

Lampiran 2

Kuesioner

KUESIONER KONSUMEN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui persepsi dan harapan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Belajar Daniel serta mengetahui hal-hal mana saja yang mempengaruhi saudara terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Belajar Daniel. Terima kasih atas perhatian dan kesediaan saudara sekalian dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,
Maya Indriyani

- Kuesioner bagian I (Kuesioner Gap 5)

Kuesioner bagian I untuk mengetahui mengenai bagaimana persepsi konsumen mengenai Rumah Belajar Daniel dan harapan konsumen terhadap pelayanan tempat bimbingan belajar. Petunjuk pengisian :

- Bagian kanan

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Sangat tidak penting : 1 **Tidak Penting : 2**

Penting : 3 **Sangat Penting : 4**

- Bagian kiri

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan persepsi konsumen (penilaian konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan).

Sangat tidak baik : 1 **Tidak Baik : 2**

Baik : 3 **Sangat Baik : 4**

No.	PERSEPSI				PERTANYAAN	HARAPAN			
	STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP
1	1	2	3	4	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	1	2	3	4
2	1	2	3	4	Kenyamanan suasana ruang belajar	1	2	3	4
3	1	2	3	4	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	1	2	3	4
4	1	2	3	4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	1	2	3	4
5	1	2	3	4	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	1	2	3	4
6	1	2	3	4	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	1	2	3	4
7	1	2	3	4	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	1	2	3	4
8	1	2	3	4	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	1	2	3	4
9	1	2	3	4	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	1	2	3	4
10	1	2	3	4	Kebersihan ruang kelas	1	2	3	4
11	1	2	3	4	Kebersihan toilet	1	2	3	4
12	1	2	3	4	Kecukupan lahan parkir	1	2	3	4
13	1	2	3	4	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	1	2	3	4
14	1	2	3	4	Kecepatan <i>front office</i> (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	1	2	3	4
15	1	2	3	4	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	1	2	3	4
16	1	2	3	4	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	1	2	3	4
17	1	2	3	4	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	1	2	3	4
18	1	2	3	4	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	1	2	3	4
19	1	2	3	4	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	1	2	3	4
20	1	2	3	4	Ketanggapan <i>front office</i> (FO) dalam menangani keluhan siswa	1	2	3	4
21	1	2	3	4	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	1	2	3	4
22	1	2	3	4	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	1	2	3	4
23	1	2	3	4	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	1	2	3	4
24	1	2	3	4	Kesopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	1	2	3	4
25	1	2	3	4	Kesopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	1	2	3	4
26	1	2	3	4	Kesopanan satpam terhadap para siswa	1	2	3	4
27	1	2	3	4	Keramahan pengajar kepada para siswa	1	2	3	4
28	1	2	3	4	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	1	2	3	4
29	1	2	3	4	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	1	2	3	4
30	1	2	3	4	Keamanan kendaraan pribadi siswa	1	2	3	4
31	1	2	3	4	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	1	2	3	4
32	1	2	3	4	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	1	2	3	4
33	1	2	3	4	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	1	2	3	4
34	1	2	3	4	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	1	2	3	4
35	1	2	3	4	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	1	2	3	4
36	1	2	3	4	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	1	2	3	4

- Kuesioner bagian II

Kuesioner bagian II untuk mengetahui penilaian konsumen (siswa) terhadap masing-masing dimensi. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan memberikan nilai pada masing-masing dimensi, jika dimensi semakin penting maka nilai yang diberikan semakin besar dengan jumlah total dari kelima dimensi adalah 100%.

No.	Menurut Anda Seberapa Penting Hal di bawah ini	Bobot (%)
1	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada di Rumah Belajar Daniel	
2	Kemampuan Rumah Belajar Daniel dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	
3	Keinginan para karyawan untuk membantu para siswa dan memberikan pelayanan tanggap.	
4	Rumah Belajar Daniel dapat menumbuhkan rasa percaya, rasa aman bagi siswa, serta karyawan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan dalam memberikan pelayanan	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para siswa.	
	TOTAL	100%

- Kuesioner bagian III (kuesioner metode kano)

Kuesioner metode kano ini untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi

konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4)

Suka : 1 Memberikan toleransi : 3

Mengharapkan : 2 Tidak suka : 4

NO	PERTANYAAN	Suka	Mengharapkan	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
1	Material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar) tidak menarik	1	2	3	4
2	Ketidaknyamanan tempat duduk pada ruang kelas	1	2	3	4
3	Ketidaksopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	1	2	3	4
4	Keramahan pengajar kepada para siswa	1	2	3	4
5	Tidak tersedianya sarana internet yang dapat digunakan siswa	1	2	3	4
6	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	1	2	3	4
7	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	1	2	3	4
8	Pengajar tidak mampu menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	1	2	3	4
9	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	1	2	3	4
10	<i>Front office</i> tidak cepat dalam memberi layanan kepada para siswa	1	2	3	4
11	Ketidakjelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	1	2	3	4
12	Pengajar tidak mampu mengatasi perbedaan kemampuan siswa	1	2	3	4
13	Tidak tersedianya tempat kritik dan saran bagi siswa	1	2	3	4
14	Kecepatan <i>front office</i> (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	1	2	3	4
15	Kesopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	1	2	3	4
16	Kesopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	1	2	3	4
17	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	1	2	3	4
18	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	1	2	3	4
19	Kebersihan toilet	1	2	3	4
20	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	1	2	3	4
21	Kesopanan satpam terhadap para siswa	1	2	3	4
22	Ketidakmudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	1	2	3	4
23	Ketidakmampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	1	2	3	4
25	Pengajar tidak sigap dalam membantu siswa	1	2	3	4
26	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	1	2	3	4
27	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	1	2	3	4
28	Ketidaksopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	1	2	3	4
29	Kenyamanan suasana ruang belajar	1	2	3	4
30	Ketidaksopanan satpam terhadap para siswa	1	2	3	4
31	Ketidaktersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	1	2	3	4
32	Ketanggapan <i>front office</i> (FO) dalam menangani keluhan siswa	1	2	3	4
33	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	1	2	3	4
34	Ketidakmudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	1	2	3	4
35	Pengajar tidak ramah kepada siswa	1	2	3	4
36	Kebersihan ruang kelas	1	2	3	4

NO	PERTANYAAN	Suka	Mengharapkan	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
37	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	1	2	3	4
38	Ketidaktepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	1	2	3	4
39	Lahan parkir tidak mencukupi	1	2	3	4
40	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	1	2	3	4
41	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	1	2	3	4
42	Keamanan kendaraan pribadi siswa	1	2	3	4
43	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	1	2	3	4
44	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	1	2	3	4
45	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	1	2	3	4
46	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	1	2	3	4
47	Tidak tersedianya ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	1	2	3	4
48	Toilet tidak bersih	1	2	3	4
49	Ketidaknyamanan suasana ruang belajar	1	2	3	4
50	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	1	2	3	4
51	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	1	2	3	4
52	Ketidakmudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	1	2	3	4
53	Ketidakmampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	1	2	3	4
54	Ketidaknyamanan meja belajar pada ruang belajar	1	2	3	4
55	Pemberitahuan secara tidak tepat mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	1	2	3	4
56	Ruang kelas tidak bersih	1	2	3	4
57	Ketidakmudahan berkomunikasi dengan pengajar	1	2	3	4
58	Kendaraan pribadi siswa tidak aman	1	2	3	4
59	Materi ajar tidak sesuai dengan kurikulum	1	2	3	4
60	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	1	2	3	4
61	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	1	2	3	4
62	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	1	2	3	4
63	Tidak tersedianya pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	1	2	3	4
64	Tidak tersedianya kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	1	2	3	4
65	Ketidaktepatan selesainya waktu bimbingan belajar	1	2	3	4
66	Barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll) tidak aman	1	2	3	4
67	Ketidaktepatan mulai waktu bimbingan belajar	1	2	3	4
68	Front office (FO) tidak tanggap dalam menangani keluhan siswa	1	2	3	4
69	Kecukupan lahan parkir	1	2	3	4
70	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	1	2	3	4
71	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	1	2	3	4
72	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	1	2	3	4

- Kuesioner bagian IV (kuesioner gap 4)

Kuesioner ini untuk mengetahui pendapat konsumen mengenai janji perusahaan dan pemenuhannya . Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak ada janji : 0

Tidak konsisten dalam memenuhi janji perusahaan : 1

Kurang konsisten dalam memenuhi janji perusahaan: 2

Cukup konsisten dalam memenuhi janji perusahaan : 3

Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan : 4

No.	PERTANYAAN	Tidak ada janji	Tidak Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	Kurang konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	Cukup Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2	3	4
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2	3	4
13	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat dikur jadwal bimbingan belajar	0	1	2	3	4
14	Kecepatan <i>front office</i> (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	0	1	2	3	4
15	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
16	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
17	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
18	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	0	1	2	3	4
19	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	0	1	2	3	4
20	Ketanggapan <i>front office</i> (FO) dalam menangani keluhan siswa	0	1	2	3	4
21	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	0	1	2	3	4
22	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	0	1	2	3	4
23	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	0	1	2	3	4
24	Kesopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	0	1	2	3	4
25	Kesopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	0	1	2	3	4
26	Kesopanan satpam terhadap para siswa	0	1	2	3	4
27	Keramahan pengajar kepada para siswa	0	1	2	3	4
28	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	0	1	2	3	4
29	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2	3	4
30	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	0	1	2	3	4
32	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	0	1	2	3	4
33	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	0	1	2	3	4
34	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2	3	4
35	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
36	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telepon, email, fax, dll)	0	1	2	3	4

KUESIONER MANAJEMEN

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui persepsi dari pihak manajemen terhadap harapan konsumen serta mengetahui standarisasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan oleh Rumah Belajar Daniel.

Atas perhatian Bapak/Ibu sekalian saya mengucapkan terima kasih

Hormat saya,
Maya Indriyani

- Kuesioner bagian I (Kuesioner gap 1)

Kuesioner bagian I untuk mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan konsumen. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan persepsi manajemen.

(STP) Sangat tidak penting : 1

(TP) Tidak Penting : 2

(P) Penting : 3

(SP) Sangat Penting : 4

No.	PERTANYAAN	Hal dibawah ini, menurut konsumen anda			
		STP	TP	P	SP
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	1	2	3	4
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	1	2	3	4
13	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	1	2	3	4
14	Kecepatan <i>front office</i> (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	1	2	3	4
15	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	1	2	3	4
16	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	1	2	3	4
17	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	1	2	3	4
18	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	1	2	3	4
19	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	1	2	3	4
20	Ketanggapan <i>front office</i> (FO) dalam menangani keluhan siswa	1	2	3	4
21	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	1	2	3	4
22	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	1	2	3	4
23	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	1	2	3	4
24	Kesopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	1	2	3	4
25	Kesopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	1	2	3	4
26	Kesopanan satpam terhadap para siswa	1	2	3	4
27	Keramahan pengajar kepada para siswa	1	2	3	4
28	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	1	2	3	4
29	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	1	2	3	4
30	Keamanan kendaraan pribadi siswa	1	2	3	4
31	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	1	2	3	4
32	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	1	2	3	4
33	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	1	2	3	4
34	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	1	2	3	4
35	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	1	2	3	4
36	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	1	2	3	4

- Kuesioner bagian II (Kuesioner Penyebab Gap 1)

Kuesioner bagian II untuk mengetahui penyebab dari gap 1.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan manajemen.

1 : Manajemen tidak setuju dengan pernyataan tersebut

2 : Manajemen setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
1	Kami biasanya mengumpulkan informasi secara teratur tentang kebutuhan pelanggan	1	2
2	Kami jarang menggunakan informasi dari riset pemasaran yang telah dikumpulkan dari pelanggan (-)	1	2
3	Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan kualitas pelayanan dari pelanggan	1	2
4	Manajemen jarang melakukan komunikasi dengan pelanggan (-)	1	2
5	Pihak <i>contact person</i> kami sering berkomunikasi dengan manajemen	1	2
6	Manajer perusahaan kami jarang mencari saran mengenai pelayanan konsumen kepada <i>contact person</i> (-)	1	2
7	Manajer perusahaan kami sering melakukan interaksi tatap muka dengan bagian <i>contact person</i>	1	2
8	Sarana utama komunikasi perusahaan kami antara kontak pribadi dengan manajer tingkat atas adalah melalui memo (-)	1	2
9	Perusahaan kami memiliki banyak tingkatan level manajemen dari bawah sampai ke atas (-)	1	2

- Kuesioner bagian III (Kuesioner Gap 2)

Kuesioner bagian III untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Belajar Daniel. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak ada standar : 0

Ada standar lisan tapi belum dikomunikasikan : 1

Ada standar tulisan dan belum dikomunikasikan : 2

Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan : 3

Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan : 4

No.	PERTANYAAN	Tidak ada standar	Ada standar lisan tapi belum dikomunikasikan	Ada standar tulisan tapi belum dikomunikasikan	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2	3	4
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2	3	4
13	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	0	1	2	3	4
14	Kecepatan <i>front office</i> (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	0	1	2	3	4
15	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
16	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
17	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
18	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	0	1	2	3	4
19	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	0	1	2	3	4
20	Ketanggapan <i>front office</i> (FO) dalam menangani keluhan siswa	0	1	2	3	4
21	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	0	1	2	3	4
22	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	0	1	2	3	4
23	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	0	1	2	3	4
24	Kesopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	0	1	2	3	4
25	Kesopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	0	1	2	3	4
26	Kesopanan satpam terhadap para siswa	0	1	2	3	4
27	Keramahan pengajar kepada para siswa	0	1	2	3	4
28	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	0	1	2	3	4
29	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2	3	4
30	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	0	1	2	3	4
32	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	0	1	2	3	4
33	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	0	1	2	3	4
34	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2	3	4
35	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
36	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	0	1	2	3	4

- Kuesioner bagian IV (Kuesioner penyebab gap 2)

Kuesioner bagian IV untuk mengetahui penyebab dari gap 2.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan manajemen.

1 : Manajemen tidak setuju dengan pernyataan tersebut

2 : Manajemen setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
10	Perusahaan kami tidak berkomitmen terhadap sumber daya dalam kualitas pelayanan (-)	1	2
11	Perusahaan kami memiliki program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan	1	2
12	Perusahaan kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan akan cenderung untuk dihargai dibandingkan manajer lain	1	2
13	Perusahaan kami menekankan kepada penjualan sebanyaknya dibandingkan pelayanan kepada konsumen (-)	1	2
14	Perusahaan kami memiliki proses formal dalam menetapkan tujuan kualitas pelayanan untuk karyawan	1	2
15	Perusahaan kami mencoba mengatur tujuan spesifik dari kualitas pelayanan	1	2
16	Perusahaan kami secara efektif menggunakan otomasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan	1	2
17	Program pada perusahaan kami digunakan untuk meningkatkan prosedur operasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten	1	2
18	Perusahaan kami memiliki kemampuan yang memenuhi persyaratan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan	1	2
19	Perusahaan tidak akan bertahan jika memberikan tingkat level pelayanan yang terus menerus kepada pelanggan (-)	1	2
20	Perusahaan kami memiliki sistem operasi untuk memberikan pelayanan berdasarkan permintaan konsumen	1	2

- Kuesioner bagian V (Kuesioner gap 3)

Kuesioner bagian V untuk mengetahui penilaian manajemen dalam mengukur kekonsistenan penyampaian jasa yang dilakukan karyawan. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak ada standar : 0

Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 1

Cenderung tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 2

Cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten : 3

Mampu memenuhi standar secara konsisten : 4

No.	PERTANYAAN	Menurut saya, karyawan saya :				
		Tidak ada standar (baik lisan maupun tulisan)	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	cenderung tidak dapat memenuhi standar secara konsisten	cenderung mampu memenuhi standar secara konsisten	Mampu memenuhi standar secara konsisten
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2	3	4
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2	3	4
13	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	0	1	2	3	4
14	Kecepatan front office (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	0	1	2	3	4
15	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
16	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
17	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
18	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	0	1	2	3	4
19	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	0	1	2	3	4
20	Ketanggapan front office (FO) dalam menangani keluhan siswa	0	1	2	3	4
21	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	0	1	2	3	4
22	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	0	1	2	3	4
23	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	0	1	2	3	4
24	Kesopanan front office (FO) dalam melayani siswa	0	1	2	3	4
25	Kesopanan cleaning service terhadap para siswa	0	1	2	3	4
26	Kesopanan satpam terhadap para siswa	0	1	2	3	4
27	Keramahan pengajar kepada para siswa	0	1	2	3	4
28	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	0	1	2	3	4
29	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2	3	4
30	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	0	1	2	3	4
32	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	0	1	2	3	4
33	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	0	1	2	3	4
34	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2	3	4
35	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
36	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email, fax, dll)	0	1	2	3	4

- Kuesioner bagian VI (Kuesioner gap 4)

Kuesioner bagian VI mengukur konsistensi komunikasi ke luar yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Petunjuk pengisian :

Tidak ada janji : 0

Tidak konsisten dalam memenuhi janji perusahaan : 1

Kurang konsisten dalam memenuhi janji perusahaan: 2

Cukup konsisten dalam memenuhi janji perusahaan : 3

Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan : 4

No.	PERTANYAAN	Tidak ada janji	Tidak Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	Kurang konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	Cukup Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan	Konsisten dalam memenuhi janji perusahaan
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2	3	4
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2	3	4
13	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	0	1	2	3	4
14	Kecepatan <i>front office</i> (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	0	1	2	3	4
15	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
16	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
17	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
18	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	0	1	2	3	4
19	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	0	1	2	3	4
20	Ketanggapan <i>front office</i> (FO) dalam menangani keluhan siswa	0	1	2	3	4
21	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	0	1	2	3	4
22	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	0	1	2	3	4
23	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	0	1	2	3	4
24	Kesopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	0	1	2	3	4
25	Kesopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	0	1	2	3	4
26	Kesopanan satpam terhadap para siswa	0	1	2	3	4
27	Keramahan pengajar kepada para siswa	0	1	2	3	4
28	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	0	1	2	3	4
29	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2	3	4
30	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2	3	4
31	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	0	1	2	3	4
32	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	0	1	2	3	4
33	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	0	1	2	3	4
34	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2	3	4
35	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
36	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	0	1	2	3	4

KUESIONER KARYAWAN (Front Office)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan oleh Rumah Belajar Daniel dan kinerja karyawan.

Atas perhatian Bapak/Ibu sekalian saya mengucapkan terima kasih

Hormat saya,
Maya Indriyani

- Kuesioner bagian I

Kuesioner bagian I untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Rumah Belajar Daniel bagi karyawan Rumah Belajar Daniel. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-2)

Tidak ada standar	: 0
Ada standar lisan	: 1
Ada standar tulisan	: 2

No.	PERTANYAAN	Menurut anda mengenai standar di Rumah Belajar Daniel :		
		Tidak ada standar	Ada standar Lisan	Ada standar Tulisan
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2
11	Kebersihan toilet	0	1	2
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2
13	Kecepatan <i>front office</i> (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	0	1	2
14	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	0	1	2
15	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	0	1	2
16	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	0	1	2
17	Ketanggapan <i>front office</i> (FO) dalam menangani keluhan siswa	0	1	2
18	Kesopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	0	1	2
19	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2
20	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2
21	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2
22	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2
23	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	0	1	2

- **Kuesioner bagian II**

Kuesioner bagian II untuk mengetahui penyebab dari gap 3.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan karyawan.

1 : Karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut

2 : Karyawan setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan	1	2
2	Semua orang di dalam perusahaan berkontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka	1	2
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing	1	2
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan	1	2
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik	1	2
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka	1	2
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana saya tidak menguasainya (-)	1	2
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen	1	2
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan karena terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)	1	2
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)	1	2
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen	1	2
14	Di perusahaan kami, membuat usaha khusus dalam melayani konsumen tidak akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)	1	2
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding dengan karyawan lain	1	2
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)	1	2
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)	1	2
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama	1	2
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan	1	2
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan	1	2
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)	1	2
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya	1	2
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara untuk berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)	1	2
24	Saya tidak yakin dengan aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manajer untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)	1	2

• **Kuesioner bagian III**

Kuesioner bagian III untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya . Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

- 0 = Karyawan menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut
- 1 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar
- 2 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar
- 3 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar
- 4 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No.	PERTANYAAN	Menurut saya :				
		Tidak ada standar	Kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	Kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi	Kinerja saya cenderung mampu memenuhi	Kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2	3	4
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2	3	4
13	Kecepatan <i>front office</i> (FO) dalam memberi layanan kepada para siswa	0	1	2	3	4
14	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
15	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
16	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	0	1	2	3	4
17	Ketanggapan <i>front office</i> (FO) dalam menangani keluhan siswa	0	1	2	3	4
18	Kesopanan <i>front office</i> (FO) dalam melayani siswa	0	1	2	3	4
19	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2	3	4
20	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2	3	4
21	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2	3	4
22	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
23	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	0	1	2	3	4

- **Kuesioner bagian IV**

Kuesioner bagian IV untuk mengetahui penyebab dari gap 4.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan karyawan.

1 : Karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut

2 : Karyawan setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar	1	2
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen	1	2
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen	1	2
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakantekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)	1	2
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)	1	2

KUESIONER KARYAWAN (Pengajar)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan oleh Rumah Belajar Daniel dan kinerja karyawan.

Atas perhatian Bapak/Ibu sekalian saya mengucapkan terima kasih

Hormat saya,
Maya Indriyani

- Kuesioner bagian I

Kuesioner bagian I untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Rumah Belajar Daniel bagi karyawan Rumah Belajar Daniel. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-2)

Tidak ada standar	: 0
Ada standar lisan	: 1
Ada standar tulisan	: 2

No.	PERTANYAAN	Menurut anda mengenai standar di Rumah Belajar Daniel :		
		Tidak ada standar	Ada standar Lisan	Ada standar Tulisan
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2
11	Kebersihan toilet	0	1	2
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2
13	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	0	1	2
14	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	0	1	2
15	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	0	1	2
16	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	0	1	2
17	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	0	1	2
18	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	0	1	2
19	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	0	1	2
20	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	0	1	2
21	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	0	1	2
22	Keramahan pengajar kepada para siswa	0	1	2
23	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	0	1	2
24	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2
25	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2
26	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	0	1	2
27	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	0	1	2
28	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	0	1	2
29	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2
30	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2
31	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon, email, fax, dll)	0	1	2

- **Kuesioner bagian II**

Kuesioner bagian II untuk mengetahui penyebab dari gap 3.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan karyawan.

3 : Karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut

4 : Karyawan setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan	1	2
2	Semua orang di dalam perusahaan berkontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka	1	2
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing	1	2
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan	1	2
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik	1	2
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka	1	2
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana saya tidak menguasainya (-)	1	2
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen	1	2
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan karena terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)	1	2
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)	1	2
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen	1	2
14	Di perusahaan kami, membuat usaha khusus dalam melayani konsumen tidak akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)	1	2
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding dengan karyawan lain	1	2
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)	1	2
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)	1	2
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama	1	2
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan	1	2
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan	1	2
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)	1	2
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya	1	2
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara untuk berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)	1	2
24	Saya tidak yakin dengan aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manajer untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)	1	2

• Kuesioner bagian III

Kuesioner bagian III untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya . Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

- 0 = Karyawan menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut
- 1 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar
- 2 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar
- 3 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar
- 4 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No.	PERTANYAAN	Menurut saya :				
		Tidak ada standar	Kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	Kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi standar	Kinerja saya cenderung mampu memenuhi standar	Kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2	3	4
3	Kemudahan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2	3	4
13	Ketepatan janji pengajar untuk melakukan layanan pada siswa saat diluar jadwal bimbingan belajar	0	1	2	3	4
14	Ketersediaan pengajar yang siap melayani siswa dalam memberikan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
15	Ketepatan mulainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
16	Ketepatan selesainya waktu bimbingan belajar	0	1	2	3	4
17	Kesesuaian materi ajar dengan kurikulum	0	1	2	3	4
18	Ketepatan pemberitahuan mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan	0	1	2	3	4
19	Kemampuan pengajar dalam mengendalikan situasi kelas	0	1	2	3	4
20	Kemampuan pengajar untuk mengatasi perbedaan kemampuan siswa	0	1	2	3	4
21	Kesigapan pengajar dalam membantu siswa	0	1	2	3	4
22	Keramahan pengajar kepada para siswa	0	1	2	3	4
23	Kemampuan pengajar dalam menjawab pertanyaan para siswa dengan benar/akurat	0	1	2	3	4
24	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2	3	4
25	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2	3	4
26	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	0	1	2	3	4
27	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	0	1	2	3	4
28	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi belajar	0	1	2	3	4
29	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2	3	4
30	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
31	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	0	1	2	3	4

- **Kuesioner bagian IV**

Kuesioner bagian IV untuk mengetahui penyebab dari gap 4.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan karyawan.

3 : Karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut

4 : Karyawan setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar	1	2
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen	1	2
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen	1	2
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakantekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)	1	2
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)	1	2

KUESIONER KARYAWAN (*Cleaning Service*)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan oleh Rumah Belajar Daniel dan kinerja karyawan.

Atas perhatian Bapak/Ibu sekalian saya mengucapkan terima kasih

Hormat saya,
Maya Indriyani

- Kuesioner bagian I

Kuesioner bagian I untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Rumah Belajar Daniel bagi karyawan Rumah Belajar Daniel. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-2)

Tidak ada standar : 0
Ada standar lisan : 1
Ada standar tulisan : 2

No.	PERTANYAAN	Menurut anda mengenai standar di Rumah Belajar Daniel :		
		Tidak ada standar	Ada standar Lisan	Ada standar Tulisan
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2
3	Kemenarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2
11	Kebersihan toilet	0	1	2
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2
13	Kesopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	0	1	2
14	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2
15	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2
16	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	0	1	2
17	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2
18	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2
19	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon, email, fax, dll)	0	1	2

- **Kuesioner bagian II**

Kuesioner bagian II untuk mengetahui penyebab dari gap 3.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan karyawan.

5 : Karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut

6 : Karyawan setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan	1	2
2	Semua orang di dalam perusahaan berkontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka	1	2
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing	1	2
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan	1	2
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik	1	2
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka	1	2
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana saya tidak menguasainya (-)	1	2
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen	1	2
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan karena terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)	1	2
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)	1	2
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen	1	2
14	Di perusahaan kami, membuat usaha khusus dalam melayani konsumen tidak akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)	1	2
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding dengan karyawan lain	1	2
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)	1	2
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)	1	2
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama	1	2
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan	1	2
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan	1	2
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)	1	2
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya	1	2
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara untuk berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)	1	2
24	Saya tidak yakin dengan aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manajer untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)	1	2

• **Kuesioner bagian III**

Kuesioner bagian III untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya . Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

- 0 = Karyawan menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut
- 1 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar
- 2 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar
- 3 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar
- 4 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No.	PERTANYAAN	Menurut saya :				
		Tidak ada standar	Kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	Kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi	Kinerja saya cenderung mampu memenuhi	Kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2	3	4
3	Kemenaarikan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2	3	4
13	Kesopanan <i>cleaning service</i> terhadap para siswa	0	1	2	3	4
14	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2	3	4
15	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2	3	4
16	Kemudahan berkomunikasi dengan pengajar	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2	3	4
18	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
19	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	0	1	2	3	4

- **Kuesioner bagian IV**

Kuesioner bagian IV untuk mengetahui penyebab dari gap 4.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan karyawan.

5 : Karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut

6 : Karyawan setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar	1	2
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen	1	2
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen	1	2
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakantekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)	1	2
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)	1	2

KUESIONER KARYAWAN (Satpam)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan oleh Rumah Belajar Daniel dan kinerja karyawan.

Atas perhatian Bapak/Ibu sekalian saya mengucapkan terima kasih

Hormat saya,
Maya Indriyani

- Kuesioner bagian I

Kuesioner bagian I untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Rumah Belajar Daniel bagi karyawan Rumah Belajar Daniel. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-2)

Tidak ada standar : 0

Ada standar lisan : 1

Ada standar tulisan : 2

No.	PERTANYAAN	Menurut anda mengenai standar di Rumah Belajar Daniel :		
		Tidak ada standar	Ada standar Lisan	Ada standar Tulisan
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2
3	Kemudahan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2
11	Kebersihan toilet	0	1	2
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2
13	Kesopanan satpam terhadap para siswa	0	1	2
14	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2
15	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2
16	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	0	1	2
17	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2
18	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2
19	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon,email,fax,dll)	0	1	2

- **Kuesioner bagian II**

Kuesioner bagian II untuk mengetahui penyebab dari gap 3.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan karyawan.

7 : Karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut

8 : Karyawan setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan	1	2
2	Semua orang di dalam perusahaan berkontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka	1	2
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing	1	2
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan	1	2
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik	1	2
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka	1	2
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana saya tidak menguasainya (-)	1	2
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen	1	2
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan karena terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)	1	2
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)	1	2
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen	1	2
14	Di perusahaan kami, membuat usaha khusus dalam melayani konsumen tidak akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)	1	2
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding dengan karyawan lain	1	2
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)	1	2
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)	1	2
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama	1	2
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan	1	2
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan	1	2
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)	1	2
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya	1	2
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara untuk berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)	1	2
24	Saya tidak yakin dengan aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manajer untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)	1	2

• **Kuesioner bagian III**

Kuesioner bagian III untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya . Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

- 0 = Karyawan menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut
- 1 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar
- 2 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar
- 3 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar
- 4 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No.	PERTANYAAN	Menurut saya :				
		Tidak ada standar	Kinerja saya tidak memenuhi standar	Kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi	Kinerja saya cenderung mampu memenuhi	Kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Kemudahan menjangkau lokasi dengan sarana angkutan umum	0	1	2	3	4
2	Kenyamanan suasana ruang belajar	0	1	2	3	4
3	Kemudahan material promosi (mis : brosur, pamflet, atau materi ajar)	0	1	2	3	4
4	Kenyamanan tempat duduk pada ruang kelas	0	1	2	3	4
5	Kenyamanan meja belajar pada ruang belajar	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan kantin bagi para siswa dan staff Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
7	Ketersediaan alat pendingin ruangan (AC) yang digunakan di kelas saat ada kegiatan bimbingan belajar	0	1	2	3	4
8	Ketersediaan ruang belajar bersama yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan sarana internet yang dapat digunakan siswa	0	1	2	3	4
10	Kebersihan ruang kelas	0	1	2	3	4
11	Kebersihan toilet	0	1	2	3	4
12	Kecukupan lahan parkir	0	1	2	3	4
13	Kesopanan satpam terhadap para siswa	0	1	2	3	4
14	Keamanan barang bawaan pribadi siswa (mis : tas, barang-barang berharga, dll)	0	1	2	3	4
15	Keamanan kendaraan pribadi siswa	0	1	2	3	4
16	Kemampuan pengajar menjelaskan pelajaran dengan menarik	0	1	2	3	4
17	Ketersediaan tempat kritik dan saran bagi siswa	0	1	2	3	4
18	Kemudahan menemukan lokasi Rumah Belajar Daniel	0	1	2	3	4
19	Kemudahan memperoleh informasi melalui sarana komunikasi (mis : melalui telpon, email, fax, dll)	0	1	2	3	4

- **Kuesioner bagian IV**

Kuesioner bagian IV untuk mengetahui penyebab dari gap 4.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-2) yang menunjukkan pernyataan karyawan.

7 : Karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut

8 : Karyawan setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar	1	2
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen	1	2
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen	1	2
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakantekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)	1	2
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)	1	2

Lampiran 3

Tabel

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,288
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 4

Data dan Pengolahan

Pengolahan Data Persepsi Konsumen

TANGIBLE														Ski	Bobot	Sqi
RESPONDEN	Nomor Pertanyaan															
1	3	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2,667	20	0,533	
2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3,083	20	0,617	
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2,333	20	0,467	
4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2,250	25	0,563	
5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2,833	30	0,850	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
7	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2,833	15	0,425	
8	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2,417	20	0,483	
9	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2,667	25	0,667	
10	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2,333	30	0,700	
11	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2,583	35	0,904	
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2,750	20	0,550	
13	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2,000	20	0,400	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
15	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3,500	20	0,700	
16	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3,583	30	1,075	
17	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3,500	25	0,875	
18	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3,167	25	0,792	
19	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,333	30	1,000	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
21	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2,833	20	0,567	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3,750	25	0,938	
23	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3,083	30	0,925	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,917	25	0,979	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3,083	30	0,925	
26	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2,417	35	0,846	
27	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2,750	25	0,688	
28	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2,750	20	0,550	
29	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2,917	20	0,583	
30	4	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2,833	25	0,708	
31	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2,833	20	0,567	
32	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3,083	15	0,463	
33	4	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2,750	15	0,413	
34	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2,583	15	0,388	
35	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2,750	15	0,413	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,167	20	0,633	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2,750	10	0,275	
38	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2,583	20	0,517	
39	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2,667	25	0,667	
40	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2,417	30	0,725	
41	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2,500	25	0,625	
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,917	30	0,875	
43	3	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2,083	25	0,521	
44	4	4	4	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3,500	20	0,700	
45	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3,250	20	0,650	
46	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2,667	25	0,667	
47	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2,917	20	0,583	
48	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2,750	20	0,550	
49	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2,500	20	0,500	
50	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2,917	20	0,583	
51	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2,667	15	0,400	
52	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2,833	30	0,850	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,167	20	0,633	
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2,833	25	0,708	
55	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2,500	25	0,625	
56	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3,250	20	0,650	
57	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3,083	15	0,463	
58	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2,833	15	0,425	
59	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	2	3,000	20	0,600	
60	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2,500	25	0,625	
61	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2,667	30	0,800	
62	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,833	25	0,708	
63	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2,667	20	0,533	
64	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2,667	20	0,533	
65	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
66	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2,833	15	0,425	
67	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2,750	15	0,413	
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3,333	20	0,667	
69	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2,833	10	0,283	
70	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2,583	15	0,388	
71	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3,250	15	0,488	
72	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2,750	20	0,550	
73	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2,667	10	0,267	
74	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2,750	25	0,688	
75	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2,750	30	0,825	
76	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2,917	25	0,729	
77	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2,250	25	0,563	
78	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3,167	30	0,950	
79	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2,417	35	0,846	
80	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2,750	25	0,688	
81	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2,750	20	0,550	
82	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2,833	20	0,567	
83	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3,000	20	0,600	
84	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2,750	25	0,688	
85	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2,667	20	0,533	
86	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2,833	25	0,708	
87	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2,833	30	0,850	
88	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2,500	25	0,625	
89	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2,417	20	0,483	
90	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3,000	25	0,750	
91	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2,667	30	0,800	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,000	25	0,750	
93	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3,000	30	0,900	
94	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,833	25	0,958	
95	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,333	20	0,667	
96	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2,750	15	0,413	
97	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2,833	15	0,388	
98	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3,083	25	0,771	
99	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2,750	30	0,825	
100	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2,667	25	0,667	
101	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2,750	30	0,825	
102	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,917	25	0,729	
103	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2,667	20	0,533	
104	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2,833	25	0,708	
105	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3,083	15	0,463	
106	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3,000	20	0,600	
107	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2,750	10	0,275	
108	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2,583	30	0,775	
109	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3,500	25	0,875	
110	3	4</														

Pengolahan Data Persepsi Konsumen

RESPONDEN	RELIABILITY						Ski	Bobot	Sqi
	Nomor Pertanyaan								
	13	14	15	16	17	18			
1	3	3	3	3	2	2	2.667	20	0.533
2	3	3	3	3	3	4	3.167	30	0.950
3	3	2	2	3	2	3	2.500	30	0.750
4	3	2	2	3	2	3	2.500	20	0.500
5	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
6	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
7	3	2	3	3	3	3	2.833	15	0.425
8	3	3	2	3	3	3	2.833	15	0.425
9	3	3	2	3	3	3	2.833	20	0.567
10	2	3	2	2	3	2	2.333	10	0.233
11	2	3	3	2	3	2	2.500	20	0.500
12	4	3	2	3	3	3	3.000	25	0.750
13	3	2	2	3	1	2	2.167	25	0.542
14	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
15	3	3	4	3	3	4	3.333	20	0.667
16	3	3	4	3	3	4	3.333	25	0.833
17	4	3	4	4	3	3	3.500	20	0.700
18	3	4	2	3	4	4	3.333	20	0.667
19	3	4	3	3	3	4	3.333	20	0.667
20	3	3	3	3	4	3	3.167	10	0.317
21	3	3	2	3	3	3	2.833	30	0.850
22	4	4	3	4	4	4	3.833	20	0.767
23	3	3	2	3	3	3	2.833	20	0.567
24	4	4	3	3	3	4	3.500	20	0.700
25	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
26	3	3	2	3	2	3	2.667	20	0.533
27	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
28	3	3	3	3	2	3	2.833	20	0.567
29	2	3	3	2	3	3	2.667	10	0.267
30	3	3	2	3	4	3	3.000	20	0.600
31	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
32	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
33	3	4	3	3	4	4	3.500	25	0.875
34	4	3	3	3	3	4	3.333	30	1.000
35	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
36	4	4	4	4	3	3	3.667	20	0.733
37	3	3	3	3	2	3	2.833	20	0.567
38	4	2	3	3	3	3	3.000	25	0.750
39	3	3	3	3	3	2	2.833	25	0.708
40	3	2	2	3	3	3	2.667	15	0.400
41	3	3	3	3	2	2	2.600	15	0.375
42	3	3	3	3	2	4	3.000	20	0.600
43	2	2	2	3	2	3	2.333	10	0.233
44	2	2	2	2	3	3	2.333	20	0.467
45	3	2	3	3	3	3	2.833	25	0.708
46	2	3	3	3	3	3	2.833	25	0.708
47	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
48	3	3	3	3	3	2	2.833	20	0.567
49	3	3	4	3	2	3	3.000	10	0.300
50	3	3	3	3	3	4	3.167	20	0.633
51	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
52	2	2	3	4	4	4	3.167	25	0.792
53	4	4	3	4	3	3	3.500	20	0.700
54	3	3	3	3	2	3	2.833	20	0.567
55	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
56	3	3	3	3	2	3	2.833	20	0.567
57	1	2	2	2	3	3	2.167	15	0.325
58	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
59	3	3	4	3	3	3	3.167	30	0.950
60	3	4	2	3	3	4	3.167	20	0.633
61	3	2	3	3	2	3	2.667	20	0.533
62	2	2	2	3	4	3	2.667	25	0.667
63	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
64	3	3	3	2	1	2	2.333	20	0.467
65	2	3	3	3	3	3	2.833	20	0.567
66	4	3	4	4	3	3	3.500	30	1.050
67	3	4	4	4	4	3	3.667	25	0.917
68	3	4	3	4	3	3	3.333	20	0.667
69	3	3	2	3	3	3	2.833	20	0.567
70	3	3	3	3	2	4	3.000	30	0.900
71	3	3	2	3	3	3	2.833	25	0.708
72	2	2	3	3	3	4	2.833	20	0.567
73	3	4	3	2	3	2	2.833	20	0.567
74	3	3	4	3	3	2	3.000	20	0.600
75	2	3	4	2	3	2	2.667	20	0.533
76	4	3	4	2	3	3	3.167	20	0.633
77	3	3	3	3	3	2	2.833	20	0.567
78	2	2	3	3	3	2	2.500	10	0.250
79	3	2	3	2	3	3	2.667	20	0.533
80	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
81	3	3	3	2	3	3	2.833	20	0.567
82	3	3	2	3	3	3	2.833	30	0.850
83	3	3	3	3	3	2	2.833	30	0.850
84	2	3	2	3	3	2	2.500	20	0.500
85	3	3	2	2	2	2	2.333	30	0.700
86	4	3	3	2	3	3	3.000	20	0.600
87	3	3	3	2	3	3	2.833	20	0.567
88	3	3	2	2	3	2	2.500	25	0.625
89	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
90	2	3	3	3	3	4	3.000	20	0.600
91	2	2	3	4	2	4	2.833	10	0.283
92	3	3	3	2	3	3	2.833	20	0.567
93	2	3	3	3	3	3	2.833	20	0.567
94	4	3	4	4	4	3	3.667	20	0.733
95	3	2	3	3	3	3	2.833	20	0.567
96	3	3	4	2	3	4	3.167	15	0.475
97	2	3	4	3	3	2	2.833	15	0.425
98	4	3	4	3	2	2	3.000	20	0.600
99	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
100	3	3	3	2	3	3	2.833	20	0.567
101	2	3	3	3	4	3	3.000	20	0.600
102	2	3	3	3	3	3	2.833	20	0.567
103	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
104	4	4	4	3	3	4	3.667	20	0.733
105	4	4	3	3	3	4	3.500	25	0.875
106	3	4	3	3	4	4	3.500	20	0.700
107	4	3	3	3	3	4	3.333	20	0.667
108	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
109	4	4	4	4	3	3	3.667	20	0.733
110	3	3	3	3	2	3	2.833	20	0.567
111	4	2	3	3	3	3	3.000	10	0.300
112	3	3	3	3	3	2	2.833	10	0.283
							Rata-rata Sqi		0.608

Pengolahan Data Persepsi Konsumen

RESPONDEN	RESPONSIVENESS					Ski	Bobot	Sqi
	Nomor Pertanyaan	19	20	21	22			
1	2	2	2	3	3	2.400	30	0.72
2	4	3	3	3	3	3.200	20	0.64
3	3	3	2	2	3	2.600	25	0.65
4	3	3	2	3	3	2.800	20	0.56
5	3	3	3	4	3	3.200	15	0.48
6	3	3	3	3	3	3.000	30	0.9
7	3	3	3	3	3	3.000	25	0.75
8	3	3	2	2	3	2.800	15	0.42
9	3	3	3	2	3	2.800	15	0.42
10	2	2	3	2	2	2.200	15	0.33
11	2	2	3	3	3	2.600	20	0.52
12	3	3	3	2	2	2.800	10	0.28
13	2	2	1	2	2	1.800	20	0.36
14	3	3	3	3	3	3.000	10	0.3
15	4	4	3	3	3	3.400	20	0.68
16	4	4	4	3	3	3.600	25	0.9
17	3	3	3	3	3	3.000	10	0.3
18	4	4	4	4	3	3.800	20	0.76
19	3	3	4	4	3	3.400	15	0.51
20	3	3	3	4	3	3.200	30	0.96
21	3	3	3	3	2	2.800	25	0.7
22	4	4	3	3	4	3.600	20	0.72
23	3	3	3	3	3	3.000	15	0.42
24	4	4	3	3	4	3.600	15	0.54
25	3	3	3	3	4	3.200	15	0.48
26	3	3	1	3	3	2.600	20	0.52
27	3	3	3	3	3	3.000	10	0.3
28	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
29	3	3	3	3	3	3.000	15	0.45
30	3	3	4	2	3	3.000	15	0.45
31	3	3	4	3	3	3.200	15	0.48
32	3	4	2	3	2	2.800	25	0.7
33	3	4	3	2	3	3.200	15	0.45
34	3	4	4	4	3	3.800	15	0.48
35	2	3	4	2	3	2.800	15	0.42
36	4	3	4	2	3	3.200	20	0.64
37	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
38	2	2	3	3	3	2.600	20	0.52
39	3	3	3	3	3	3.000	10	0.3
40	2	3	3	3	3	2.800	15	0.42
41	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
42	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
43	2	3	3	3	3	2.800	25	0.7
44	4	4	2	2	2	2.200	25	0.55
45	2	3	2	2	2	2.200	15	0.33
46	3	3	3	3	3	3.000	15	0.45
47	3	1	2	2	2	2.000	20	0.4
48	3	3	2	3	3	3.000	10	0.3
49	3	3	3	4	2	3.000	20	0.6
50	3	3	3	4	3	3.000	25	0.75
51	3	3	3	4	3	3.200	20	0.64
52	4	3	4	2	3	3.200	10	0.32
53	4	3	4	2	3	3.200	20	0.64
54	3	3	3	3	3	3.000	25	0.75
55	2	2	3	3	3	2.600	25	0.65
56	3	3	3	2	3	2.800	20	0.56
57	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
58	3	3	3	3	1	2.600	25	0.65
59	3	3	2	2	3	2.800	20	0.56
60	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
61	4	3	3	3	2	3.000	15	0.45
62	4	3	2	3	3	3.000	15	0.45
63	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
64	2	2	3	3	2	2.400	20	0.48
65	3	3	3	3	3	3.000	10	0.3
66	4	4	4	3	3	3.600	15	0.54
67	4	4	3	3	3	3.400	15	0.51
68	4	4	4	4	3	3.800	20	0.76
69	3	3	3	2	4	3.000	20	0.6
70	4	4	4	4	4	3.800	15	0.57
71	3	4	3	2	4	3.200	15	0.48
72	4	4	4	4	3	3.800	20	0.76
73	2	3	3	3	2	2.600	20	0.52
74	2	3	3	3	2	2.600	20	0.52
75	2	2	2	3	2	2.200	15	0.33
76	3	3	3	3	3	3.000	15	0.42
77	2	3	4	3	3	3.000	15	0.45
78	2	3	3	2	3	2.600	15	0.39
79	3	1	3	3	3	2.600	20	0.52
80	3	3	3	3	3	3.000	10	0.3
81	3	3	3	3	3	3.000	30	0.9
82	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
83	3	2	2	3	2	2.400	25	0.6
84	2	3	2	2	2	2.200	20	0.44
85	3	3	3	2	3	2.800	20	0.56
86	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
87	3	2	2	3	3	2.600	15	0.39
88	2	2	2	3	3	2.600	15	0.39
89	3	3	2	4	2	2.800	15	0.42
90	2	3	2	3	3	2.600	15	0.39
91	2	2	3	3	2	2.400	15	0.36
92	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
93	3	3	3	3	3	3.000	15	0.45
94	3	2	2	2	2	2.200	15	0.33
95	3	2	2	2	2	2.200	20	0.44
96	2	3	3	4	3	3.200	20	0.6
97	3	3	2	4	4	3.000	25	0.75
98	2	3	4	3	4	3.200	15	0.48
99	3	3	3	3	3	3.000	15	0.45
100	2	2	1	2	2	1.800	20	0.36
101	3	3	3	3	3	3.000	15	0.39
102	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
103	3	3	3	3	2	2.800	20	0.56
104	3	3	4	4	4	3.600	20	0.72
105	3	3	4	4	4	3.600	15	0.54
106	3	4	3	2	3	3.400	20	0.6
107	3	3	4	4	3	3.600	20	0.64
108	2	3	4	2	3	2.800	15	0.42
109	4	3	4	2	3	3.200	15	0.48
110	3	3	3	3	3	3.000	15	0.45
111	2	2	3	3	3	2.600	15	0.39
112	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6
						Rata-rata Sqi		0.530

Pengolahan Data Persepsi Konsumen

RESPONDEN	ASSURANCE								Ski	Bobot	Sqi	
	24	25	26	27	28	29	30	31				
1	3	4	2	2	2	4	3	3	2.875	20	0.575	
2	3	3	3	2	3	3	4	4	3.125	15	0.46875	
3	2	3	3	2	3	3	2	2	2.375	10	0.2375	
4	2	2	3	2	2	3	3	3	2.375	20	0.475	
5	3	2	3	3	3	2	4	4	3.000	15	0.45	
6	3	2	3	3	3	2	4	4	3.000	20	0.6	
7	2	2	3	3	3	2	4	4	2.875	25	0.71875	
8	3	3	3	1	2	3	3	3	2.625	25	0.65625	
9	3	3	3	2	3	3	3	3	2.875	20	0.575	
10	3	4	2	4	3	4	2	2	3.050	25	0.75	
11	3	2	3	2	3	2	3	3	2.625	10	0.2625	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6	
13	2	2	2	3	1	2	2	2	2.000	20	0.4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.9	
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3.250	20	0.65	
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3.125	10	0.3125	
17	3	4	3	3	3	4	3	3	3.250	25	0.8125	
18	4	2	3	3	4	2	3	3	3.000	20	0.6	
19	4	3	3	3	4	3	3	3	3.250	15	0.4875	
20	3	4	3	3	3	4	3	3	3.250	20	0.65	
21	3	4	2	3	3	4	2	2	2.875	10	0.2875	
22	3	4	4	4	3	4	4	4	3.750	20	0.75	
23	3	3	3	3	2	3	3	3	2.875	15	0.43125	
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3.875	20	0.775	
25	3	3	3	3	3	3	4	2	3.375	25	0.8375	
26	3	2	3	2	1	2	3	3	2.375	10	0.2375	
27	3	1	3	3	3	1	3	3	2.500	20	0.5	
28	3	2	3	3	3	2	3	3	2.750	20	0.55	
29	3	3	3	3	3	3	3	2	2.875	30	0.8625	
30	3	2	3	3	4	2	3	3	2.875	25	0.71875	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.75	
32	3	3	3	3	3	4	2	3	2.750	15	0.4125	
33	2	2	3	3	3	2	3	4	2.750	20	0.55	
34	2	2	3	3	3	2	3	3	2.625	15	0.39375	
35	2	2	2	2	3	2	2	4	2.375	25	0.59375	
36	3	3	3	2	3	3	2	4	2.875	25	0.71875	
37	2	2	3	4	3	2	3	3	2.750	25	0.6875	
38	2	2	3	3	2	2	3	3	2.500	15	0.375	
39	3	3	3	3	2	4	2	3	2.875	20	0.575	
40	3	3	2	2	3	3	3	4	2.750	20	0.55	
41	3	3	2	4	3	3	4	2	3.000	15	0.45	
42	2	3	2	3	2	2	4	3	2.625	10	0.2625	
43	3	2	3	3	2	2	3	3	2.625	20	0.525	
44	3	3	3	3	2	3	3	2	2.750	15	0.4125	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3.125	25	0.78125	
46	3	3	3	3	3	3	3	2	2.750	15	0.4125	
47	3	3	4	4	3	3	3	3	2.875	10	0.2875	
48	3	3	4	2	3	3	4	3	3.125	25	0.78125	
49	3	3	4	3	3	3	4	2	3.125	25	0.78125	
50	4	3	3	4	3	3	3	2	3.125	20	0.625	
51	2	3	3	4	2	2	3	3	2.750	25	0.6875	
52	2	4	3	4	4	4	3	4	3.500	20	0.7	
53	3	3	2	3	3	3	4	3	3.000	20	0.6	
54	2	2	3	4	3	2	3	3	2.750	15	0.4125	
55	2	2	3	3	2	2	3	3	2.500	10	0.25	
56	3	3	2	2	2	3	3	2	2.500	20	0.5	
57	3	3	2	3	3	3	3	2	2.750	20	0.55	
58	4	2	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.6	
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3.125	10	0.3125	
60	2	3	2	2	2	1	2	2	2.250	20	0.45	
61	2	3	3	2	2	3	3	3	2.625	15	0.39375	
62	3	2	2	2	3	3	2	2	2.375	15	0.35625	
63	3	2	3	3	3	3	2	2	2.625	10	0.2625	
64	2	3	1	2	2	2	3	3	2.250	10	0.225	
65	3	3	3	3	3	3	2	1	2.625	25	0.65625	
66	4	3	3	4	4	4	2	2	3.250	15	0.4875	
67	4	3	3	4	4	4	2	3	3.375	25	0.84375	
68	4	4	4	4	3	3	3	3	3.250	25	0.8125	
69	3	3	3	2	4	3	3	3	3.000	25	0.75	
70	3	4	4	3	4	3	3	3	3.375	15	0.50625	
71	3	3	3	2	4	3	3	2	2.875	25	0.71875	
72	4	4	4	3	3	2	2	3	3.125	25	0.78125	
73	4	3	3	3	3	4	3	3	3.250	25	0.8125	
74	3	3	3	2	3	3	3	2	2.750	20	0.55	
75	3	2	3	3	3	3	3	3	2.875	15	0.43125	
76	3	2	3	3	3	3	3	2	2.750	20	0.55	
77	2	3	3	2	2	3	3	3	2.625	20	0.525	
78	3	3	3	3	3	2	3	3	2.875	25	0.71875	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.3	
80	1	3	3	3	1	3	3	3	2.500	20	0.5	
81	2	3	3	3	2	3	3	2	2.625	20	0.525	
82	3	3	3	3	3	3	2	2	2.750	15	0.4125	
83	3	3	4	3	3	3	3	3	3.125	10	0.3125	
84	3	4	2	3	3	4	3	2	3.000	20	0.6	
85	3	2	3	3	2	3	4	3	2.875	10	0.2875	
86	2	2	2	3	4	3	4	3	2.875	20	0.575	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.45	
88	3	3	3	2	1	2	2	2	2.250	15	0.3375	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.75	
90	3	3	3	3	2	3	3	2	2.750	20	0.55	
91	2	3	3	3	3	2	3	4	2.875	25	0.71875	
92	3	2	2	3	3	2	3	3	2.625	20	0.525	
93	3	3	2	2	2	3	2	4	2.625	15	0.39375	
94	2	3	2	2	2	3	3	3	2.500	20	0.5	
95	2	2	3	3	3	2	2	3	2.500	20	0.5	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	2.750	20	0.55	
97	3	3	4	3	4	4	3	3	3.375	20	0.675	
98	3	2	4	3	3	3	2	3	2.875	20	0.575	
99	3	4	3	4	4	4	3	3	3.500	25	0.875	
100	2	3	2	4	3	3	3	3	2.875	20	0.575	
101	3	2	2	2	3	3	2	2	2.375	15	0.35625	
102	3	3	2	3	3	3	3	3	2.875	20	0.575	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	2.875	10	0.2875	
104	4	4	3	3	3	4	3	3	3.375	20	0.675	
105	3	4	3	3	4	4	3	4	3.500	25	0.875	
106	4	3	3	3	3	4	3	3	3.250	25	0.8125	
107	3	3	3	3	3	3	2	3	2.875	25	0.71875	
108	2	2	2	2	3	2	2	3	2.250	15	0.3375	
109	3	3	3	2	3	2	3	2	2.750	20	0.55	
110	2	2	3	4	3	2	3	3	2.750	20	0.55	
111	2	2	3	3	2	2	3	3	2.500	25	0.625	
112	3	3	3	3	2	4	2	3	2.875	30	0.8625	
	Rata-rata Sqj											0.556

Pengolahan Data Persepsi Konsumen

RESPONDEN	EMPATI					Ski	Bobot	Sqi
	32	33	34	35	36			
1	3	2	3	3	2	2,4	10	0.240
2	3	4	3	3	3	3,2	15	0.480
3	2	3	2	3	3	2,6	15	0.390
4	2	3	2	3	3	2,6	15	0.390
5	3	3	2	3	3	2,8	20	0.560
6	3	2	3	3	3	2,8	20	0.560
7	2	2	3	3	3	2,6	20	0.520
8	3	3	2	3	3	2,8	25	0.700
9	3	3	3	3	3	3	20	0.600
10	3	3	2	2	2	2,2	20	0.440
11	3	3	2	3	3	2,4	15	0.360
12	3	3	3	3	3	3	25	0.750
13	2	2	1	3	2	2	15	0.300
14	3	3	3	3	3	3	20	0.600
15	3	4	3	3	3	3,2	20	0.640
16	3	4	4	3	3	3,4	10	0.340
17	3	3	4	4	3	3,4	20	0.680
18	4	4	4	4	3	3,6	15	0.540
19	4	4	3	3	3	3,4	20	0.680
20	3	3	3	3	3	3	20	0.600
21	3	3	3	3	2	2,8	15	0.420
22	3	4	4	4	4	3,8	15	0.570
23	3	3	4	3	3	3,2	20	0.640
24	4	4	4	3	4	3,8	20	0.760
25	3	3	3	3	4	3,2	20	0.640
26	3	3	2	3	3	2,8	15	0.420
27	3	3	2	3	3	2,8	25	0.700
28	2	3	2	2	3	2,4	20	0.480
29	2	2	3	2	3	2,4	25	0.600
30	3	3	2	2	3	2,6	15	0.390
31	3	3	3	3	3	3	15	0.450
32	3	3	3	3	2	2,8	15	0.420
33	3	4	4	4	4	3,8	25	0.950
34	3	3	4	3	3	3,2	25	0.800
35	4	4	4	3	4	3,8	20	0.760
36	3	3	3	3	4	3,2	15	0.480
37	3	3	2	3	3	2,8	25	0.700
38	3	3	2	3	3	2,8	20	0.560
39	4	3	3	3	3	2,6	15	0.390
40	4	3	3	2	3	2,8	20	0.600
41	3	4	2	2	3	2,8	25	0.700
42	3	3	2	2	2	2,4	20	0.480
43	3	4	3	3	3	3,2	20	0.640
44	3	3	2	2	3	2,6	20	0.520
45	4	4	2	2	3	3	15	0.450
46	3	3	3	3	3	3	20	0.600
47	3	2	3	3	2	2,4	20	0.720
48	3	2	3	3	2	2,6	25	0.650
49	3	2	2	3	2	2,4	25	0.600
50	2	3	2	3	3	2,6	15	0.390
51	3	3	4	3	3	3,2	15	0.480
52	4	4	4	3	3	3,6	15	0.540
53	3	3	3	3	3	3	20	0.600
54	3	3	2	3	2	2,6	15	0.390
55	3	3	2	3	2	2,6	15	0.390
56	2	3	3	3	2	2,6	20	0.520
57	3	3	2	3	3	2,8	30	0.840
58	3	3	2	3	3	2,8	25	0.700
59	3	2	3	3	3	2,8	20	0.560
60	2	3	4	3	3	3	15	0.450
61	4	3	3	3	3	3	20	0.600
62	4	4	4	4	3	3,8	20	0.760
63	4	3	3	4	3	3,4	30	1.020
64	3	2	3	3	3	2,8	30	0.840
65	3	3	3	2	2	2,6	25	0.650
66	2	3	3	3	3	2,8	25	0.700
67	3	3	3	3	3	3	20	0.600
68	3	4	3	3	3	3	15	0.450
69	3	4	2	3	3	3	25	0.750
70	4	3	4	4	3	3,6	25	0.900
71	3	2	3	3	3	2,8	20	0.560
72	3	3	2	3	2	2,6	15	0.390
73	3	4	3	3	3	3,2	25	0.800
74	3	3	3	2	2	2,6	15	0.390
75	2	3	3	3	3	2,4	20	0.480
76	2	3	3	3	3	2,4	20	0.480
77	3	2	2	3	2	2,4	20	0.480
78	3	2	3	3	2	2,4	20	0.480
79	3	2	3	3	2	2,6	15	0.390
80	3	2	2	3	3	2,6	25	0.650
81	3	2	2	3	4	2,8	10	0.280
82	2	3	3	3	3	3	15	0.450
83	2	3	3	3	3	2,8	15	0.420
84	3	3	2	3	3	2,8	15	0.420
85	3	3	3	2	3	2,8	20	0.560
86	2	3	3	3	2	2,6	15	0.390
87	3	2	3	3	3	2,8	20	0.560
88	3	3	2	4	3	3	20	0.600
89	3	3	3	3	4	3,2	25	0.800
90	3	3	3	3	4	3,2	20	0.640
91	3	4	4	3	3	3,4	20	0.680
92	3	3	4	3	2	3	15	0.450
93	4	4	4	3	3	3,6	20	0.720
94	3	2	3	4	3	3	20	0.600
95	3	3	4	3	4	3,4	20	0.680
96	3	3	3	3	4	3,2	30	0.960
97	3	3	3	3	3	3	20	0.600
98	2	2	3	4	3	2,8	20	0.560
99	2	2	3	3	3	2,6	20	0.520
100	3	3	3	3	3	3	15	0.450
101	3	3	2	2	3	2,6	20	0.520
102	3	3	3	2	3	2,8	15	0.420
103	3	3	3	3	3	3	20	0.600
104	4	4	4	4	4	3,8	15	0.570
105	3	2	3	4	4	3,2	20	0.640
106	4	3	3	3	4	3,4	15	0.510
107	4	2	3	4	3	3,2	25	0.800
108	3	3	3	3	3	3	20	0.600
109	3	3	4	4	4	3,6	20	0.720
110	3	3	3	3	2	3	20	0.600
111	3	3	4	4	2	2,8	20	0.560
112	3	3	2	3	3	2,8	30	0.840
						Rata-rata Sqj		0.576

Pengolahan Data Harapan Konsumen

TANGIBLE														Ski	Bobot	Sqi
RESPONDEN	Nomor Pertanyaan															
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.167	20	0.633
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.833	20	0.767
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.083	20	0.617
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.167	25	0.792
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.917	30	1.175
6	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
7	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.083	15	0.463
8	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3.667	20	0.733
9	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3.333	25	0.833
10	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	4	2	2.750	30	0.925
11	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2.667	35	0.933
12	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3.500	20	0.700
13	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3.083	20	0.617
14	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3.417	20	0.683
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.083	20	0.617
16	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3.083	30	0.925
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.833	25	0.958
18	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3.000	25	0.750
19	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3.000	30	0.900
20	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3.417	20	0.683
21	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.417	20	0.683
22	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3.417	25	0.854
23	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.667	30	1.100
24	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3.417	25	0.854
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.417	30	1.075
26	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2.833	35	0.904
27	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2.750	25	0.688
28	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2.833	20	0.567
29	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
30	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3.833	20	0.767
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2.917	15	0.438
33	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3.167	15	0.375
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.833	15	0.575
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2.833	15	0.425
36	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.083	20	0.617
37	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3.500	10	0.350
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.917	20	0.583
39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3.167	25	0.792
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2.917	25	0.729
42	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3.167	30	0.950
43	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3.667	25	0.917
44	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3.500	20	0.700
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.083	25	0.771
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.333	20	0.757
48	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.750	20	0.750
49	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3.583	20	0.717
50	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2.833	20	0.567
51	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2.583	15	0.388
52	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3.417	30	1.025
53	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3.333	20	0.667
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.583	25	0.896
55	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3.167	25	0.792
56	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3.333	20	0.667
57	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3.417	15	0.513
58	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3.250	15	0.488
59	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2.833	20	0.567
60	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2.833	25	0.708
61	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3.333	20	0.700
62	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3.250	25	0.813
63	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3.333	20	0.667
64	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3.250	20	0.650
65	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.167	20	0.633
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.083	15	0.463
67	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2.750	15	0.413
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.417	10	0.333
69	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3.000	10	0.300
70	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3.333	15	0.500
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.167	15	0.475
72	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3.250	20	0.650
73	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3.500	10	0.350
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3.000	25	0.750
75	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3.000	20	0.600
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.833	25	0.958
77	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3.333	25	0.833
78	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3.500	30	1.050
79	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2.583	35	0.904
80	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2.667	25	0.667
81	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3.333	20	0.667
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.500	20	0.700
83	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.417	20	0.683
84	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3.417	25	0.854
85	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.750	20	0.750
86	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.833	25	0.958
87	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.583	30	1.075
88	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3.167	25	0.792
89	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.333	20	0.667
90	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.750	25	0.938
91	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3.583	30	1.075
92	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2.833	25	0.708
93	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2.583	30	0.775
94	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3.417	25	0.854
95	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3.333	20	0.667
96	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3.333	15	0.500
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.917	15	0.588
98	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3.083	25	0.771
99	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3.083	30	0.925
100	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3.417	25	0.854
101	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3.250	30	0.975
102	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3.250	25	0.813
103	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.833	20	0.767
104	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3						

Pengolahan Data Harapan Konsumen

RESPONDEN	RELIABILITY						Ski	Bobot	Sqi
	13	14	15	16	17	18			
1	3	3	3	3	3	4	3.167	20	0.633
2	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
3	3	2	3	3	3	3	2.833	30	0.850
4	3	3	3	3	4	3	3.167	20	0.633
5	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
6	3	3	3	3	2	3	2.833	10	0.283
7	4	4	3	3	3	3	3.333	15	0.500
8	4	4	4	4	4	3	3.833	15	0.575
9	4	4	4	4	4	3	3.833	20	0.767
10	3	3	3	2	3	4	3.000	10	0.300
11	2	3	3	2	3	4	2.833	20	0.567
12	3	4	3	3	4	3	3.333	25	0.833
13	4	3	4	3	3	3	3.333	25	0.833
14	3	3	3	3	3	4	3.167	20	0.633
15	3	3	4	3	3	3	3.167	20	0.633
16	3	4	4	3	3	2	3.167	25	0.792
17	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
18	3	3	4	2	3	4	3.167	20	0.633
19	4	3	3	4	4	3	3.500	20	0.700
20	3	4	4	3	4	4	3.667	10	0.367
21	3	3	3	4	4	3	3.333	30	1.000
22	3	3	3	2	3	3	2.833	20	0.567
23	4	4	4	4	3	4	3.833	20	0.767
24	3	3	3	3	3	4	3.167	20	0.633
25	4	4	3	4	4	3	3.667	10	0.367
26	2	3	3	3	2	1	2.333	20	0.467
27	2	4	3	3	3	2	2.833	20	0.567
28	1	3	3	3	3	2	2.500	20	0.500
29	3	2	3	3	4	3	3.000	10	0.300
30	2	4	3	3	3	2	2.833	20	0.567
31	4	3	4	4	3	3	3.500	25	0.875
32	3	3	4	4	3	3	3.333	30	1.000
33	4	4	3	3	3	4	3.500	25	0.875
34	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
35	3	2	4	4	3	4	3.333	25	0.833
36	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
37	3	4	4	2	2	3	3.000	20	0.600
38	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
39	3	3	4	4	3	3	3.333	25	0.833
40	4	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
41	3	3	3	2	3	3	2.833	15	0.425
42	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
43	4	4	4	4	3	4	3.833	10	0.383
44	3	3	4	4	3	3	3.333	20	0.667
45	4	2	3	3	3	3	3.000	25	0.750
46	2	3	3	2	3	2	2.500	25	0.625
47	3	4	4	3	3	4	3.500	20	0.700
48	4	4	2	3	4	3	3.333	20	0.667
49	4	3	4	3	4	3	3.500	10	0.350
50	3	3	3	3	4	3	3.167	20	0.633
51	3	3	4	4	4	4	3.667	25	0.917
52	4	3	3	3	3	3	3.167	25	0.792
53	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
54	3	2	3	2	3	3	2.833	20	0.567
55	3	3	3	4	4	3	3.333	25	0.833
56	4	4	4	4	4	3	3.833	20	0.767
57	3	3	3	3	2	3	2.833	15	0.425
58	2	3	3	3	3	4	3.000	15	0.450
59	4	4	4	4	4	3	3.833	30	1.150
60	3	3	3	4	4	3	3.333	20	0.667
61	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
62	3	2	3	2	3	3	2.667	25	0.667
63	4	3	3	4	4	3	3.500	20	0.700
64	2	3	4	3	3	4	3.167	20	0.633
65	4	3	4	3	3	3	3.333	20	0.667
66	3	3	4	3	3	3	3.167	30	0.950
67	1	2	3	3	3	3	2.500	25	0.625
68	4	4	4	4	4	3	3.833	20	0.767
69	2	4	4	4	4	3	3.500	20	0.700
70	4	3	3	2	3	4	3.167	30	0.950
71	3	3	3	2	3	4	3.000	25	0.750
72	4	4	3	3	4	3	3.500	20	0.700
73	3	3	4	3	3	3	3.167	20	0.633
74	3	3	4	4	4	4	3.667	20	0.733
75	3	3	3	4	4	4	3.500	20	0.700
76	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
77	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
78	3	3	4	4	4	4	3.667	10	0.367
79	1	1	3	3	3	2	2.167	20	0.433
80	3	3	2	4	2	3	2.833	20	0.567
81	4	3	4	3	4	4	3.667	20	0.733
82	4	2	3	3	4	4	3.333	30	1.000
83	2	2	4	4	3	3	3.000	30	0.900
84	3	3	3	3	3	2	2.833	20	0.567
85	4	3	3	4	3	4	3.500	30	1.050
86	4	3	3	3	4	3	3.333	20	0.667
87	4	3	3	2	4	4	3.333	20	0.667
88	2	4	4	4	4	4	3.667	25	0.917
89	3	3	3	4	4	2	3.167	15	0.475
90	4	2	2	3	3	3	2.833	20	0.567
91	4	3	3	4	3	4	3.500	10	0.350
92	3	3	3	3	3	4	3.167	20	0.633
93	3	4	4	3	3	3	3.333	20	0.667
94	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.767
95	3	3	3	4	3	4	3.333	20	0.667
96	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
97	4	4	3	3	3	4	3.500	15	0.525
98	2	4	4	4	4	4	3.667	20	0.733
99	4	3	3	3	3	3	3.167	10	0.317
100	3	3	2	3	3	3	2.833	20	0.567
101	4	3	4	4	4	4	3.833	20	0.767
102	2	4	3	3	3	4	3.167	20	0.633
103	4	2	3	3	3	4	3.167	30	0.950
104	3	3	3	2	3	4	3.000	20	0.600
105	2	3	3	3	3	3	2.833	25	0.708
106	4	4	2	4	4	4	3.667	20	0.733
107	3	4	3	3	3	4	3.333	20	0.667
108	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
109	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
110	2	3	3	3	3	3	2.833	20	0.567
111	4	4	2	4	4	4	3.667	10	0.367
112	4	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
							Rata-rata Sqi		0.670

Pengolahan Data Harapan Konsumen

RESPONDEN	RESPONSIVENESS					Ski	Bobot	Sqi
	Nomor 19	Pertanyaan 20	21	22	23			
1	3	4	4	3	4	3.600	30	1.080
2	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
4	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
5	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
6	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
7	3	3	3	2	3	2.800	25	0.700
8	3	4	3	4	4	3.600	15	0.540
9	3	3	4	3	3	3.200	15	0.480
10	4	2	2	3	3	2.800	15	0.420
11	4	3	3	3	2	3.000	20	0.600
12	3	3	4	4	3	3.400	10	0.340
13	3	3	4	2	3	3.000	20	0.600
14	4	3	3	4	3	3.400	10	0.340
15	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
16	2	4	3	4	4	3.400	25	0.850
17	4	3	3	3	3	3.200	10	0.320
18	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
19	3	3	3	3	4	3.200	15	0.480
20	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
21	3	2	3	3	3	2.800	25	0.700
22	3	3	4	4	4	3.600	20	0.720
23	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
24	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
25	3	4	4	4	4	3.800	15	0.570
26	1	3	3	3	2	2.400	20	0.480
27	2	4	3	2	3	2.800	10	0.280
28	2	3	3	1	3	2.400	20	0.480
29	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420
30	2	3	3	3	2	2.600	15	0.390
31	4	3	3	4	4	3.600	15	0.540
32	3	3	4	3	3	3.200	25	0.800
33	4	4	3	3	4	3.600	15	0.540
34	3	3	3	3	4	3.200	15	0.480
35	3	3	3	4	4	3.400	15	0.510
36	4	3	4	4	4	3.800	20	0.760
37	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
38	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680
39	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
40	4	3	3	2	3	3.000	15	0.450
41	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680
42	3	2	4	3	3	3.000	20	0.600
43	3	4	4	3	3	3.400	25	0.850
44	3	3	4	3	3	3.200	25	0.800
45	3	2	3	4	2	2.800	15	0.420
46	3	2	3	4	3	3.000	15	0.450
47	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
48	3	3	3	3	2	2.800	10	0.280
49	3	4	3	4	2	3.200	20	0.640
50	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
51	3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
52	4	4	3	4	4	3.800	10	0.380
53	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640
54	3	4	4	3	4	3.600	25	0.900
55	4	3	3	3	3	3.200	25	0.800
56	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
57	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
58	4	4	4	4	4	4.000	25	1.000
59	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
60	3	3	3	2	3	2.800	20	0.560
61	3	4	3	4	4	3.600	15	0.540
62	3	3	4	3	3	3.200	15	0.480
63	4	3	3	3	2	3.000	20	0.600
64	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
65	4	3	3	3	3	3.200	10	0.320
66	3	4	4	3	4	3.600	15	0.540
67	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420
68	3	4	3	4	4	3.600	20	0.720
69	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
70	4	2	2	3	3	2.800	15	0.420
71	4	3	3	3	2	3.000	15	0.450
72	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
73	3	3	4	2	3	3.000	20	0.600
74	4	4	4	2	3	3.400	20	0.680
75	4	3	3	3	4	3.400	15	0.510
76	4	3	3	3	3	3.200	15	0.480
77	4	3	3	3	4	3.400	15	0.510
78	3	3	4	3	4	3.400	15	0.510
79	4	3	2	3	3	3.000	20	0.600
80	2	3	2	3	3	2.600	10	0.260
81	3	3	4	4	3	3.400	30	1.020
82	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680
83	3	4	4	2	3	3.200	25	0.800
84	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
85	4	4	4	4	3	3.800	20	0.760
86	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
87	3	4	3	3	3	3.200	15	0.480
88	4	4	4	3	4	3.800	15	0.570
89	2	3	3	3	3	2.800	15	0.420
90	4	4	2	4	4	3.600	15	0.540
91	3	4	3	3	3	3.200	15	0.480
92	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
93	2	4	3	4	3	3.200	15	0.480
94	4	3	4	4	4	3.800	15	0.570
95	3	4	3	4	3	3.400	20	0.680
96	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
97	4	3	4	3	3	3.400	25	0.850
98	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
99	2	4	4	4	3	3.400	15	0.510
100	3	3	3	2	3	2.800	20	0.560
101	4	2	3	2	3	2.800	15	0.420
102	4	4	4	3	3	3.600	20	0.720
103	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
104	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
105	2	4	3	4	3	3.200	15	0.480
106	4	3	4	4	4	3.800	20	0.760
107	3	4	3	4	3	3.400	20	0.680
108	4	3	3	4	3	3.400	15	0.510
109	4	3	3	3	4	3.400	15	0.510
110	2	4	3	4	3	3.200	15	0.480
111	4	3	4	4	4	3.800	15	0.570
112	4	3	3	4	3	3.400	20	0.680
						Rata-rata Sqi		0.602

Pengolahan Data Harapan Konsumen

RESPONDEN	ASSURANCE								Ski	Bobot	Sqi			
	24	25	26	27	28	29	30	31						
1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3,500	20	0,700	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,750	15	0,563	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,125	10	0,313	
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,250	20	0,650	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,875	15	0,581	
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2,875	20	0,575	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,875	25	0,719	
8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,750	25	0,938	
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,250	20	0,650	
10	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2,875	25	0,719	
11	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2,875	10	0,288	
12	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,375	20	0,675	
13	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3,000	20	0,600	
14	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3,375	30	1,013	
15	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,250	20	0,650	
16	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3,125	10	0,313	
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3,625	25	0,906	
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3,125	20	0,625	
19	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3,250	15	0,488	
20	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3,500	20	0,700	
21	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3,500	10	0,350	
22	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3,500	20	0,700	
23	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3,375	15	0,506	
24	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3,500	20	0,700	
25	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3,500	25	0,875	
26	4	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2,625	10	0,263	
27	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2,625	20	0,525	
28	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2,500	20	0,500	
29	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3,125	30	0,938	
30	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3,125	25	0,781	
31	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3,500	25	0,875	
32	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3,500	15	0,525	
33	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3,500	20	0,700	
34	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3,375	15	0,506	
35	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3,500	25	0,875	
36	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3,500	25	0,875	
37	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3,375	25	0,844	
38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,500	15	0,525	
39	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2,875	20	0,575	
40	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2,875	20	0,575	
41	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3,500	15	0,525	
42	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2,750	10	0,275	
43	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3,125	20	0,625	
44	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,625	15	0,544	
45	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,875	25	0,719	
46	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3,375	15	0,506	
47	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3,375	10	0,338	
48	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2,875	25	0,719	
49	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3,500	25	0,875	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3,250	20	0,650	
51	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3,375	25	0,844	
52	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3,500	20	0,700	
53	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3,000	20	0,600	
54	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3,375	15	0,506	
55	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,625	10	0,363	
56	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3,250	20	0,650	
57	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3,250	20	0,650	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000	20	0,800	
59	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2,875	10	0,288	
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,125	20	0,625	
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3,750	15	0,563	
62	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3,375	15	0,506	
63	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,125	10	0,313	
64	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,500	20	0,350	
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,875	25	0,969	
66	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3,625	15	0,544	
67	2	1	1	3	3	3	2	4	2	2	2,375	25	0,594	
68	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3,500	25	0,875	
69	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3,375	25	0,844	
70	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3,500	15	0,525	
71	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3,250	25	0,813	
72	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3,000	25	0,750	
73	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2,750	25	0,688	
74	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3,625	20	0,725	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3,125	15	0,469	
76	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3,500	20	0,700	
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,125	20	0,625	
78	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2,750	25	0,688	
79	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3,250	10	0,325	
80	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,250	20	0,650	
81	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
82	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3,250	15	0,488	
83	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3,375	10	0,338	
84	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
85	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3,500	10	0,350	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3,125	20	0,625	
87	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,500	15	0,525	
88	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3,625	15	0,544	
89	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3,250	25	0,813	
90	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3,500	20	0,700	
91	4	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3,125	25	0,781	
92	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2,875	20	0,575	
93	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3,250	15	0,488	
94	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3,625	20	0,725	
95	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3,250	20	0,650	
96	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,125	20	0,625	
97	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,500	20	0,700	
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,750	20	0,750	
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,375	25	0,844	
100	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3,125	20	0,625	
101	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2,875	15	0,431	
102	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3,250	20	0,650	
103	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,250	10	0,325	
104	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3,375	20	0,675	
105	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3,125	25	0,781	
106	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3,375	25	0,844	
107	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,125	25	0,781	
108	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3,500	15	0,525	
109	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,250	20	0,650	
110	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3,000	20	0,600	
111	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3,500	25	0,875	
112	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3,500	30	1,050	
	Rata-rata Sqj													0,630

Pengolahan Data Harapan Konsumen

RESPONDEN	EMPATI					Ski	Bobot	Sqi	
	32	33	34	35	36				
1	3	3	3	3	4	3.200	10	0.320	
2	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	
3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	
4	4	4	4	4	4	4.000	15	0.540	
5	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
6	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640	
7	3	2	3	3	4	3.000	20	0.600	
8	4	4	4	3	4	3.800	25	0.950	
9	4	3	4	3	4	3.600	20	0.720	
10	3	3	2	2	3	2.400	20	0.480	
11	2	3	2	2	3	2.400	15	0.360	
12	3	4	3	4	4	3.600	25	0.900	
13	3	2	3	3	4	3.000	15	0.450	
14	3	4	3	4	3	3.400	20	0.680	
15	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
16	3	4	3	3	4	3.400	10	0.340	
17	4	4	3	4	4	3.600	20	0.720	
18	2	3	2	3	2	2.400	15	0.360	
19	4	3	4	2	3	3.200	20	0.640	
20	3	4	3	3	4	3.400	20	0.680	
21	4	3	4	3	4	3.600	15	0.540	
22	2	4	2	4	3	3.000	15	0.450	
23	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
24	3	4	3	3	3	3.400	20	0.680	
25	4	4	4	3	3	3.600	20	0.720	
26	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	
27	3	2	3	3	3	2.800	25	0.700	
28	3	1	3	3	3	2.600	20	0.520	
29	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	
30	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	
31	3	4	3	3	4	3.400	15	0.510	
32	4	3	4	3	4	3.600	15	0.540	
33	2	4	2	4	3	3.000	25	0.750	
34	4	4	4	4	4	4.000	25	1.000	
35	3	4	3	3	4	3.400	20	0.680	
36	2	4	2	4	3	3.000	15	0.450	
37	4	4	4	4	4	4.000	25	1.000	
38	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
39	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420	
40	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
41	4	4	3	4	3	3.600	25	0.900	
42	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
43	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640	
44	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
45	3	3	2	3	3	2.800	15	0.420	
46	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
47	3	3	4	3	3	3.200	30	0.960	
48	3	3	4	3	3	3.200	25	0.800	
49	3	2	4	4	4	3.400	25	0.850	
50	4	3	2	3	2	2.800	15	0.420	
51	3	3	3	3	4	3.000	15	0.450	
52	4	3	3	4	3	3.400	15	0.510	
53	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640	
54	4	4	3	4	3	3.600	15	0.540	
55	3	3	4	4	4	3.600	15	0.540	
56	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
57	3	4	3	3	3	3.200	30	0.960	
58	4	4	4	4	4	4.000	25	0.800	
59	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680	
60	4	4	4	4	3	3.800	15	0.570	
61	4	3	3	2	3	3.000	20	0.600	
62	4	4	4	4	3	3.800	20	0.760	
63	4	3	3	3	3	3.200	30	0.960	
64	3	4	4	3	4	3.600	30	1.080	
65	3	3	3	4	4	3.400	25	0.850	
66	3	4	3	4	3	3.400	25	0.850	
67	3	2	3	3	1	2.400	20	0.480	
68	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	
69	4	4	4	3	3	3.600	25	0.900	
70	4	4	4	4	4	4.000	25	1.000	
71	3	4	4	4	4	3.800	20	0.760	
72	4	3	3	3	2	3.000	15	0.450	
73	3	2	3	3	2	2.600	25	0.650	
74	3	3	4	3	3	3.200	15	0.480	
75	3	4	3	3	4	3.400	20	0.680	
76	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640	
77	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640	
78	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560	
79	4	4	4	4	3	3.800	15	0.570	
80	4	4	4	4	3	3.800	25	0.950	
81	3	3	2	3	4	3.000	10	0.300	
82	3	3	2	3	4	3.000	15	0.450	
83	4	3	3	4	3	3.400	15	0.510	
84	3	4	3	3	3	3.200	15	0.480	
85	3	4	4	4	4	3.800	20	0.760	
86	3	3	4	4	4	3.600	15	0.540	
87	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
88	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
89	3	4	4	4	4	3.800	25	0.950	
90	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640	
91	3	2	3	3	4	3.000	20	0.600	
92	3	2	3	2	4	2.800	15	0.420	
93	3	4	4	4	4	3.800	20	0.760	
94	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680	
95	4	4	2	3	3	3.200	20	0.640	
96	3	3	3	3	3	3.200	30	0.960	
97	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	
98	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640	
99	3	3	4	4	4	3.600	20	0.720	
100	4	4	3	4	3	3.600	15	0.540	
101	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680	
102	2	3	3	3	3	2.800	15	0.420	
103	2	3	4	4	4	3.400	20	0.680	
104	3	4	3	4	4	3.600	15	0.540	
105	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
106	4	4	4	3	4	3.800	15	0.570	
107	4	4	4	3	4	3.800	25	0.950	
108	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
109	2	3	4	3	4	3.200	20	0.640	
110	3	3	4	3	4	3.400	20	0.680	
111	4	4	2	3	3	3.000	20	0.600	
112	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200	
	Rata-rata Sqi								0.656

Spesifikasi Kualitas (Manajemen)

No.Pernyataan	Spesifikasi Kualitas Menurut Manajemen
1	2
2	2
3	3
4	2
5	2
6	2
7	4
8	3
9	3
10	3
11	3
12	2
13	3
14	2
15	2
16	2
17	2
18	4
19	2
20	3
21	3
22	3
23	2
24	3
25	3
26	3
27	2
28	3
29	3
30	2
31	3
32	2
33	3
34	3
35	2
36	3

Kesesuaian Spesifikasi Kualitas (Penulis)

No	Kesesuaian spesifikasi kualitas yang diberikan
1	3
2	3
3	3
4	3
5	3
6	2
7	3
8	3
9	3
10	2
11	3
12	3
13	3
14	2
15	3
16	3
17	3
18	4
19	2
20	3
21	2
22	3
23	3
24	4
25	3
26	3
27	4
28	2
29	4
30	3
31	3
32	4
33	3
34	2
35	3
36	3

Pendapat Manajemen mengenai janji perusahaan (gap 4)

No.Pernyataan	Janji perusahaan Menurut Manajemen
1	3
2	3
3	0
4	0
5	0
6	0
7	4
8	3
9	4
10	0
11	0
12	0
13	0
14	0
15	0
16	0
17	0
18	4
19	0
20	0
21	0
22	0
23	0
24	0
25	0
26	0
27	0
28	3
29	0
30	0
31	4
32	0
33	3
34	0
35	4
36	0

Kano (1)

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

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama : Maya Indriyani Samosir
NRP : 0723047
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Siswa kelas XII di Rumah Belajar Daniel dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual), Model Kano, FTA dan FMEA

Komentar :

1. Presentasi : suara cukup jelas, *slide* presentasi cukup baik
2. Perbaiki salah ketik dan tata kalimat
3. Cek format penulisan TA
4. Usulan lebih detail
5. Tambahkan saran di bab 6 tentang analisis distribusi data dalam penentuan nilai *mean*

DATA PENULIS

Nama : Maya Indriyani Samosir
Tempat, tanggal lahir : Soroako, 19 Januari 1989
Alamat di Bandung : Setradago III no.15, Antapani
No telepon Bandung : (022) 87240952
No *handphone* : 085222999416
Alamat email : maya_sm26@yahoo.com
Pendidikan :
- SMAK Yahya Bandung
- Universitas Kristen Maranatha, Bandung
Nilai tugas akhir : A
Tanggal USTA : 18 Agustus 2011