

## 1. Kuesioner Pendahuluan

No	Variabel	Penting	Tidak Penting
<b>Product</b>			
1	Beragamnya kualitas jenis barang		
2	Ketersediaan persediaan barang dagangan		
3	Kelengkapan sparepart untuk komputer		
4	Kelengkapan produk komputer/laptop/netbook		
5	Kelengkapan produk aksesoris		
6	Kelengkapan produk software		
7	Ketersediaan garansi untuk barang		
9	Kerapihan teknisi dalam servis komputer		
10	Ketersediaan sparepart komputer		
11	Memiliki servis antar jemput untuk perbaikan komputer		
<b>Price</b>			
12	Harga dapat bersaing dengan toko lain		
13	Adanya paket murah dengan harga khusus untuk pembelian komputer		
14	Terdapat potongan harga bagi mahasiswa		
15	Terdapat potongan harga untuk pembelian dalam jumlah banyak		
<b>Place</b>			
16	Toko berada di pinggir jalan raya		
17	Toko berada di dekat daerah sekolah		
18	Toko berada di daerah yang dilalui kendaraan umum		
19	Toko berada di dekat daerah Universitas		
20	Toko berada di Mall		
<b>Promotion</b>			
21	Melakukan pameran di mall pada saat <i>event</i> tertentu		
22	Memasang iklan di media elektronik ( <i>facebook</i> , <i>twitter</i> , BBM, Radio)		
23	Memasang iklan di media cetak ( koran, majalah)		
24	Menjadi sponsor dalam <i>event</i> tertentu		
25	Menyebarkan brosur ke masyarakat		
<b>People</b>			
26	Karyawan menguasai seluk beluk komputerisasi		
27	Teknisi komputer yang ahli dalam mencari permasalahan di komputer		
28	Keramahan karyawan		
29	Ketanggapan karyawan dalam melayani pembeli		
30	Teknisi komputer yang ahli dalam menyelesaikan permasalahan di komputer		
31	Kesigapan karyawan dalam hal pembayaran kredit maupun <i>cash</i>		
<b>Physical Evidence</b>			
32	Adanya tempat parkir yang memadai		
33	Kejelasan harga pada setiap produk yang dijual		
34	Kejelasan nama toko di depan toko		
35	Design toko menarik dari eksterior dan interior		
36	Sirkulasi udara		
37	Kebersihan toko		
38	Kerapihan penataan dalam toko		
39	Terdapat tempat menunggu yang memadai (kursi)		
40	Terdapat WC untuk <i>customer</i>		
41	Toko yang ber AC		
<b>Process</b>			
42	Ketepatan waktu dalam menyediakan barang yang dipesan		
43	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan servis sesuai waktu yang dijanjikan		
44	Proses pembayaran dapat dilakukan dengan kredit		
45	Proses pembayaran dapat dilakukan dengan debit		
46	Adanya bukti pembelian yang jelas (Nota, Garansi lengkap)		
47	Perhitungan biaya-biaya yang tepat dalam nota		

## 2. Kuesioner Penelitian

### 1. Jenis kelamin:

- Pria
- Wanita

### 2. Daerah tempat tinggal:

- Semarang Barat
- Semarang Tengah
- Semarang Timur
- Lainnya.....

### 3. Usia:

- 14 – 18 tahun
- 19 – 22 tahun
- 23 – 30 tahun
- 31 – 40 tahun

### 4. Pekerjaan/Status:

- Pelajar
- Mahasiswa
- Karyawan
- Wiraswasta

### 5. Uang saku per bulan: (Bagi pemilih Pelajar/Mahasiswa pada nomor 4)

- < Rp. 500.000,00
- Rp. 500.000,00 – Rp. 1.500.000,00
- Rp. 1.500.000,00 – Rp. 2.500.000,00
- > Rp. 2.500.000,00

### 6. Penghasilan per bulan: (Bagi pemilih Karyawan/Wiraswasta pada nomor 4)

- < Rp. 1.000.000,00
- Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.500.000,00
- Rp. 2.500.000,00 – Rp. 5.000.000,00
- > Rp. 5.000.000,00

### 7. Jenis komponen yang biasa dibeli:

- VGA
- Memori
- Motherboard
- Lainnya.....

### 8. Dana yang dikeluarkan untuk membeli komponen komputer:

- < Rp. 500.000,00
- Rp. 500.000,00 – Rp. 2.000.000,00
- > Rp. 2.000.000,00

### 9. Merk komputer yang biasa dibeli:

- HP
- Acer
  - Toshiba
  - Lainnya.....

### 10. Dana yang dikeluarkan untuk membeli laptop/komputer:

- < Rp. 2.500.000,00
- Rp. 2.500.000,00 – Rp. 5.000.000,00
- Rp. 5.000.000,00 – Rp. 10.000.000,00
- > Rp. 10.000.000,00

### 11. Jenis aksesoris yang biasa dibeli:

- USB

- Mouse*
  - Keyboard*
  - Lainnya.....*
12. Dana yang dikeluarkan untuk membeli aksesoris:
- < Rp. 100.000,00
  - Rp. 100.000,00 – Rp. 500.000,00
  - > Rp. 500.000,00
13. Jenis software yang biasa dibeli:
- Antivirus*
  - Office*
  - Operating System*
  - Lainnya.....*
14. Dana yang dikeluarkan untuk membeli produk software:
- < Rp. 200.000,00
  - Rp. 200.000,00 – Rp. 500.000,00
  - > Rp. 500.000,00
15. Produk yang sering dibeli:
- Komputer*
  - Service*
  - Aksesoris*
  - Software*
  - Komponen Komputer*
16. Jenis diskon yang diminati :
- Diskon membeli dalam jumlah banyak*
  - Diskon mahasiswa dan pelajar*
  - Potongan harga dari promo barang*
17. Faktor utama apa yang menjadi kebutuhan untuk para konsumen dalam membeli barang di toko komputer ?:
- Murah*
  - Cepat pelayanannya*
  - Image toko*
  - Lainnya.....*

Tingkat Kepentingan				No	Variabel	Tingkat Performansi				Peringkat Toko Komputer	
STP	TP	P	SP			STB	TB	B	SB	Pusat AMD	Introcom
1	2	3	4			1	2	3	4		
				1	Beragamnya kualitas jenis barang						
				2	Ketersediaan persediaan barang dagangan						
				3	Kelengkapan sparepart untuk komputer						
				4	Kelengkapan produk komputer/laptop/netbook						
				5	Kelengkapan produk software						
				6	Ketersediaan garansi untuk barang						
				7	Keahlian teknisi dalam servis komputer						
				8	Kerapihan teknisi dalam servis komputer						
				9	Ketersediaan sparepart komputer						
				10	Harga dapat bersaing dengan toko lain						
				11	Adanya paket murah dengan harga khusus untuk pembelian komputer						
				12	Terdapat potongan harga untuk pembelian dalam jumlah banyak						
				13	Toko berada di pinggir jalan raya						
				14	Toko berada di daerah yang dilalui kendaraan umum						
				15	Toko berada di dekat daerah Universitas						
				16	Melakukan pameran di mall pada saat <i>event</i> tertentu						
				17	Memasang iklan di media elektronik ( <i>facebook</i> , <i>twitter</i> , BBM, Radio)						
				18	Menjadi sponsor dalam <i>event</i> tertentu						
				19	Menyebarkan brosur ke masyarakat						
				20	Karyawan menguasai seluruh beluk komputerisasi						
				21	Teknisi komputer yang ahli dalam mencari permasalahan di komputer						
				22	Keramahan karyawan						
				23	Ketanggapan karyawan dalam melayani pembeli						
				24	Teknisi komputer yang ahli dalam menyelesaikan permasalahan di komputer						
				25	Kesigapan karyawan dalam hal pembayaran kredit maupun <i>cash</i>						
				26	Adanya tempat parkir yang memadai						
				27	Kejelasan harga pada setiap produk yang dijual						
				28	Kejelasan nama toko di depan toko						
				29	Sirkulasi udara						
				30	Kebersihan toko						
				31	Kerapihan penataan dalam toko						
				32	Terdapat tempat menunggu yang memadai (kursi)						
				33	Toko yang ber AC						
				34	Ketepatan waktu dalam menyediakan barang yang dipesan						
				35	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan servis sesuai waktu yang dijanjikan						
				36	Proses pembayaran dapat dilakukan dengan kredit						
				37	Proses pembayaran dapat dilakukan dengan debit						
				38	Adanya bukti pembelian yang jelas (Nota, Garansi lengkap)						
				39	Perhitungan biaya-biaya yang tepat dalam nota						

Keterangan:

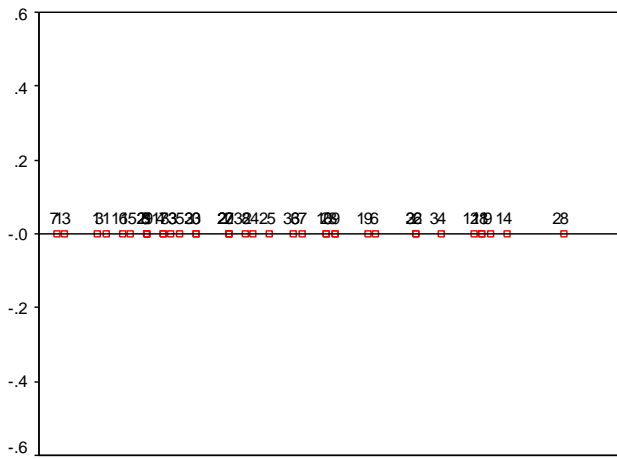
- Tingkat Kepentingan
  - 1 = Sangat Tidak Penting
  - 2 = Tidak Penting
  - 3 = Penting
  - 4 = Sangat Penting
- Tingkat Performansi
  - 1 = Sangat Tidak Baik
  - 2 = Tidak Baik
  - 3 = Baik
  - 4 = Sangat Baik

### 3. Data Mentah CA

The table to be analyzed:

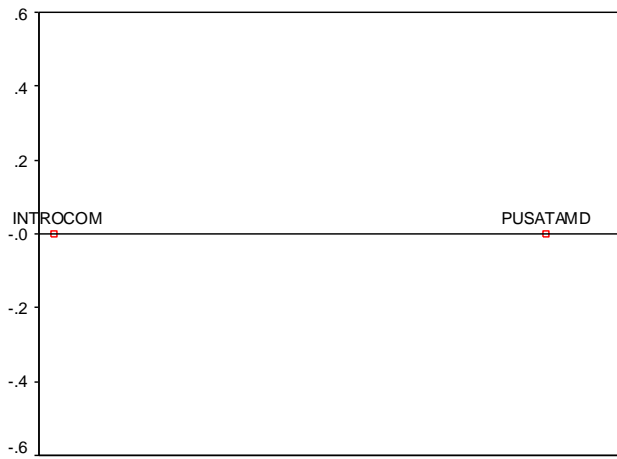
	1 PUSATAMD	2 INTROCOM	Margin
1	25	72	97
2	53	44	97
3	54	43	97
4	33	64	97
5	31	66	97
6	59	38	97
7	20	77	97
8	31	66	97
9	73	24	97
10	53	44	97
11	72	25	97
12	71	26	97
13	21	76	97
14	75	22	97
15	29	68	97
16	28	69	97
17	33	64	97
18	72	25	97
19	58	39	97
20	41	56	97
21	31	66	97
22	41	56	97
23	37	60	97
24	44	53	97
25	46	51	97
26	64	33	97
27	41	56	97
28	82	15	97
29	31	66	97
30	37	60	97
31	26	71	97
32	64	33	97
33	34	63	97
34	67	30	97
35	35	62	97
36	49	48	97
37	50	47	97
38	43	54	97
39	54	43	97
Margin	----- 1808	----- 1975	----- 3783

### Row Scores



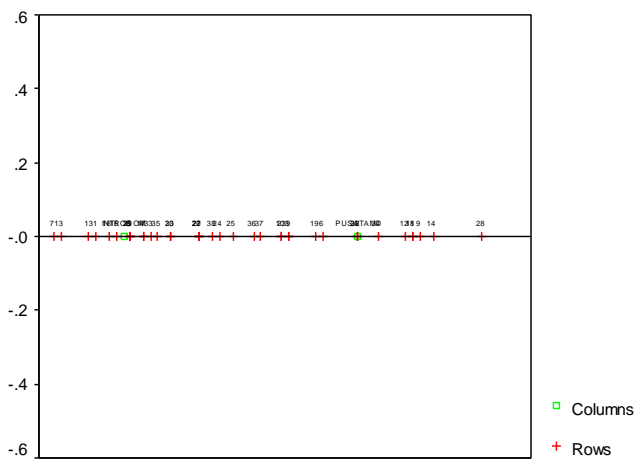
Symmetric Normalization

### Column Scores



Symmetric Normalization

### Row and Column Scores



Symmetric Normalization







## 6. Hasil Output SPSS Uji Valid Dan Reliabel

- Kepentingan

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*  
 R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )  
 Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	114.0412	187.0608	.2159	.8557
VAR00002	114.0103	183.0520	.4023	.8516
VAR00003	114.1237	182.8804	.3199	.8536
VAR00004	114.2887	184.5200	.2742	.8547
VAR00005	114.0412	185.8108	.2716	.8545
VAR00006	113.9381	187.1003	.2373	.8551
VAR00007	114.1856	179.8194	.4847	.8494
VAR00008	114.2990	185.6909	.2581	.8549
VAR00009	114.0000	181.8333	.4384	.8507
VAR00010	113.7526	187.8965	.2112	.8556
VAR00011	114.7216	178.6821	.5123	.8487
VAR00012	113.9588	180.2483	.4378	.8505
VAR00013	113.7835	185.1714	.3641	.8526
VAR00014	114.0515	183.6119	.3318	.8532
VAR00015	114.0619	182.7878	.3827	.8520
VAR00016	113.9588	182.3733	.4351	.8509
VAR00017	113.8969	182.2809	.3970	.8516
VAR00018	113.7526	183.0423	.4073	.8515
VAR00019	114.0928	186.6267	.2336	.8554
VAR00020	114.0103	185.7395	.2555	.8550
VAR00021	113.9381	186.0586	.2647	.8546
VAR00022	113.7423	182.1725	.4439	.8507
VAR00023	113.8660	183.3464	.3527	.8527
VAR00024	113.8247	185.4794	.2735	.8545
VAR00025	114.3505	182.0842	.3781	.8520
VAR00026	114.0619	185.7253	.2446	.8553
VAR00027	113.8557	180.6456	.4862	.8496
VAR00028	113.8454	180.4029	.4384	.8505
VAR00029	114.0103	182.5728	.3573	.8526
VAR00030	113.7216	187.5155	.2125	.8557
VAR00031	113.8660	181.7006	.5160	.8495
VAR00032	113.7320	188.1982	.2230	.8553
VAR00033	113.8041	185.7216	.2825	.8542
VAR00034	114.1031	185.6143	.2577	.8549
VAR00035	114.0000	184.9792	.3055	.8537
VAR00036	114.2577	182.1308	.3521	.8527
VAR00037	113.6701	186.9525	.2499	.8548
VAR00038	113.7526	184.7715	.3931	.8521
VAR00039	113.4536	188.7713	.2411	.8549

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

N of Cases =        97.0

N of Items = 39

Alpha =        .8563

- Performansi

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

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

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	102.4124	227.9115	.2845	.8989
VAR00002	101.9794	228.3746	.4207	.8964
VAR00003	103.7526	231.3756	.3012	.8979
VAR00004	102.2062	231.4570	.2352	.8990
VAR00005	103.2887	227.2075	.4696	.8958
VAR00006	103.6289	230.0483	.3577	.8972
VAR00007	102.2990	230.1493	.2872	.8982
VAR00008	102.7423	230.5683	.2600	.8987
VAR00009	102.8247	220.1460	.6619	.8926
VAR00010	103.6289	230.0483	.3577	.8972
VAR00011	103.4845	228.8357	.3851	.8968
VAR00012	103.5567	231.3327	.3055	.8978
VAR00013	103.6289	230.0483	.3577	.8972
VAR00014	102.8041	222.8050	.5285	.8946
VAR00015	102.1237	227.4637	.4226	.8963
VAR00016	102.0825	231.5973	.2613	.8984
VAR00017	102.9588	220.3316	.5762	.8937
VAR00018	103.1546	226.0071	.4306	.8961
VAR00019	101.8969	228.9476	.3831	.8969
VAR00020	102.2577	222.4641	.5381	.8944
VAR00021	102.6804	228.9489	.2753	.8988
VAR00022	101.9897	229.9061	.3862	.8969
VAR00023	102.5567	218.7494	.6306	.8927
VAR00024	101.9381	229.7461	.3999	.8967
VAR00025	103.1237	224.0679	.4549	.8958
VAR00026	102.2680	229.5941	.3078	.8979
VAR00027	102.7629	218.8494	.6799	.8921
VAR00028	102.2887	232.1450	.2384	.8987
VAR00029	102.8144	221.1944	.5878	.8936
VAR00030	102.7216	230.7030	.2271	.8995
VAR00031	102.4021	226.6596	.3708	.8971
VAR00032	102.7835	218.9422	.6414	.8926
VAR00033	102.7320	220.1149	.6190	.8931
VAR00034	102.8247	219.7502	.6100	.8931
VAR00035	102.1340	230.7631	.2533	.8988
VAR00036	102.4433	232.0410	.2344	.8988
VAR00037	102.7629	220.5786	.6066	.8933
VAR00038	102.1031	231.9893	.2468	.8986
VAR00039	102.4536	228.7296	.2788	.8988

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

Reliability Coefficients

N of Cases =     97.0  
Alpha =     .8989

N of Items = 39