

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN PUPUK UREA BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *QFD*

DI PT PETROKIMIA GRESIK

Bersama ini saya mohon Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner yang dibawah ini sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan penjualan produk Urea Departemen Administrasi dan Penjualan PT Petrokimia Gresik.

1. Nama Distributor :
2. Pemilik
 - Nama :
 - Jenis Kelamin :
 - Umur :
 - Alamat :
 - Telp :
3. Status Distributor :

Persepsi (*Perception*) yaitu Persepsi anda akan layanan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan PIC Urea pada Dep Administrasi dan Penjualan PT Petrokimia Gresik. Kriterianya ialah :

1 = Sangat Tidak Puas

4 = Puas

2 = Tidak Puas

5 = Sangat Puas

3 = Cukup

Harapan (*Expectation*) yaitu opini anda terhadap hal-hal yang berkaitan dengan PIC Urea pada Dep Administrasi dan Penjualan PT Petrokimia Gresik. Kriterianya ialah :

1 = Sangat Tidak Puas	4 = Puas
2 = Tidak Puas	5 = Sangat Puas
3 = Cukup	

Petunjuk : Isilah jawaban tingkat kepuasan pelanggan dengan angka berikut sesuai dengan pendapat saudara dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada kotak yang tersedia.

Tabel Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan:

No.	Variabel	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		STP	TP	C	P	SP	STP	TP	C	P	SP
<i>Tangible (Bukti Terukur)</i>											
X1	Kemasan Produk										
X2	Desain kemasan produk										
X3	Keterangan mengenai komposisi										
X4	Efikasi (kualitas/kemanjuran) produk										
X5	Ketersediaan produk saat dibutuhkan										
<i>Reability (Kehandalan)</i>											
X6	Kecepatan pengiriman produk										

Lampiran 2 Data Responden Pra Penelitian

No.	Konsumen	Alamat Responden
1	Korindo Group	Jl. Cakra Baru 1 No. 12 Griya Kembangan, Kebomas Gresik
2	CV Stanley Chemindo	Jl. Veteran Pangkal Pinang, Bangka
3	PT Globusartha Internusa	Jl. Sungai Selan Km. 4 Desa Mangkol Kec. Pangkalan Baru Kab. Bangka Tengah
4	CV Sriwijaya Utama Indo	Komplek Pegudangan Sukarame Blok G8-G1 Kel. Talang Kelapa Kec. Alang alang Lebar Palembang
5	PT Premiere Makmur Indah	Jl. Kol Syarifudin Yoes RT 45 No 67, Kel. Sepingan Baru Kec. Balikpapan Seltan
6	CV Berkah Tani	Jln Poros Samarinda-Botang
7	CV Berkah Makmur	Makassar
8	CV Mutiara Intan Lestari	Jl. Lumba-lumba 5 No. 236 RT.004 RW.001 Kel. Gabek 1 Kec. Gabek, Pangkalpinang
9	CV Kresna Etam Sejahtera	Jl. Pandugo VA No. 35E Kel. Panjaringan Srai Kec. Rungkut, Surabaya
10	Sari Pusri Toko	Jl. RA. Kartini Desa Purbasari RT 17 & RW 03 Kec. Pangkalan Lada Kab. Kotawaringin Barat Klaimantan Tengah, Indonesia
11	CV Jago Subur	Jl. Letjen Suprpto No.196 Nganjuk
12	CV bintang Usaha Maju	Jl. Utama Pasir Panjang RT. 2 Ds. Batu Belaman Kec. Kumai, Kalimantan Tengah

No.	Konsumen	Alamat Responden
13	CV At Taubah Barokah	Jl. Rama Raya Palembang
14	CV Taufik Business	Perum. Wisma Tengger X/51 Tandes Surabaya
15	PT Aditya Mandiri Utama	Ruko Kartini mEgah Kav. A5, Jl. R.A. Kartini No. 150-152, Gresik
16	PT Goautama Sinarbatuah	Jl. A Yani Km. 11.200 No.10
17	CV Dohar Agro Mandiri	Jl. RE Martadinata RT 17 RW 04, Bengkulu
18	CV Loco Sejahtera	Jl. H. Ismail Malik, I-Walk Alegro Blok A No. 19, Jambi
19	CV Sumber Hidup	Jl. Raya No. 108, Banyuwangi
20	CV Sultan Tani Andalan	Jl. Ruang KM.1 Ds. Paal Kec. Nannga Pinoh
21	CV Buana Prima	Jl. Tg. Manimbaya No. 38 Palu
22	PT Agrimas Utama Indonesia	Jl. KH. Mas Mamsyur No. 121, Jakarta Pusat
23	PT Aneka Tani Mandiri	Jl. Ratu Mangku No.06 RT 13 Kalimantan Tengah
24	CV General Farm Indonesia	Perum Tj. Baru, Blog B.9. RT/RW 39/15, Lampung Selatan
25	CV Musifarm Agrosarana	Jl. Sultan Sulaiman Kel. Sambutan Kec.Sambutan-Samarinda
26	CV Padas Mulya	Jl. PB. Sudirman 26C Ngawi

No.	Konsumen	Alamat Responden
27	UD Tani Makmur	Pangkalan Bun
28	CV Berkat Karya Abadi	Jl. Pasir I/5 PPI, Gresik
29	PT Alya Tani Sejahtera	Jl. Raya Sragen-Ngawi Km. 05, RT RW 27/1, Kel. Bener, Ngrampel, Sragen
30	CV Pandan Wangi	Jl. Caruban-Ngawi Ds. Pulerejo, Kec. Pilangkenceng, Madiun

Lampiran 3 Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Persepsi Pelanggan

N	ATRIBUT PERTANYAN PERSEPSI (X1)																										Jml	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
1	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	83	
2	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	81	
3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	84	
4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	78	
5	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	81		
6	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	82	
7	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	86	
8	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	77	
9	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	84	
10	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	81	
11	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	81	
12	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	2	77
13	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	80	
14	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	80	
15	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	79	
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	79
17	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	82	
18	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	91	
19	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	76	
20	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	81	
21	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	81	
22	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	86	
23	4	3	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	86	
24	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	78	
25	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	81	
26	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	82	
27	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	83	
28	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	85	
29	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	77	
30	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	81

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Harapan Pelanggan

ATRIBUT PERTANYAN HARAPAN (X2)																										Jml
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
3	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	97
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	98
4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	3	97
3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	100
4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	100
5	4	5	3	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	97
5	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	100
4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	101
3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	96
3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	106
3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	105
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	100
4	3	4	5	5	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	102
3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	92
4	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	103
5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	105
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	5	98
3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	96
4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	96
5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	104
5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	4	110
3	4	3	5	3	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	105
3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	100
5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	103
5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	101
5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	101
5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	102

Lampiran 5 Tabel Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan Pra Penelitian

Uji Validitas Persepsi				Uji Validitas Harapan			
Dimensi	Item	<i>If-deleted</i>	Ket	Dimensi	Item	<i>If-deleted</i>	Ket
<i>Tangible</i>	X1	0,432	Valid	<i>Tangible</i>	X1	0,365	Valid
	X2	0,435	Valid		X2	0,531	Valid
	X3	0,374	Valid		X3	0,429	Valid
	X4	0,367	Valid		X4	0,527	Valid
	X5	0,512	Valid		X5	0,396	Valid
<i>Reability</i>	X6	0,363	Valid	<i>Reability</i>	X6	0,453	Valid
	X7	0,365	Valid		X7	0,426	Valid
	X8	0,557	Valid		X8	0,372	Valid
	X9	0,369	Valid		X9	0,374	Valid
	X10	0,383	Valid		X10	0,466	Valid
<i>Responsiveness</i>	X11	0,415	Valid	<i>Responsiveness</i>	X11	0,368	Valid
	X12	0,423	Valid		X12	0,340	Valid
	X13	0,375	Valid		X13	0,375	Valid
	X14	0,388	Valid		X14	0,388	Valid
	X15	0,378	Valid		X15	0,391	Valid
	X16	0,371	Valid		X16	0,375	Valid
<i>Assurance</i>	X17	0,381	Valid	<i>Assurance</i>	X17	0,492	Valid
	X18	0,384	Valid		X18	0,371	Valid
	X19	0,370	Valid		X19	0,365	Valid
	X20	0,439	Valid		X20	0,417	Valid
	X21	0,640	Valid		X21	0,400	Valid
	X22	0,538	Valid		X22	0,413	Valid
<i>Emphaty</i>	X23	0,437	Valid	<i>Emphaty</i>	X23	0,458	Valid
	X24	0,514	Valid		X24	0,457	Valid
	X25	0,434	Valid		X25	0,435	Valid
	X26	0,415	Valid		X26	0,426	Valid

Lampiran 6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan Pra Penelitian

Uji Reliabilitas Persepsi				Uji Reliabilitas Harapan			
Dimensi	Item	Cronbach Alpha	Ket	Dimensi	Item	Cronbach Alpha	Ket
<i>Tangible</i>	X1	0,653	Reliabel	<i>Tangible</i>	X1	0,731	Reliabel
	X2	0,695	Reliabel		X2	0,809	Reliabel
	X3	0,611	Reliabel		X3	0,601	Reliabel
	X4	0,601	Reliabel		X4	0,813	Reliabel
	X5	0,629	Reliabel		X5	0,650	Reliabel
<i>Reability</i>	X6	0,613	Reliabel	<i>Reability</i>	X6	0,940	Reliabel
	X7	0,603	Reliabel		X7	0,631	Reliabel
	X8	0,668	Reliabel		X8	0,666	Reliabel
	X9	0,631	Reliabel		X9	0,851	Reliabel
	X10	0,643	Reliabel		X10	0,628	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	X11	0,742	Reliabel	<i>Responsiveness</i>	X11	0,650	Reliabel
	X12	0,643	Reliabel		X12	0,671	Reliabel
	X13	0,796	Reliabel		X13	0,613	Reliabel
	X14	0,751	Reliabel		X14	0,653	Reliabel
	X15	0,742	Reliabel		X15	0,638	Reliabel
	X16	0,698	Reliabel		X16	0,614	Reliabel
<i>Assurance</i>	X17	0,659	Reliabel	<i>Assurance</i>	X17	0,683	Reliabel
	X18	0,724	Reliabel		X18	0,654	Reliabel
	X19	0,688	Reliabel		X19	0,656	Reliabel
	X20	0,739	Reliabel		X20	0,618	Reliabel
	X21	0,808	Reliabel		X21	0,629	Reliabel
	X22	0,746	Reliabel		X22	0,832	Reliabel
<i>Emphaty</i>	X23	0,743	Reliabel	<i>Emphaty</i>	X23	0,752	Reliabel
	X24	0,725	Reliabel		X24	0,690	Reliabel
	X25	0,712	Reliabel		X25	0,698	Reliabel
	X26	0,681	Reliabel		X26	0,770	Reliabel

Lampiran 7 Data-data Responden Pupuk Urea

No.	Konsumen	Alamat Responden
1	CV. Adi Jaya Mandiri	Jl. Cakra Baru 1 No. 12 Griya Kembangan, Kebomas Gresik
2	CV. Amarta Setia Karya	Jl. Ledokdowo No. 07 Pakisjajar, Pakis - Malang
3	CV. Karunia Azfar Sentosa	Jl. Baja VIII No. 12 , Pongangan Manyar Gresik 61151
4	CV. Pertiwi Tani	Jl. Pipitan Sari No. 25 Br. Kayu Tulang, Canggu, Kuta Utara, Badung, Bali
5	CV. Sri Agung	Jl. Veteran No. 22 Bekonang, Kec. Mojolaban, Kab. Sukoharjo
6	CV. Tani Tentrem	RT/RW 10/05 Ds Durenan Kec. Durenan Trenggalek
7	PT. Agro Afiat Nusantara	Jl. Trans Kalimantan KM.1 No. 30 RT/RW 008/002 Kelurahan Berangas Timur Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala – Kalsel 70825
8	PT. Falindo Utama	Jl. Tandra Raya No. 21 RT.010 RW.08 Kel. Jati, Kec. Pulogadung Kota Jakarta Timur 13220
9	PT. Gresik Cipta Sejahtera	Jl. KIG Raya Selatan Blok A5, Randuagung Kebomas Gresik
10	PT. Plumpang Organik Jaya Makmur	Jl. Raya Babat – Tuban KM 14 Minohorejo Kec. Widang Tuban Jawa Timur
11	PT. Randoealas Sejahtera	Komplek Ruko DINARI Blok A Jl. Panglima Sudirman No. 123 Gresik 61111

No.	Konsumen	Alamat Responden
12	PT. Takenuda Pratama Persada	Jl. Raya kembangan Asri Blok K-06, Kembangan Kebomas
13	PT. Yasida Makmur Abadi	Ruko KIG Blok B-15 JL. Tri Dharma Gresik
14	PT. Terminal Agro Feed Indonesia	Jl. KH. Siradj Desa Margasari Kec. Margasari Kabupaten Tegal-Jawa Tengah
15	CV. Agro Tani Lestari	Jl. G Rinjani Blok 1 No.46 Singaraja Kel. Banjar Kec. Buleleng Kab. Buleleng
16	PT. Petrosida Gresik	Blok A5 Gresik
17	PT. Agri Kemia Natura	Gd. HR Rasuna Said Blok X-2 No 4 Kuningan Timur, Setiabudi Jakarta Selatan
18	PT. Berkat Cipta Abadi	Wisma Korindo, Jl. M.T Haryono Kav 62 Pancoran Jakarta Selatan 12780
19	PT. Dongin Prabawa	Wisma Korindo, Jl. M.T Haryono Kav 62 Pancoran Jakarta Selatan 12780
20	PT. Gelora Mandiri Membangun	Wisma Korindo, Jl. M.T Haryono Kav 62 Pancoran Jakarta Selatan 12780
21	PT. Indotama Omicron Kahar	Jl. Grantung Legok, Dukuh Rejo, Kec. Bayan, Kab. Purworejo (54152) Jawa Tengah
22	PT. Multidaya Putra Sejahtera	Jl. Meduran No. 153 RT/RW 02/03 Kec. Manyar Kab. Gresik
23	PT. Papua Agro Lestari	Wisma Korindo, Jl. M.T Haryono Kav 62 Pancoran Jakarta Selatan 12780

No.	Konsumen	Alamat Responden
24	PT. Perintis Niaga Indonesia	Gama Tower 41 st floor. Jl. H.R Rasunan Said Kav C-22 KaretKuningan, Setiabudi Jakarta Selatan 12940
25	PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia	Jl. Grantung Legok, Dukuh Rejo, Kec. Bayan, Kab. Purworejo (54152) Jawa Tengah
26	PT. Rajawali Nusindo	Jl. Denpasar Raya Kav D III Kuningan Jakarta Selatan
27	PT. Semesta Jaya Abadi	Komp. Pergudangan Margomulyo Jaya – Jl. Sentong Asri C9 Surabaya
28	PT. Toya Indo Manunggal	Citra Harmony Gateway RKG No. 1 Jl. Raya Surabaya-Mojokerto KM 9,7 Sidodadi Taman Sidoarjo 61257 Jawa Timur
29	PT. Tunas Sawa Erma	Wisma Korindo, Jl. M.T Haryono Kav 62 Pancoran Jakarta Selatan 12780
30	PT Setia Tani	Jalan By Pass Ir. Soekarno – Kediri – Tabanan - Bali

Lampiran 8 Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Persepsi Pelanggan

ATRIBUT PERTANYAN PERSEPSI (XI)																											
																									Jml		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	82	
2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	80	
3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	83	
3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	78	
4	4	2	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	81	
4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	81	
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	86	
4	3	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	85	
3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	81	
4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	81	
3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	2	77	
3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	80	
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	80	
3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	79	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	82	
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	90
3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	76
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	82	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	84
4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	81
3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	80
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	82
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	84
2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	81
3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	82
3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	84
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	82
3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	84
3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	77
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	82

Lampiran 9 Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Harapan Pelanggan

N	ATRIBUT PERTANYAN HARAPAN (X ₂)																										Jml				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26					
1	3	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	97				
2	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	98				
3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	98				
4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	101				
5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5	101				
6	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	98				
7	5	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	100				
8	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	102				
9	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96				
10	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	106				
11	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	105				
12	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	101				
13	4	3	4	5	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	102				
14	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	91				
15	4	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	103				
16	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	105				
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	98				
18	3	3	5	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	95				
19	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	95				
20	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	104				
21	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	108				
22	3	3	5	3	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	104				
23	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	99				
24	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	102				
25	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	101				
26	5	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	100				
27	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	102				
28	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	103				
29	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	100				
30	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	101				

Lampiran 10 Hasil Output Software SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	N of Items
,722	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	78,03	7,964	,375	,735
X1.2	78,00	8,828	,365	,635
X1.3	78,17	7,937	,381	,681
X1.4	78,03	7,826	,366	,663
X1.5	77,93	7,513	,411	,641
X1.6	78,13	8,533	,369	,639
X1.7	78,10	9,128	,375	,715
X1.8	77,73	7,237	,534	,618
X1.9	77,87	8,189	,369	,629
X1.10	78,00	8,138	,370	,730
X1.11	78,43	9,151	,374	,734
X1.12	78,03	9,344	,379	,739
X1.13	77,90	7,610	,400	,600
X1.14	77,93	7,651	,370	,730
X1.15	77,97	8,585	,373	,733
X1.16	78,13	8,533	,372	,732
X1.17	78,27	9,375	,374	,734
X1.18	78,13	8,051	,371	,731
X1.19	78,00	8,069	,384	,834
X1.20	77,97	9,482	,385	,835
X1.21	77,93	7,237	,598	,698
X1.22	78,03	7,206	,542	,642
X1.23	78,23	9,220	,394	,794
X1.24	78,03	7,206	,475	,775
X1.25	77,93	8,823	,372	,772
X1.26	78,23	7,289	,505	,805

Lampiran 11 Hasil Output Software SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	96,8
	Excluded a	0	0
	Total	30	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	N of Items
,747	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	96,63	12,861	,384	,840
X2.2	96,87	12,051	,389	,641
X2.3	96,60	15,076	,379	,623
X2.4	96,63	11,413	,444	,644
X2.5	96,63	13,206	,375	,784
X2.6	96,77	13,909	,373	,752
X2.7	96,70	12,838	,386	,940
X2.8	96,67	12,575	,385	,643
X2.9	96,57	12,530	,382	,632
X2.10	96,83	11,454	,439	,639
X2.11	96,63	13,344	,371	,731
X2.12	96,60	12,110	,392	,692
X2.13	96,77	12,392	,375	,735
X2.14	96,53	14,878	,368	,638
X2.15	96,70	14,286	,399	,839
X2.16	96,77	11,633	,412	,612
X2.17	96,60	11,559	,423	,623
X2.18	96,53	13,085	,380	,680
X2.19	96,60	14,731	,376	,766
X2.20	96,73	14,340	,385	,825
X2.21	96,53	11,706	,384	,834
X2.22	96,70	11,597	,393	,693
X2.23	96,73	11,651	,430	,730
X2.24	96,60	12,800	,394	,714
X2.25	96,77	12,737	,391	,691
X2.26	96,63	13,413	,390	,790

Lampiran 12 Surat Balasan Perizinan Penelitian di PT. Petrokimia Gresik

Gresik, 15.Maret 2022

Nomor : 2399/B/NK.03.02/03/DR/2022
Lampiran : -
Perihal : Surat Persetujuan Penelitian Peserta Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka 2021

Yth. Kepala Bidang Akademik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan telah selesainya program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka Batch 1 pada tanggal 23 Agustus 2021 s/d 21 Januari 2022, bersama ini kami menerangkan bahwa salah satu mahasiswa peserta magang MBKM dengan rincian :

Nama : Wafiyatul Hidayah
NIM : 1411800099
Program Studi : Teknik Industri - Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Unit Kerja : Dep. Administrasi & Penjualan

telah melakukan penelitian di Petrokimia Gresik dengan judul **"Strategi Pengembangan Customer Relationship Management Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan QFD."**

Demikian surat ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Hormat kami,
PT Petrokimia Gresik

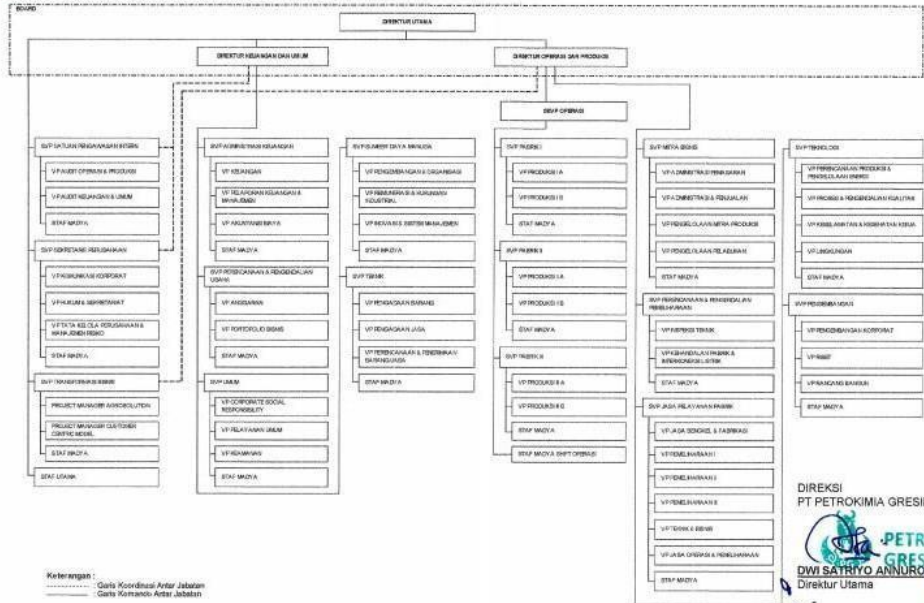
Nanda Kiswanto
VP Pengembangan & Organisasi

Tembusan :
- Arsip.

Lampiran 13 Struktur Organisasi di PT. Petrokimia Gresik



LAMPIRAN SK DIREKSI
Nomor : 0003/B/OT.00.02/30/SK/2021
Tanggal : 02 Januari 2021



Keterangan :
----- Garis Koordinasi Antar Jabatan
----- Garis Komando Antar Jabatan

DIREKSI
PT PETROKIMIA GRESIK
DWI SATHYO ANNURGO
Direktur Utama

Lampiran 15 Lembar Revisi Penelitian Tugas Akhir

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

REVISI SIDANG TUGAS AKHIR

NAMA : Wafiyatul Hidayah
NBI : 141180099
JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN PUPUK UREA BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN QFD (STUDI KASUS: PT. PETROKIMIA GRESIK)
BATAS BIMBINGAN REVISI : 1 Minggu setelah Sidang

NO	URAIAN	BAB	HALAMAN
1.	Gunakan data kuantitatif untuk permasalahan, selain onset	10/122 Elang	
2.	Tambahkan dengan diagram kartesian untuk kuadran strategi selain rumah kualitas		
3.	Untuk uji validitas gunakan metode (t-deleted) supaya sama dengan uji reliabilitas Cronbach Alpha		
4.	Definisikan Optimal Variabel dibuat untuk desain kesimpulan.		

NO	URAIAN	BAB	HALAMAN
1.	Deskripsi dari tabel 2.1 Penjelasan terdapat	ii	
2.	Pencarian jumlah sampel disesuaikan dengan metode yang digunakan	iv	45
3.	Pengelasan sesuai praktik kondisi lapangan Gambar 4.1	iv	61 9/12
4.	Dasar pengelompokan variabel layanan	v	69

Telah Direvisi,
Dosen Penguji 1,



Dr. I Nyoman Lokajaya, ST., MM

Dosen Penguji 2,



Hilyah Nuha, ST., MT

Surabaya, 08 Juni 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing,



Erni Puspantantari Putri, ST., M.Eng., Ph.D

(Halaman sengaja dikosongkan)