

LAMPIRAN KUISIONER

Kepada

Yth Saudara/i Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan skripsi program S1 di Teknik Industri UNTAG, maka saya mohon kesediaan dari saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon untuk kesediaannya dalam mengisi atau menjawab kuesioner ini dengan jujur dan sungguh-sungguh. Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan saudara/i dalam mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Edi Suyanto

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

I. Identitas Pelanggan

1. Nama :
2. Usia :

Bapak/ibu, Saudara/i diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan nyata yang Bapak/ibu, Saudara/i rasakan selama menggunakan jasa terhadap seluruh kualitas layanan Bengkel Duta Bayu Mobil, dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan jawaban sesuai skala pemilihan sebagai berikut

Kuesioner Servqual :

Tingkat Kepuasan (Persepsi)		Tingkat Harapan (Ekspektasi)	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat tidak puas	1	Sangat tidak penting
2	Tidak puas	2	Tidak penting
3	Cukup puas	3	Cukup penting
4	Puas	4	Penting
5	Sangat puas	5	Sangat penting

Kuesioner Kano :

Fungsional		Disfungsional	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat suka	1	Sangat suka
2	Suka	2	Suka
3	Biasa saja	3	Biasa
4	Tidak suka	4	Tidak suka
5	Sangat tidak suka	5	Sangat tidak suka

Contoh Pengisian Kuesioner

No.	Pertanyaan (Atribut Layanan)	Harapan					Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Tata letak lokasi bengkel			√							√

KUISIONER METODE KANO FUNGSIONAL

Jika fasilitas atau layanan dibawah ini tersedia, apa yang anda rasakan ?

No.	PERTANYAAN FUNGSIONAL	NILAI				
		1	2	3	4	5
	Tangible (Fisik)					
1	Suasana bengkel yang nyaman dan bersih					
2	Kapasitas dan kebersihan ruang tunggu					
3	Tersedia minuman gratis					
4	Kelengkapan fasilitas (TV, majalah, koran, dll) di ruang tunggu					
5	Kapasitas lahan parkir bagi kendaraan					
	Reliability (Kehandalan)					
6	Harga service yang murah					
7	Ketersediaan spare part yang <i>ready</i>					
8	Proses pelayanan yang tidak membingungkan pelanggan					
9	Pelayanan Service yang tepat waktu					
10	Ketelitian pengerjaan oleh mekanik					
	Responsiveness (Ketanggapan)					
11	Petugas service memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti .					
12	Adanya penjelasan tentang kualitas spare part. original dan tidak original.					
13	Ketanggapan dan kehandalan semua karyawan terkait dengan hasil pekerjaan					
14	Ketanggapan pada keluhan konsumen					
	Assurance (Jaminan)					
15	Kualitas <i>service</i> yang diberikan					
16	Kualitas spare part yang terjamin					
17	Garansi spare part yang diberikan					
18	Keamanan barang bawaan di dalam mobil					
	Empathy (Empati)					
19	Kemudahan pendaftaran ketika <i>service</i>					
20	Keramahan dalam melayani pelanggan					
21	Proses follow up yang sopan dan ramah kepada pelanggan					
22	Perhatian penuh pada keluhan pelanggan					

KUISIONER METODE KANO DISFUNGSIONAL

Jika fasilitas atau layanan dibawah ini tidak tersedia, apa yang anda rasakan ?

No.	PERTANYAAN DISFUNGSIONAL	NILAI				
		1	2	3	4	5
	Tangible (Fisik)					
1	Suasana bengkel yang nyaman dan bersih					
2	Kapasitas dan kebersihan ruang tunggu					
3	Tersedia minuman gratis					
4	Kelengkapan fasilitas (TV, majalah, koran, dll) di ruang tunggu					
5	Kapasitas lahan parkir bagi kendaraan					
	Reliability (Kehandalan)					
6	Harga service yang murah					
7	Ketersediaan spare part yang <i>ready</i>					
8	Proses pelayanan yang tidak membingungkan pelanggan					
9	Pelayanan Service yang tepat waktu					
10	Ketelitian pengerjaan oleh mekanik					
	Responsiveness (Ketanggapan)					
11	Petugas service memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti .					
12	Adanya penjelasan tentang kualitas spare part. original dan tidak original.					
13	Ketanggapan dan kehandalan semua karyawan terkait dengan hasil pekerjaan					
14	Ketanggapan pada keluhan konsumen					
	Assurance (Jaminan)					
15	Kualitas <i>service</i> yang diberikan					
16	Kualitas spare part yang terjamin					
17	Garansi spare part yang diberikan					
18	Keamanan barang bawaan di dalam mobil					
	Emphaty (Empati)					
19	Kemudahan pendaftaran ketika <i>service</i>					
20	Keramahan dalam melayani pelanggan					
21	Proses follow up yang sopan dan ramah kepada pelanggan					
22	Perhatian penuh pada keluhan pelanggan					

-----TERIMA KASIH-----

Hasil Kuisiionner Persepsi Metode Servqual

No	Atribut																				Total	rerata			
	T1	T2	T3	T4	T5	R1	R2	R3	R4	R5	Res1	Res2	Res3	Res4	A1	A2	A3	A4	E1	E2			E3	E4	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	72	3.27	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	85	3.86
3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	71	3.23	
4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	77	3.50	
5	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	86	3.91	
6	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	91	4.14	
7	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	96	4.36	
8	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3.77	
9	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	79	3.59	
10	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	72	3.27	
11	3	2	3	3	3	5	3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	81	3.68	
12	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	88	4.00	
13	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	71	3.23	
14	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	76	3.45	
15	4	3	5	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	80	3.64	
16	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	93	4.23	
17	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	76	3.45	
18	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	77	3.50	
19	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3.64	
20	5	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	78	3.55	
21	5	2	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	86	3.91	
22	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	81	3.68	
23	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	72	3.27	
24	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	77	3.50	
25	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	83	3.77	
26	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	84	3.82	
27	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	94	4.27	
28	3	4	5	3	5	5	3	3	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	90	4.09	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	86	3.91	
30	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	83	3.77	
31	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	89	4.05	
32	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	63	2.86	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	67	3.05	
34	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	73	3.32	
35	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	75	3.41	
36	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	72	3.27	
37	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	85	3.86	
38	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	71	3.23	
39	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	77	3.50	
40	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	86	3.91	
41	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	91	4.14	
42	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	96	4.36	
43	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3.77	
44	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	79	3.59	
45	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	72	3.27	
46	3	2	3	3	3	5	3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	81	3.68	
47	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	88	4.00	
48	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	71	3.23	
49	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	76	3.45	
50	4	3	5	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	80	3.64	

Lanjutan Hasil Kuisisioner Persepsi Metode Servqua

51	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	93	4.23
52	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	76	3.45
53	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	77	3.50
54	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3.64
55	5	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	78	3.55
56	5	2	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	86	3.91
57	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	81	3.68
58	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	72	3.27
59	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	77	3.50
60	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	83	3.77
61	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	84	3.82
62	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	94	4.27
63	3	4	5	3	5	5	3	3	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	90	4.09
64	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	86	3.91
65	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	83	3.77
66	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	89	4.05
67	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	63	2.86
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	67	3.05
69	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	73	3.32
70	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	75	3.41
71	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	72	3.27
72	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	85	3.86
73	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	71	3.23
74	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	77	3.50
75	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	86	3.91
76	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	91	4.14
77	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	96	4.36
78	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3.77
79	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	79	3.59
80	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	72	3.27
81	3	2	3	3	3	5	3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	81	3.68
82	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	88	4.00
83	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	71	3.23
84	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	76	3.45
85	4	3	5	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	80	3.64
86	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	93	4.23
87	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	76	3.45
88	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	77	3.50
89	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3.64
90	5	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	78	3.55
91	5	2	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	86	3.91
92	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	81	3.68
93	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	72	3.27
94	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	77	3.50
95	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	83	3.77
96	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	84	3.82
97	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	94	4.27
98	3	4	5	3	5	5	3	3	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	90	4.09
99	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	86	3.91
100	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	83	3.77
Rerata	3.87	3.08	3.88	3.38	3.85	3.63	3.56	3.8	2.86	3.71	3.63	3.88	3.52	3.63	3.86	3.8	3.73	3.8	3.7	3.8	3.85	3.96		

Hasil Kuisiionner Harapan Metode Servqual

No	Atribut																				Total	
	T1	T2	T3	T4	T5	R1	R2	R3	R4	T6	Res1	Res2	Res3	Res4	A1	A2	A3	A4	E1	E2		E3
1	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	74
2	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	79
3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	88
4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	91
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	91
6	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	100
7	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	85
8	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	100
9	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	75
10	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	98
11	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	87
12	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	74
13	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	77
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	84
15	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	80
16	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	90
17	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	84
18	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	84
19	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	88
20	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	81
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	82
22	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	87
23	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	4	4	87
24	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	5	83
25	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	81
26	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	86
27	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	87
28	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	85
29	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	5	3	4	91
30	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	89
31	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	84
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	89
33	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	79
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	76
35	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	91
36	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	74
37	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	79
38	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	88
39	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	89
40	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	85
41	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	96
42	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	83
43	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	96
44	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	74
45	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	98
46	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	85
47	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	71
48	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	76
49	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	84
50	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	80

Lanjutan Hasil Kuisisioner Harapan Metode Servqual

51	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	88
52	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	81
53	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	82
54	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	85
55	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	81
56	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	79
57	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	87
58	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	87
59	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	82
60	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	81
61	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	86
62	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	85
63	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	84
64	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	3	4	5	88
65	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	87
66	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	80
67	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	86
68	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	76
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	74
70	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	90
71	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	74
72	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	77
73	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	86
74	5	5	3	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	87
75	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	89
76	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	96
77	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82
78	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	98
79	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	75
80	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	96
81	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	85
82	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	73
83	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	75
84	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84
85	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	80
86	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	89
87	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	83
88	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	79	
89	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	88
90	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	79
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	81
92	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	87
93	5	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	83
94	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	82
95	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	79
96	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	86
97	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	87
98	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	85
99	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	90
100	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	86
Rerata	4.07	3.55	3.75	3.69	3.63	4.08	4.03	3.97	3.81	3.77	3.8	3.74	3.98	3.86	3.99	3.66	3.75	3.59	3.93	3.69	3.68	4.33	

Hasil uji Reliabilitas Kuisiionner Persepsi Metode Servqual

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.738	.884	23

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
161.5600	229.138	15.13730	23

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
T1	3.8700	.73382	100
T2	3.0800	.66180	100
T3	3.8800	.68579	100
T4	3.3800	.64792	100
T5	3.8500	.70173	100
R1	3.6300	.81222	100
R2	3.5600	.65628	100
R3	3.8000	.58603	100
R4	2.8600	.69660	100
R5	3.7100	.62434	100
RES1	3.6300	.81222	100
RES2	3.8800	.72864	100
RES3	3.5200	.50212	100
RES4	3.6300	.81222	100
A1	3.8600	.55085	100
A2	3.8000	.63564	100
A3	3.7300	.61718	100
A4	3.8000	.68165	100
E1	3.7000	.65905	100
E2	3.8000	.58603	100
E3	3.8500	.70173	100
E4	3.9600	.68046	100
TOTAL	80.7800	7.56865	100

Hasil uji Reliabilitas Kuisiionner Harapan Metode Servqual

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.715	.814	23

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
168.7000	163.667	12.79323	23

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	164.6300	152.336	.577		.696
T2	165.1500	159.119	.256		.710
T3	164.9500	154.896	.426		.702
T4	165.0100	155.566	.431		.703
T5	165.0700	159.015	.285		.709
R1	164.6200	151.955	.617		.695
R2	164.6700	160.284	.146		.714
R3	164.7300	156.846	.316		.706
R4	164.8900	155.412	.440		.703
R5	164.9300	155.460	.494		.702
RES1	164.9000	158.131	.242		.709
RES2	164.9600	154.988	.446		.702
RES3	164.7200	155.436	.365		.704
RES4	164.8400	154.863	.407		.702
A1	164.7100	157.885	.332		.707
A2	165.0400	158.867	.258		.710
A3	164.9500	157.301	.293		.707
A4	165.1100	158.442	.300		.709
E1	164.7700	157.613	.385		.706
E2	165.0100	155.444	.544		.702
E3	165.0200	158.666	.317		.709
E4	164.3700	159.246	.308		.709
TOTAL	84.3500	40.917	1.000		.772

Lanjutan Pengolahan Data Dengan Metode Kano

	F	I	A	I	O	O	R	A	O	O	A	A	M	M	A	M	O	M	M	M	O	A	M	
51	D	I	A	I	A	I	R	O	A	O	O	M	M	M	O	M	M	O	O	O	O	A	M	
	F	I	A	I	A	I	R	O	A	O	M	O	A	A	O	M	M	M	A	I	O	A	M	
52	D	I	A	I	A	I	R	O	A	O	M	O	A	A	O	M	M	M	A	I	O	A	M	
	F	I	A	A	A	A	R	O	O	M	M	M	M	O	O	O	O	O	A	A	A	A	4	
53	D	I	A	A	A	A	R	A	O	O	M	O	M	M	A	M	O	O	M	I	O	A	O	
	F	I	A	A	A	I	M	M	O	O	M	M	O	O	O	M	M	O	A	A	O	A	M	
54	D	I	A	A	A	I	M	M	O	O	M	M	O	O	O	M	M	O	O	O	O	A	M	
	F	I	A	A	A	A	M	O	O	O	I	O	O	A	M	O	M	M	O	A	O	O	M	
55	D	I	A	A	A	A	M	O	O	O	I	O	O	A	M	O	M	M	O	O	O	A	M	
	F	I	A	A	A	A	M	A	O	O	I	A	M	O	M	M	O	I	A	O	A	O		
56	D	I	A	A	A	O	M	A	O	O	I	A	M	O	M	M	O	I	A	O	A	O		
	F	I	A	A	A	O	M	O	O	A	O	I	A	M	A	M	A	O	I	A	O	A	M	
57	D	I	A	A	A	O	M	O	O	A	O	I	A	M	A	M	A	O	I	A	O	A	M	
	F	I	A	A	A	A	M	A	O	O	A	O	O	A	A	O	O	O	I	O	O	A	M	
58	D	I	A	A	A	A	M	A	O	O	A	O	O	A	A	O	A	O	O	I	O	A	M	
	F	O	A	A	A	A	M	A	O	O	I	A	M	O	M	M	O	I	A	O	A	O		
59	D	O	A	A	A	O	M	O	O	A	O	I	A	M	A	M	A	O	I	A	O	A	M	
	F	O	A	A	A	A	M	O	O	M	O	O	A	M	A	M	O	O	I	O	O	A	M	
60	D	O	A	A	A	A	M	O	O	M	O	O	A	M	A	M	O	O	I	O	O	A	M	
	F	I	A	A	A	I	M	A	O	A	O	O	A	A	A	O	O	O	I	O	O	A	M	
61	D	I	A	A	A	I	M	A	O	A	O	O	A	A	A	O	O	O	I	O	O	A	M	
	F	I	A	A	A	I	M	A	A	M	O	A	M	A	A	O	A	O	O	I	O	A	M	
62	D	I	A	A	A	I	M	A	A	M	O	A	M	A	A	O	A	O	O	I	O	A	M	
	F	I	A	A	A	A	M	M	A	I	O	A	A	O	I	O	M	M	O	O	O	A	O	
63	D	I	A	A	A	I	M	O	O	O	O	A	O	M	I	O	M	O	O	O	O	A	O	
	F	I	A	A	A	I	M	O	O	O	O	A	O	M	I	O	M	O	O	O	O	A	O	
64	D	I	A	A	A	I	M	O	O	O	O	A	O	M	I	O	M	O	O	O	O	A	O	
	F	I	A	A	A	A	M	A	O	A	O	A	A	A	A	O	M	M	M	M	M	M	O	O
65	D	I	A	A	A	A	M	A	O	A	O	A	A	A	A	O	M	M	M	M	M	M	O	O
	F	I	A	A	A	I	M	I	O	O	I	O	A	A	A	O	M	O	O	O	O	A	A	A
66	D	I	A	A	A	I	M	I	O	O	I	O	A	A	A	O	M	O	O	O	O	A	A	A
	F	I	A	A	A	A	M	M	O	M	I	I	O	M	I	M	M	O	O	A	A	A	O	
67	D	I	A	A	A	A	M	M	O	M	I	I	O	M	I	M	M	O	O	A	A	A	O	
	F	I	A	A	A	I	M	M	O	A	O	O	A	A	A	M	O	O	A	I	A	A	M	M
68	D	I	A	A	A	I	M	M	O	A	O	O	A	A	A	M	O	O	A	I	A	A	M	M
	F	I	I	A	A	O	M	M	O	O	I	I	M	A	I	M	O	O	A	I	A	M	M	
69	D	I	I	A	A	O	M	M	O	O	I	I	M	A	I	M	O	O	A	I	A	M	M	
	F	I	I	A	A	I	M	M	A	A	O	A	O	I	M	M	O	O	A	O	A	M	O	
70	D	I	I	A	A	I	M	M	A	A	O	A	O	I	M	M	O	O	A	O	A	M	O	
	F	I	I	A	A	A	M	M	A	O	O	I	A	O	M	M	O	M	O	O	A	O	M	
71	D	I	I	A	A	A	M	M	A	O	O	I	A	O	M	M	O	M	O	O	A	O	M	
	F	I	I	A	A	A	M	O	O	A	O	A	O	A	A	M	M	O	O	O	A	M	M	
72	D	I	I	A	A	A	M	O	O	A	O	A	O	A	A	M	M	O	O	O	A	M	M	
	F	A	I	A	A	M	M	A	O	M	I	O	A	O	I	M	M	M	A	O	A	M	M	
73	D	A	I	A	A	M	M	A	O	M	I	O	A	O	I	M	M	M	A	O	A	M	M	
	F	M	I	A	A	O	M	O	A	M	I	I	O	A	A	O	M	O	O	O	A	M	M	
74	D	M	I	A	A	O	M	O	A	M	I	I	O	A	A	O	M	O	O	O	A	M	M	
	F	M	I	A	A	O	M	O	A	M	I	I	O	A	A	O	M	O	O	O	A	M	M	
75	D	M	I	A	A	O	M	O	A	M	I	I	O	A	A	O	M	O	O	O	A	M	M	

Lembar Perintah Revisi

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
PRODI TEKNIK INDUSTRI

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen pengaji Proposal Tugas Akhir dan mahasiswa,

Nama : Edi Sugianto

NRI : 141104033

Menyetujui dan menandatangani perintah revisi Proposal Tugas Akhir sbb:

No	Uraian	800	Halaman
1	Tinjauan Proposal Tugas		

Dosen Pembimbing



Dosen Penilai Proposal



BIOGRAFI



Edi Suyanto lahir di Bojonegoro, 07 Oktober 1994. Anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Alm. Padi dan Sumani. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN Asemrowo 1 Surabaya dan tamat pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan Sekolah ke SMP Negeri 3 Surabaya dan lulus pada tahun 2009. Lalu melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 5 Surabaya jurusan Teknik Kendaraan Ringan dan lulus tahun 2013. Awal bekerja pada tahun 2013 di CV. Duta Bayu Mobil Surabaya di bidang Otomotif dengan jabatan sebagai mekanik hingga sampai sekarang. Pada tahun 2014 penulis meneruskan pendidikannya di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya di fakultas teknik pada program study teknik Industri.