	5
61	Call center mudah dihubungi	1	2	3	4	5
62	Call center TIDAK SELALU mudah dihubungi	1	2	3	4	5
63	Pemesanan tempat mudah dilakukan	1	2	3	4	5
64	Pemesanan tempat TIDAK SELALU mudah dilakukan	1	2	3	4	5
65	Sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar atau masukan tersedia	1	2	3	4	5
66	Sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar atau masukan TIDAK SELALU	1	2	3	4	5
67	Sopir mampu berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4	5
68	Sopir TIDAK SELALU mampu berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4	5
69	Call center mampu berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4	5
70	Call center TIDAK SELALU mampu berkomunikasi dengan konsumen	1	2	3	4	5
71	Keluhan konsumen ditangani dengan cepat	1	2	3	4	5
72	Keluhan konsumen TIDAK SELALU ditangani dengan cepat	1	2	3	4	5
73	Pemesanan tiket dilayani 24 jam	1	2	3	4	5
74	Pemesanan tiket TIDAK SELALU dilayani 24 jam	1	2	3	4	5
75	Pemesanan tiket tersedia dengan beberapa alternatif pemesanan	1	2	3	4	5
76	Pemesanan tiket TIDAK SELALU tersedia dengan beberapa alternatif pemesanan	1	2	3	4	5
77	Waktu keberangkatan tersedia dengan beberapa alternatif keberangkatan	1	2	3	4	5
78	Waktu keberangkatan TIDAK SELALU tersedia dengan beberapa alternatif	1	2	3	4	5
79	Penggantian waktu keberangkatan mudah dilakukan	1	2	3	4	5
80	Penggantian waktu keberangkatan TIDAK SELALU mudah dilakukan	1	2	3	4	5

Batas cacat

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25
V1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
V2	3	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	4	4	3	3
V3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
V4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3
V5	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
V6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
V7	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
V8	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3
V9	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
V10	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
V11	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1
V12	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5
V13	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
V14	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5
V15	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
V16	5	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
V17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
V18	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4
V19	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
V20	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4
V21	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
V22	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
V23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
V24	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3
V25	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
V26	5	5	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	4
V27	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
V28	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
V29	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1
V30	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
V31	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
V32	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
V33	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
V34	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5
V35	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
V36	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3
V37	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1
V38	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
V39	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
V40	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
V41	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
V42	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
V43	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
V44	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
V45	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
V46	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
V47	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
V48	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
V49	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
V50	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5
V51	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
V52	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4
V53	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
V54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4
V55	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1
V56	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
V57	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
V58	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
V59	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
V60	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
V61	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
V62	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
V63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
V64	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
V65	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
V66	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5
V67	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3
V68	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3
V69	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
V70	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
V71	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
V72	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
V73	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
V74	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
V75	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1		

	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41	R42	R43	R44	R45	R46	R47	R48	R49	R50
V1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
V2	4	3	3	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3
V3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
V4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	5	5
V5	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	1
V6	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5
V7	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
V8	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	5
V9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2
V10	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3
V11	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	2
V12	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4
V13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
V14	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5	4	3	4	5	5
V15	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
V16	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
V17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
V18	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
V19	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
V20	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
V21	2	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
V22	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4
V23	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
V24	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	5	5
V25	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2
V26	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3
V27	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
V28	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5
V29	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1
V30	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5
V31	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1
V32	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
V33	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
V34	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4
V35	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
V36	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4
V37	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
V38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
V39	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
V40	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
V41	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
V42	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
V43	2	2	v	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
V44	4	4		4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
V45	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
V46	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
V47	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
V48	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4
V49	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
V50	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
V51	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1
V52	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
V53	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
V54	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5
V55	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
V56	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
V57	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
V58	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
V59	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
V60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	5	5	4
V61	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
V62	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3
V63	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
V64	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
V65	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
V66	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
V67	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
V68	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3
V69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
V70	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
V71	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
V72	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4
V73	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1
V74	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
V75	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
V76	5	4	4	5																					

	R76	R77	R78	R79	R80	R81	R82	R83	R84	R85	R86	R87	R88	R89	R90	R91	R92	R93	R94	R95	R96	R97	R98	R99	R100
V1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
V2	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3
V3	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	3
V4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
V5	1	3	1	3	1	3	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1
V6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
V7	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
V8	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5
V9	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
V10	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3
V11	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
V12	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
V13	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3
V14	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5
V15	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
V16	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4
V17	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
V18	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3	5	4
V19	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
V20	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
V21	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
V22	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4
V23	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2
V24	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
V25	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
V26	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	5
V27	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	3
V28	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
V29	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	3	1
V30	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
V31	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	1	2
V32	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
V33	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	3	1	1	1	3	3
V34	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
V35	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	2	3	2
V36	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4
V37	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
V38	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5
V39	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	2	1	3	2
V40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
V41	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	3	3
V42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
V43	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	1	2
V44	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
V45	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
V46	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
V47	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
V48	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
V49	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
V50	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
V51	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
V52	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5
V53	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	3
V54	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
V55	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1
V56	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
V57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1
V58	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
V59	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
V60	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4
V61	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3
V62	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
V63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
V64	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
V65	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
V66	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
V67	2	3	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	3
V68	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5
V69	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2
V70	3	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3
V71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
V72	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
V73	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1
V74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
V75	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
V76	5	4	3																						

TABEL PANDUAN SEVERITY

Rank	Effect	
1	Minor	Unreasonable to expect that the minor nature of this failure would causes any real effect on the product and/or service. Customer will probably not even notice the failure.
2-3	Low	Low severity ranking due to nature of failure causing only a slight customer annoyance. Customer probably will notice a slight deterioration of the product and/or service, a slight inconvenience in the next process, or minor rework action.
4-6	Moderate	Moderate ranking because failure causes some dissatisfaction. Customer is made uncomfortable or is annoyed by the failure. May cause the use of unscheduled repairs and/or damage to equipment.
7-8	High	High degree of customer dissatisfaction due to the nature of the failure such as an inoperable product or inoperative convenience. Does not involve safety issues or government regulations. May cause disruptions to subsequent processes and/or service
9-10	Very High	Very high severity is when the failure affects safety and involves non compliance with government regulations

TABEL PANDUAN OCCURENCE

Rank	Occurence	
1	1/10000	Remote probability of occurrence
2-5	1/5000 - 1/500	Low probability of occurrence
6-7	1/200-1/20	Moderate probability of occurrence
8-9	1/100-1/20	High probability of occurrence
10	1/10+	Very High probability of occurrence

TABEL PANDUAN DETECTION

Rank	Detection	Likelihood of detection by Service Control
1	Very High	Controls almost certainly will detect the exsistence of failure
2-5	High	Controls have a good chance of detecting the exsistence of failure
6-8	Moderate	Controls may detect the existence of a failure
9	Low	Controls more likely will not detect the exsistence of a failure
10	Very Low	Controls very likely wil not detect the exsistence of failure

RESPONDEN PENELITIAN TUGAS AKHIR

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerjasama untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat kegagalan-kegagalan pelayanan yang dilakukan oleh Primajasatour&Travel. Oleh karena itu, tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui **penyebab kegagalan pelayanan yang terjadi** menurut pendapat penumpang.

Atas kerjasama dan partisipasi Anda, penulis mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Penulis

➤ Petunjuk Pengisian :

- Jika Anda pernah mengalami pernyataan yang diberikan di bawah ini terjadi pada pelayanan yang diberikan Primajasatour&Travel. Tuliskan penyebab terjadinya pernyataan tersebut.
- Sedangkan jika menurut Anda Primajasatour&Travel tidak pernah melakukan pernyataan dibawah ini, maka kosongkan jawaban yang tersedia.

Menurut pendapat serta pengalaman pribadi yang dirasakan apa yang menjadi penyebab pernyataan dibawah ini yang dilakukan oleh Primajasatour&Travel :

1. Ketidaktepatan waktu tiba di tempat tujuan:

.....
.....

2. Ketidakesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan:

.....
.....

3. Ketidakmampuan *call center* berkomunikasi dengan konsumen:

.....
.....

4. Ketidaktanggapan sopir dalam melayani kebutuhan konsumen (misalnya: Memasukkan dan mengeluarkan barang dari bagasi):

.....
.....

5. Kapasitas bagasi yang tidak memadai:
.....
.....
6. Ketidakmampuan sopir dalam mengemudikan mobil:
.....
.....
7. Ketidakmengenalan sopir akan *route* tujuan yang dilalui (Misalnya : adanya jalan alternatif ketika banjir, macet,dll):
.....
.....
8. Ketidakersediaan beberapa alternatif waktu keberangkatan:
.....
.....
9. Ketidakmengenalan sopir akan *route* jemputan yang dilalui (Misalnya : adanya jalan alternatif ketika banjir, macet,dll):
.....
.....
10. Kesulitan menghubungi *call center*:
.....
.....
11. Ketidakcepatan dalam menangani keluhan konsumen:
.....
.....
12. Ketidaksejukan udara (AC) di dalam mobil selama perjalanan:
.....
.....
13. Ketidakersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam:
.....
.....
14. Ketidaktepatan tempat duduk sesuai dengan pemesanan:
.....
.....

_____Terimakasih_____

DATA PENULIS

Nama : Indri Wijayanti

Alamat di Bandung : Babakan Jeruk 1 no.100, Bandung

Alamat Asal : Jl. Tentara Pelajar Blk Gereja Bethel no.18,Tasikmalaya

No. Telp Asal : (0265) 336027-312527

No. Handphone : 081323669999

Pendidikan : SMAN 2 Tasikmalaya
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha

Nilai Tugas Akhir : A

Tanggal USTA :