

LAMPIRAN

KUESIONER PENDAHULUAN

Dengan hormat, saya sebagai mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, Jurusan Teknik Industri sedang melaksanakan penelitian pendahuluan mengenai toko sepeda ACC dan faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih toko sepeda. Pengumpulan data akan dilaksanakan dengan pengisian kuesioner untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data kuesioner pendahuluan.

Kerjasama anda kami harapkan untuk mengisi kuesioner dengan sejujur-jujurnya, dan atas ketersediaan waktunya kami ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Jenis sepeda yang dimiliki:

- Sepeda Gunung
- Sepeda Anak - anak
- Sepeda Listrik
- Sepeda Pixie

Isi pertanyaan dengan memberikan tanda centang (√) pada penting atau tidak penting

No	Variable	Penting	Tidak Penting
1	Beragam kualitas sepeda yang dijual		
2	Beragam jenis sepeda yang dijual		
3	Keragaman merk sepeda yang dijual		
4	Ketersediaan sepeda yang dijual		
5	Kelengkapan sparepart sepeda yang dijual		
6	Kelengkapan accessoris sepeda yang dijual		
7	Harga murah bila dibandingkan dengan kualitas yang didapat		
8	Harga lebih murah bila dibandingkan dengan kompetitor lain		
9	Besarnya potongan harga bagi mahasiswa/pelajar		
10	Kemudahan menjangkau toko dengan kendaraan umum		
11	Kemenarikan dekorasi toko dalam memikat pelanggan		
12	Banyaknya jumlah toko cabang		
13	Frekuensi dalam melakukan pameran di mall		
14	Kemenarikan dalam melakukan pameran di mall		
15	Frekuensi iklan di media elektronik		
16	Kemenarikan dalam memasang iklan di media elektronik		
17	Frekuensi iklan di media cetak		
18	Kemenarikan dalam memasang iklan di media cetak		
19	Frekuensi menjadi sponsor dalam suatu event		
20	Frekuensi penyebaran brosur		
21	Kemenarikan dalam brosur yang dibuat		
22	Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi sepeda yang dijual		
23	Karyawan handal dalam mengetahui seluk beluk sepeda		
24	Karyawan ahli dalam mengetahui kerusakan		

25	Keramahan karyawan		
26	Ketanggapan karyawan dalam melayani pembeli		
27	Kemampuan karyawan dalam melayani proses pembayaran		
28	Kerapihan teknisi dalam servis sepeda		
29	Kerapihan pakaian karyawan		
30	Kebersihan pakaian karyawan		
31	Jumlah tempat parkir yang memadai		
32	Kejelasan harga pada setiap produk		
33	Kejelasan nama toko didepan toko		
34	Kemenarikan design dari exterior toko		
35	Kemenarikan design dari interior toko		
36	Sirkulasi udara		
37	Kesejukan toko		
38	Kebersihan toko		
39	Kerapihan penataan toko		
40	Kenyamanan tempat tunggu		
41	Jumlah tempat tunggu yang memadai		
42	Kebersihan wc untuk Customer		
43	Jumlah wc yang tersedia untuk Customer		
44	Lamanya garansi Sparepart		
45	Lamanya garansi Servis		
46	Kelengkapan sepeda pada saat customer menerima sepeda*		
47	Perhitungan biaya yang tepat dalam nota		
48	Ketepatan waktu dalam menyediakan barang pesanan		
49	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan servis yang dijanjikan		
50	Kecepatan waktu yang diperlukan untuk servis sepeda		
51	Kemudahan dalam proses klaim garansi		

* Nota, Garansi, dan part sepeda

Lain-lain :

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat, saya sebagai mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, Jurusan Teknik Industri sedang melaksanakan penelitian mengenai tingkat kepuasan toko sepeda ACC dan faktor – faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih toko sepeda. Pengumpulan data akan dilaksanakan dengan pengisian kuesioner untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data kuesioner penelitian.

Kerjasama anda kami harapkan untuk mengisi kuesioner dengan sejujur–jujurnya, dan atas ketersediaan waktunya kami ucapkan terimakasih.

Bagian 1: Isi pertanyaan dengan memberikan tanda centang (√)

1. Jenis kelamin:
 - Pria
 - Wanita
2. Daerah tempat tinggal:
 - Semarang Barat
 - Semarang Tengah
 - Semarang Timur
 - Semarang Utara
 - Semarang Selatan
 - Lainnya.....
3. Usia:
 - dibawah 19 tahun
 - 20 – 34 tahun
 - 35 – 49 tahun
 - 50 – 64 tahun
 - diatas 64 tahun
4. Merk sepeda yang dimiliki:
 - Polygon
 - WimCycle
 - United Bike
 - Lainnya.....
5. Dana yang dikeluarkan untuk membeli Sepeda:
 - < Rp.500.000,00
 - Rp.500.000,00–Rp.1.000.000,00
 - Rp.1.000.001,00–Rp.1.500.000,00
 - Rp 1.500.001,00 – Rp.2.000.000,00
 - > Rp.2.000.000,00 yaitu.....
6. Jenis sepeda yang dimiliki:
 - Sepeda Gunung
 - Sepeda Anak - anak
 - Sepeda Listrik
 - Sepeda Pixie
 - Lainnya.....
7. Jenis pembayaran yang diinginkan:
 - Kredit
 - Debet
 - Tunai
8. Apakah online shop membantu dalam membeli sepeda?
 - Ya
 - Tidak
9. Media Sosial yang biasa anda gunakan:
 - Twitter
 - Facebook
 - Lainnya.....
 - Tidak pernah
10. Apakah iklan di media sosial membantu anda untuk mengenal sebuah barang/toko? (Twitter,FB,dll)
 - Ya
 - Tidak
11. Jenis diskon yang diminati :
 - Diskon membeli dalam jumlah banyak
 - Diskon mahasiswa dan pelajar
 - Potongan harga dari promo barang
 - Lainnya....
12. Faktor utama yang menjadi pertimbangan dalam memilih sepeda:
 - Warna Sepeda
 - Ketahanan Sepeda
 - Kenyamanan Sepeda
 - Lainnya.....
13. Faktor utama yang menjadi pertimbangan dalam memilih toko sepeda:
 - Harga sepeda yang murah
 - Cepat pelayanannya
 - Banyak pilihannya
 - Lainnya.....
14. Pilihlah salah satu pernyataan yang sesuai dengan anda:
 - Saya tidak tahu toko sepeda ACC
 - Saya tahu toko sepeda ACC namun belum pernah membeli sepeda
 - Saya pernah membeli sepeda di toko sepeda ACC
 - Saya sudah berlangganan sepeda di toko sepeda ACC
 - Saya sudah berlangganan sepeda di toko sepeda ACC dan ingin merekomendasikannya kepada teman saya

Bagian 2 : Isi pertanyaan dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom tingkat kepentingan serta tingkat performansi. Berilah tanda centang (√) pada kolom peringkat toko sepeda yang dianggap lebih baik

Keterangan :

Tingkat Kepentingan
 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Penting
 4 = Sangat Penting

Tingkat Kinerja
 1 = Sangat Tidak Baik
 2 = Tidak Baik
 3 = Baik
 4 = Sangat Baik

Tingkat kepentingan diisi berdasarkan kepentingan pada saat memilih sepeda

Tingkat kinerja diisi berdasarkan kinerja Toko Sepeda ACC saat ini

Tingkat Kepentingan				No	Variabel	Tingkat Kinerja				Peringkat Toko Sepeda	
STP	TP	P	SP			STB	TB	B	SB	ACC	Sumber Berkat
1	2	3	4			1	2	3	4		
				1	Beragam kualitas sepeda gunung yang dijual						
				2	Beragam jenis sepeda gunung yang dijual						
				3	Keragaman merk sepeda gunung yang dijual						
				4	Ketersediaan sepeda gunung yang dijual						
				5	Kelengkapan sparepart sepeda gunung yang dijual						
				6	Harga murah bila dibandingkan dengan kualitas yang didapat						
				7	Harga lebih murah bila dibandingkan dengan kompetitor lain						
				8	Kemudahan menjangkau toko dengan kendaraan umum						
				9	Frekuensi dalam melakukan pameran di mall						
				10	Kemenarikan dalam melakukan pameran di mall						
				11	Frekuensi iklan di media elektronik						
				12	Kemenarikan dalam memasang iklan di media elektronik						
				13	Frekuensi iklan di media cetak						
				14	Kemenarikan dalam memasang iklan di media cetak						
				15	Frekuensi penyebaran brosur						
				16	Kemenarikan dalam brosur yang dibuat						
				17	Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi sepeda yang dijual						

Tingkat Kepentingan				No	Variabel	Tingkat Kinerja				Peringkat Toko Sepeda	
STP	TP	P	SP			STB	TB	B	SB	ACC	Sumber Berkat
1	2	3	4			1	2	3	4		
				18	Karyawan handal dalam mengetahui seluk beluk sepeda						
				19	Karyawan ahli dalam mengetahui kerusakan						
				20	Keramahan karyawan						
				21	Ketanggapan karyawan dalam melayani pembeli						
				22	Kemampuan karyawan dalam melayani proses pembayaran						
				23	Kerapihan teknisi dalam servis sepeda						
				24	Kerapihan pakaian karyawan						
				25	Kebersihan pakaian karyawan						
				26	Jumlah tempat parkir yang memadai						
				27	Kejelasan harga pada setiap produk						
				28	Kejelasan nama toko didepan toko						
				29	Kemenarikan design dari exterior toko						
				30	Kemenarikan design dari interior toko						
				31	Sirkulasi udara						
				32	Kesejukan toko						
				33	Kebersihan toko						
				34	Kerapihan penataan toko						
				35	Kenyamanan tempat tunggu						
				36	Jumlah tempat tunggu yang memadai						
				37	Kebersihan wc untuk Customer						
				38	Jumlah wc yang tersedia untuk Customer						
				39	Lamanya garansi Sparepart						
				40	Lamanya garansi Servis						
				41	Kelengkapan sepeda pada saat customer menerima sepeda*						
				42	Perhitungan biaya yang tepat dalam nota						
				43	Ketepatan waktu dalam menyediakan barang pesanan						
				44	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan servis yang dijanjikan						
				45	Kecepatan waktu yang diperlukan untuk servis sepeda						
				46	Kemudahan dalam proses klaim garansi						

* Nota, Garansi, dan part sepeda

3. Data mentah CA dan Output SPSS

The table to be analyzed:

	1	2	
	ACC	SumberBe	Margin
1	81	29	110
2	60	50	110
3	78	32	110
4	34	76	110
5	48	62	110
6	53	57	110
7	33	77	110
8	70	40	110
9	24	86	110
10	24	86	110
11	36	74	110
12	73	37	110
13	59	51	110
14	29	81	110
15	78	32	110
16	70	40	110
17	26	84	110
18	68	42	110
19	75	35	110
20	85	25	110
21	33	77	110
22	82	28	110
23	74	36	110
24	71	39	110
25	61	49	110
26	34	76	110
27	77	33	110
28	47	63	110
29	45	65	110
30	52	58	110
31	78	32	110
32	46	64	110
33	75	35	110
34	65	45	110
35	77	33	110
36	78	32	110
37	64	46	110
38	76	34	110
39	54	56	110
40	38	72	110
41	67	43	110
42	64	46	110
43	45	65	110
44	31	79	110
45	48	62	110
46	74	36	110
Margin	----- 2660	----- 2400	----- 5060

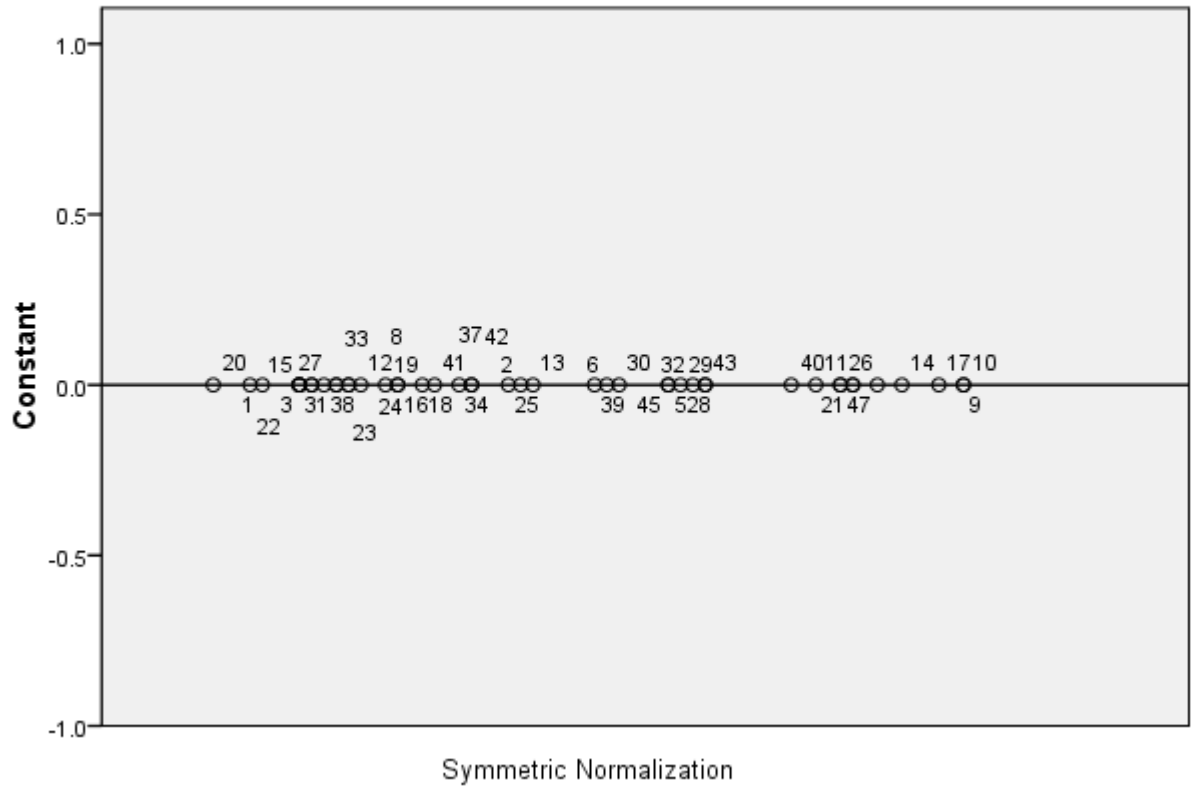
The data-matrix permuted according to the scores in dimension: 1

	1	2	
	ACC	SumberBe	Margin
20	85	25	110
22	82	28	110
1	81	29	110
3	78	32	110
15	78	32	110
36	78	32	110
31	78	32	110
27	77	33	110
35	77	33	110
38	76	34	110
33	75	35	110
19	75	35	110
46	74	36	110
23	74	36	110
12	73	37	110
24	71	39	110
16	70	40	110
8	70	40	110
18	68	42	110
41	67	43	110
34	65	45	110
42	64	46	110
37	64	46	110
25	61	49	110
2	60	50	110
13	59	51	110
39	54	56	110
6	53	57	110
30	52	58	110
5	48	62	110
45	48	62	110
28	47	63	110
32	46	64	110
29	45	65	110
43	45	65	110
40	38	72	110
11	36	74	110
4	34	76	110
26	34	76	110
7	33	77	110
21	33	77	110
44	31	79	110
14	29	81	110
17	26	84	110
9	24	86	110
10	24	86	110
Margin	2660	2400	5060

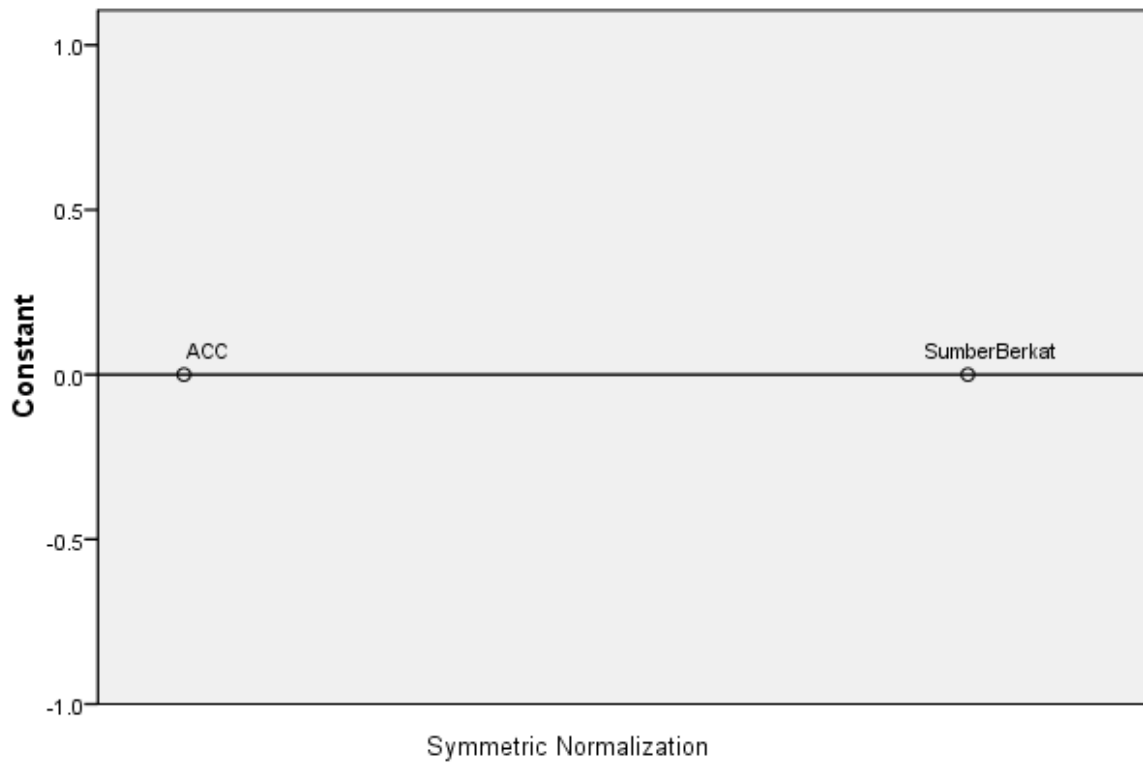
Abbreviated Extended
Name Name

SumberBe SumberBerkat

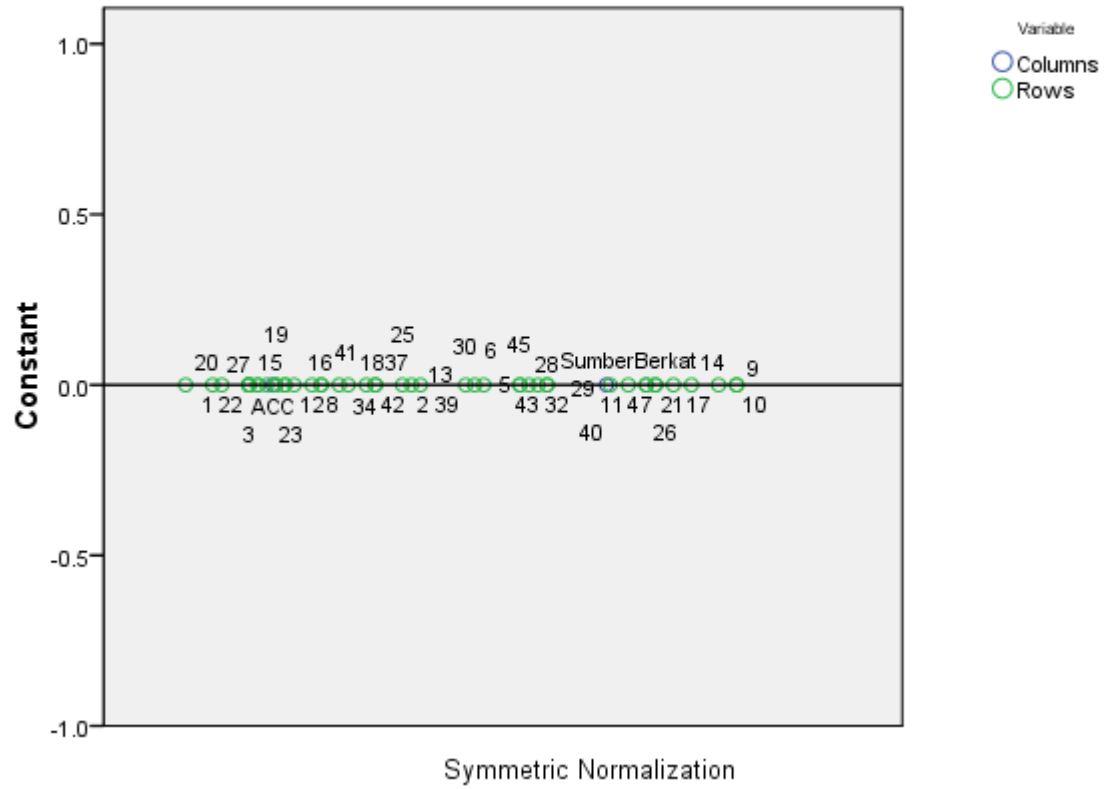
Row Scores



Column Scores



Row and Column Scores



6. Validitas Eksternal Tingkat kepentingan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	131.4091	326.226	0.26	.	0.892
VAR00002	131.1818	318.113	0.503	.	0.889
VAR00003	131.4818	323.114	0.299	.	0.892
VAR00004	131.6364	323.096	0.316	.	0.892
VAR00005	131.4	325.93	0.274	.	0.892
VAR00006	131.3182	324.402	0.324	.	0.891
VAR00007	131.5818	317.31	0.496	.	0.889
VAR00008	130.9273	321.866	0.445	.	0.89
VAR00009	131.4909	313.738	0.604	.	0.888
VAR00010	131.2727	318.494	0.477	.	0.889
VAR00011	132.0455	320.741	0.408	.	0.89
VAR00012	131.3545	318.433	0.436	.	0.89
VAR00013	131.2	321.207	0.457	.	0.89
VAR00014	131.4455	320.745	0.393	.	0.891
VAR00015	131.3818	324.257	0.32	.	0.892
VAR00016	131.2818	324.938	0.303	.	0.892
VAR00017	131.2636	321.939	0.369	.	0.891
VAR00018	131.2	316.95	0.509	.	0.889
VAR00019	131.4909	322.638	0.352	.	0.891
VAR00020	130.9273	321.866	0.445	.	0.89
VAR00021	131.3364	323.455	0.337	.	0.891

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00022	131.5818	326.979	0.239	.	0.893
VAR00023	131.2	324.473	0.292	.	0.892
VAR00024	131.2727	319.099	0.431	.	0.89
VAR00025	131.6727	323.305	0.322	.	0.892
VAR00026	131.1727	322.952	0.35	.	0.891
VAR00027	131.2364	320.201	0.432	.	0.89
VAR00028	131.3364	312.794	0.571	.	0.888
VAR00029	131.3091	326.491	0.228	.	0.893
VAR00030	131.4455	324.69	0.272	.	0.892
VAR00031	131.3636	314.435	0.637	.	0.887
VAR00032	131.1273	326.094	0.313	.	0.892
VAR00033	131.1455	325.942	0.271	.	0.892
VAR00034	131.4182	321.53	0.375	.	0.891
VAR00035	131.3727	325.52	0.267	.	0.892
VAR00036	131.6455	320.781	0.355	.	0.891
VAR00037	131.1182	321.573	0.409	.	0.89
VAR00038	131.0545	327.722	0.283	.	0.892
VAR00039	131.4182	326.814	0.244	.	0.893
VAR00040	131.4818	319.408	0.449	.	0.89
VAR00041	131.6091	325.194	0.265	.	0.892
VAR00042	131.6	318.132	0.471	.	0.889
VAR00043	131.5455	320.287	0.41	.	0.89
VAR00044	131.3455	327.751	0.208	.	0.893
VAR00045	131.1	328.917	0.198	.	0.893
VAR00046	131.4818	317.94	0.425	.	0.89

7. Validitas Eksternal Tingkat performansi

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	120.236	296.145	0.27	.	0.898
VAR00002	120.6	299.618	0.212	.	0.898
VAR00003	121.564	299.551	0.251	.	0.897
VAR00004	120.082	300.663	0.199	.	0.898
VAR00005	121.155	295.618	0.412	.	0.896
VAR00006	121.391	299.837	0.25	.	0.897
VAR00007	120.155	299.086	0.249	.	0.898
VAR00008	119.882	296.472	0.385	.	0.896
VAR00009	120.736	289.15	0.558	.	0.894
VAR00010	121.409	298.464	0.279	.	0.897
VAR00011	121.264	296.214	0.357	.	0.896
VAR00012	121.409	300.299	0.258	.	0.897
VAR00013	121.482	298.821	0.304	.	0.897
VAR00014	120.746	289.641	0.516	.	0.894
VAR00015	120.109	295.346	0.379	.	0.896
VAR00016	120.036	299.118	0.246	.	0.898
VAR00017	120.746	288.705	0.518	.	0.894
VAR00018	120.918	293.984	0.386	.	0.896
VAR00019	119.827	296.86	0.348	.	0.896
VAR00020	120.709	285.236	0.659	.	0.892
VAR00021	120.509	299.17	0.204	.	0.898
VAR00022	119.9	296.806	0.411	.	0.896
VAR00023	120.382	286.275	0.6	.	0.893
VAR00024	119.991	298.706	0.245	.	0.898
VAR00025	120.964	291.448	0.424	.	0.895
VAR00026	120.2	298.143	0.267	.	0.897
VAR00027	120.636	286.16	0.619	.	0.893
VAR00028	120.255	299.935	0.22	.	0.898
VAR00029	120.727	286.329	0.623	.	0.893
VAR00030	120.591	299.253	0.205	.	0.898

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00031	120.273	294.163	0.374	.	0.896
VAR00032	120.646	285.736	0.639	.	0.892
VAR00033	120.5	287.298	0.581	.	0.893
VAR00034	120.109	289.199	0.545	.	0.894
VAR00035	120.109	296.685	0.291	.	0.897
VAR00036	120.291	298.997	0.257	.	0.897
VAR00037	120.646	288.378	0.536	.	0.894
VAR00038	120.109	300.447	0.188	.	0.898
VAR00039	120.327	297.341	0.257	.	0.898
VAR00040	119.827	294.548	0.47	.	0.895
VAR00041	120.564	292.413	0.404	.	0.896
VAR00042	121.046	298.998	0.204	.	0.899
VAR00043	120.709	285.236	0.659	.	0.892
VAR00044	120.955	297.658	0.295	.	0.897
VAR00045	120.827	286.254	0.595	.	0.893
VAR00046	120.5	297.94	0.273	.	0.897

8. Hasil SPSS Reliabel Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.893	.893	46

9. Hasil SPSS Reliabel Tingkat Performansi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.897	46

10. Tabel R Produk Moment

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
3	0.997	43	0.301	83	0.216	123	0.177	163	0.154	203	0.138
4	0.95	44	0.297	84	0.215	124	0.176	164	0.153	204	0.137
5	0.878	45	0.294	85	0.213	125	0.176	165	0.153	205	0.137
6	0.811	46	0.291	86	0.212	126	0.175	166	0.152	206	0.137
7	0.754	47	0.288	87	0.211	127	0.174	167	0.152	207	0.136
8	0.707	48	0.285	88	0.21	128	0.174	168	0.151	208	0.136
9	0.666	49	0.282	89	0.208	129	0.173	169	0.151	209	0.136
10	0.632	50	0.279	90	0.207	130	0.172	170	0.151	210	0.135
11	0.602	51	0.276	91	0.206	131	0.172	171	0.15	211	0.135
12	0.576	52	0.273	92	0.205	132	0.171	172	0.15	212	0.135
13	0.553	53	0.271	93	0.204	133	0.17	173	0.149	213	0.134
14	0.532	54	0.268	94	0.203	134	0.17	174	0.149	214	0.134
15	0.514	55	0.266	95	0.202	135	0.169	175	0.148	215	0.134
16	0.497	56	0.263	96	0.201	136	0.168	176	0.148	216	0.134
17	0.482	57	0.261	97	0.2	137	0.168	177	0.148	217	0.133
18	0.468	58	0.259	98	0.199	138	0.167	178	0.147	218	0.133
19	0.456	59	0.256	99	0.198	139	0.167	179	0.147	219	0.133
20	0.444	60	0.254	100	0.197	140	0.166	180	0.146	220	0.132
21	0.433	61	0.252	101	0.196	141	0.165	181	0.146	221	0.132
22	0.423	62	0.25	102	0.195	142	0.165	182	0.146	222	0.132
23	0.413	63	0.248	103	0.194	143	0.164	183	0.145	223	0.131
24	0.404	64	0.246	104	0.193	144	0.164	184	0.145	224	0.131
25	0.396	65	0.244	105	0.192	145	0.163	185	0.144	225	0.131
26	0.388	66	0.242	106	0.191	146	0.163	186	0.144	226	0.131
27	0.381	67	0.24	107	0.19	147	0.162	187	0.144	227	0.13
28	0.374	68	0.239	108	0.189	148	0.161	188	0.143	228	0.13
29	0.367	69	0.237	109	0.188	149	0.161	189	0.143	229	0.13
30	0.361	70	0.235	110	0.187	150	0.16	190	0.142	230	0.129
31	0.355	71	0.234	111	0.187	151	0.16	191	0.142	231	0.129
32	0.349	72	0.232	112	0.186	152	0.159	192	0.142	232	0.129
33	0.344	73	0.23	113	0.185	153	0.159	193	0.141	233	0.129
34	0.339	74	0.229	114	0.184	154	0.158	194	0.141	234	0.128
35	0.334	75	0.227	115	0.183	155	0.158	195	0.141	235	0.128
36	0.329	76	0.226	116	0.182	156	0.157	196	0.14	236	0.128
37	0.325	77	0.224	117	0.182	157	0.157	197	0.14	237	0.127
38	0.32	78	0.223	118	0.181	158	0.156	198	0.139	238	0.127
39	0.316	79	0.221	119	0.18	159	0.156	199	0.139	239	0.127
40	0.312	80	0.22	120	0.179	160	0.155	200	0.139	240	0.127
41	0.308	81	0.219	121	0.179	161	0.155	201	0.138	241	0.126
42	0.304	82	0.217	122	0.178	162	0.154	202	0.138	242	0.126