

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI INTEGRASI METODE
SERVQUAL DAN MODEL KANO KE DALAM QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT**

(Studi Kasus: Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jalan Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta)

Diajukan Kepada:

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

Andi Hakim Al Abrar

08660047

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2013



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi / Tugas Akhir
Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Andi Hakim Al Abrar
NIM : 08560047
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode Servqual dan Model Kano Ke Dalam Quality Function Deployment

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam prodi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 3 Oktober 2013
Pembimbing

Siti Wasna AINU Syukri, M.T
NIP. 19761127 200604 2 001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3215/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Integrasi Metode *Servqual* dan Model Kano Ke dalam *Quality Function Deployment* (Studi Kasus : Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jalan Kaliurang Km 5.9 Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Andi Hakim Al Abrar
NIM : 08660047
Telah dimunaqasyahkan pada : 16 Oktober 2013
Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Siti Husna Anu Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji II

Syaeful Arjef, M.T

Yogyakarta, 23 Oktober 2013
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Drs. Et. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDI HAKIM AL ABRAR
NIM : 08660047
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode Servqual dan Model Kano Ke Dalam Quality Function Deployment" merupakan hasil penelitian dari saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang diacu pada naskah ini yang ditulis di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 3 Oktober 2013

METERAI
TEMPEL
Rp 6000
AD2D0AEF793853902
6000
ilis
Andi Hakim Al Abrar
Andi Hakim Al Abrar
NIM. 08660047

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

- ❖ Papa dan Mama yang selalu mensupport, mendoakan, membimbing dan memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga kepadaku.
- ❖ Kakak-adikku Mas Amri dan Aulia yang selalu memberi semangat, dorongan, doa, dan support yang tulus kepadaku, terimakasih
- ❖ Teman-temanku, Teguh Waguri, Muhrisad, Galih, Hari B.P., Nanang, Ibni, Hasan, Husin, Riza, Febri, Arwi, Edi, Amir, Ryan, Putro, Bayu dan segenap anggota CREW yang lainnya yang tidak dapat kusebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan kalian selama ini. Mari kita berjuang bersama menjadi orang yang sukses dan bernilai dalam kehidupan ini.
- ❖ Bude Ning, Bule Rini, Bude Tuti, Bule Titik, Pakde Dib, Pakde Gon, Pakde Hazairin, Om Toyo, Om Herman yang terus berdoa dan memberi support buatku
- ❖ Saudara-saudari sepupu Syifa, Sarah, Dang Zaki, Dang Ali, Dang Mehdy, Ibrahim, Mbak Ina, Amel, Annisa, Emma, Mas Dika, Terimakasih atas support dan doanya.
- ❖ Bapak-Ibu Dosen yang telah mengajari dan membimbingku selama berada di kampus, banyak pelajaran yang bermanfaat dan berharga yang telah engkau berikan kepadaku sebagai benkal untuk menjalani hidup ini, terimakasih.
- ❖ Shin Min Ah, Mariko Shinoda, Jessica Veranda, Tiffany, Taeyeon, Hahm Eun Jung, Park Shin Hye terimakasih telah memberikanku tidak sekedar hiburan melainkan juga menjadi inspirasiku agar selalu berusaha keras dalam menjalani hidup ini.
- ❖ Tempat penelitianku Bengkel Alfa Motor AHASS 2763, terimakasih karena telah mengizinkanku melakukan penelitian disana dan terimakasih atas bimbingannya.

HALAMAN MOTTO

"Allah Tidak Akan Mengubah Nasib Suatu Kaum Sampai Kaum Itu Mengubah Nasib Mereka Sendiri" - [QS : Al Anfal 53]

"USAHA KERAS ITU TAK AKAN MENKHIANATI"

"PAY THE PRICE AND KEEP DOING WHAT YOU WANT TO DO"

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Prof. Akh. Minhaji, Ph.D selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Arya Wirabhuana, S.T., M.Sc selaku ketua Jurusan Teknik Industri.
4. Ibu Siti Husna AINU Syukri, S.T., M.T selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh Dosen dan Staff karyawan Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
8. Kepada Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian tugas akhir
9. Para pelanggan Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 yang telah merelakan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
10. Orang tua, keluarga dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat dan dorongan besar bagiku serta memberikan hal yang terbaik bagiku.
11. Teman-teman Teknik Industri semua, yang memberikan banyak informasi, semangat dan doa untukku.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangannya dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan isi dan materi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 03 Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Halaman persetujuan	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1

1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pengerttian Kualitas	9
2.3 Pengertian Jasa atau Pelayanan	10
2.4 Kualitas Jasa atau Pelayanan (SERVQUAL)	12
2.5 Model KANO	22
2.6 Quality Function Deployment (QFD)	24
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Data Penelitian	32
3.3 Metode Pengumpulan Data	33
3.4 Metode Pengolahan Data	36

3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
3.4.2 Penentuan Jumlah Sampel	38
3.4.3 Servqual	40
3.4.4 Pengklasifikasian kebutuhan pelanggan dalam Kano Kuesioner.....	41
3.4.5 QFD	45
3.5 Diagram Alir Penelitian.....	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Pengumpulan Data	54
4.1.2 Data Responden.....	56
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	58
4.2.1 Uji Validitas.....	58
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.3 Service Quality GAP 5	71
4.3.1 Perhitungan Pembobotan, Rata-rata Jawaban dan Nilai GAP 5	
Variabel Pernyataan Kualitas Jasa.....	71

4.3.2 Perhitungan Kualitras Jasa Berdasarkan Dimensi Servqual	
GAP 5	77
4.4 Pengklasifikasian Atribut Berdasarkan Model Kano.....	78
4.5 Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode QFD.....	81
4.5.1 Derajat Kepentingan Atribut Menurut Konsumen.....	81
4.5.2 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	83
4.5.3 Analisis Benchmarking.....	84
4.5.4 Analisis Kebutuhan Pelanggan (<i>Whats</i>).....	94
4.5.5 Menentukan Karakteristik Teknik.....	97
4.5.6 Interaksi Antara Kebutuhan Pengguan dengan Karakteristik	
Teknik.....	99
4.5.7 Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Pengguna Dengan Karakterisrtik	
Teknik.....	99
4.5.8 Hubungan Antara Karakteristik Teknik.....	99
4.5.9 Matriks House of Quality Customer Requirements to Technical	
Requirements.....	100

4.6 Analisis dan Hasil Pengolahan Data	102
4.6.1 Pengolahan Data	102
4.6.2 Prioritas Pengembangan Bengkel	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	8
Tabel 3.1 Evaluasi Kano	42
Tabel 4.1 Atribut-Atribut Pelayanan	54
Tabel 4.2 Klasifikasi Usia Responden	56
Tabel 4.3 Klasifikasi Intensitas Pelanggan Menservice Sepeda Motor	57
Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan Bengkel AHASS	59
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Bengkel AHASS	61
Tabel 4.6 Uji Validitas Kuesioner Fungsional Kano	62
Tabel 4.7 Uji Validitas Kuesioner Disfungsional Kano	64
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelayanan Bengkel AHASS	66
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Bengkel AHASS	67
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional Kano	68
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional Kano	70
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas	

Pelayanan Jasa GAP 5	72
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata GAP 5 Terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan	
Jasa	73
Tabel 4.14 Nilai Rata-rata GAP 5 Berdasarkan Lima Dimensi Servqual	
	78
Tabel 4.15 Pemetaan Kategori Kano Tiap Atribut	
	79
Tabel 4.16 Kategori Kano Setiap Atribut	
	80
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan Atribut Layanan Jasa	
	82
Tabel 4.18 Rata-rata Tingkat Kepentingan Relatif Atribut Layanan Bengkel	
AHASS	83
Tabel 4.19 Nilai Benchmarking	
	84
Tabel 4.20 Prosentase Nilai Benchmarking	
	86
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan	
	95
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Nilai Final Kepuasan Pelanggan	
	96
Tabel 4.23 Urutan Kebutuhan Pelanggan (<i>Whats</i>)	
	97
Tabel 4.24 Notulen Wawancara Kebutuhan Teknis	
	98
Tabel 4.25 Prioritas Pengembangan Bengkel AHASS	
	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Conceptual Model of Service Quality	18
Gambar 2.2 Diagram kategori atribut KANO.....	22
Gambar 2.3 Matriks Struktur QFD	26
Gambar 3.1 Klasifikasi Kategori Kano.....	43
Gambar 3.2 Integration Kano's Model into Servqual.....	48
Gambar 3.3 Integration Kano's model and Servqual into QFD.....	49
Gambar 3.4 Diagram Alir Penelitian.....	53
Gambar 4.1 Persentase Usia Responden.....	57
Gambar 4.2 Persentase Intensitas Pelanggan Menservice Sepeda Motor.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Singkat Alfa Motor AHASS 2763 Yogyakarta	114
Lampiran 2 Struktur Organisasi Alfa Motor AHASS 2763 Yogyakarta	118
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	119
Lampiran 4 Service Quality	120
Lampiran 5 Model Kano	122
Lampiran 6 Quality Function Deployment	124
Lampiran 7 Uji Validitas	126
Lampiran 8 Uji Reliabilitas	138
Lampiran 9 Hasil Kuesioner Servqual	149
Lampiran 10 Hasil Kuesioner Kano	161
Lampiran 11 Hasil Kuesioner QFD	178
Lampiran 12 Tabel r	198
Lampiran 13 Notulen Wawancara Kebutuhan Teknis	199

ABSTRAK

Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) merupakan bengkel yang menyediakan service dan pergantian spare part khusus sepeda motor Honda. Di suatu kota biasa terdapat lebih dari 1 bengkel AHASS, dimana antar bengkel AHASS terjadi persaingan. Hal ini tidak dapat terelakkan dan adalah wajar dalam dunia bisnis. Selain persaingan antar bengkel AHASS sendiri, masih terjadi persaingan antar bengkel-bengkel umum lainnya. Oleh karena itu untuk dapat bersaing, bengkel AHASS diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan bengkel AHASS dan kemudian meningkatkannya, maka penelitian ini dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode Servqual, model Kano dan Quality Function Deployment (QFD), dimana hasil dari GAP Servqual, kategori Kano dan tingkat kepentingan QFD menjadi Voice of Customer (VOC) yang kemudian diolah menjadi House of Quality (HOQ). Dari hasil penelitian didapatkan 5 usulan pengembangan pelayanan teratas yang harus dilakukan bengkel Alfa Motor AHASS 2763 yaitu peningkatan kemampuan dan daya tanggap karyawan, pemberlakuan SOP, menempatkan service advisor sebagai front liner, menyampaikan informasi dengan lisan dan tulisan, dan mengadakan program pelatihan berkala.

Kata Kunci: Servqual, Kano, QFD

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman globalisasi ini masyarakat dituntut untuk selalu *mobile* dalam setiap aktifitasnya. Hal ini menyebabkan makin meningkatnya aktifitas masyarakat. Dengan makin meningkatnya aktifitas masyarakat maka kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi juga akan meningkat. Salah satu sarana transportasi yang banyak digunakan masyarakat yaitu sepeda motor. Hal ini disebabkan karena harga sepeda motor yang relatif lebih murah. selain itu, sepeda motor juga memiliki bentuk yang kecil dan ramping sehingga mampu menghindarkan pengguna dari kemacetan lalu lintas.

Minat masyarakat yang tinggi akan sepeda motor menyebabkan banyaknya merk sepeda motor yang masuk ke Indonesia. Saat ini kurang lebih ada 20 merk sepeda motor yang dipasarkan di Indonesia, namun hanya beberapa merk saja yang penjualannya stabil dan dapat terus bertahan di pasaran. Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia tidak hanya mencari sepeda motor dengan harga murah tetapi juga mencari sepeda motor dengan kualitas bagus.

Untuk menjaga supaya sepeda motor tetap dalam kondisi prima maka harus dilakukan perawatan secara berkala. Dengan semakin bertambahnya jumlah sepeda motor maka akan semakin bertambah pula tempat servis ataupun bengkel sepeda motor. Namun, tidak semua tempat servis atau bengkel sepeda motor memenuhi ekspektasi dari pelanggan. Salah satu bengkel sepeda motor yang berada di Yogyakarta yaitu bengkel AHASS.

Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) merupakan bengkel yang menyediakan servis kendaraan sepeda motor dan juga pergantian spare part khusus sepeda motor Honda. Selain itu juga melayani penjualan sepeda motor Honda secara tunai maupun kredit. Bengkel AHASS ini berada di bawah manajemen PT. AHM (Astra Honda Motor). Bengkel AHASS sendiri sudah memiliki banyak cabang di kota-kota yang ada di Indonesia. Di masing-masing cabangnya, bengkel AHASS memiliki peralatan standar PT. AHM dan juga teknisi yang sudah terlatih dengan standar PT. AHM.

Di suatu kota atau daerah biasa kita melihat terdapat lebih dari 1 bengkel AHASS. Dimana antar satu bengkel AHASS dengan bengkel AHASS yang lain terjadi persaingan. Hal ini tidak dapat terelakkan dan hal ini adalah wajar dalam dunia bisnis. Selain persaingan antar bengkel AHASS sendiri masih terjadi persaingan antar bengkel-bengkel umum yang lain. Oleh karena itu untuk bersaing dengan bengkel lainnya suatu bengkel AHASS diharapkan mampu memiliki pelayanan yang maksimal bagi pelanggan untuk mendapatkan pelanggan baru dan menjaga pelanggan lama agar tetap mempercayakan perawatan sepeda motornya di bengkel AHASS tersebut. Untuk mengetahui apakah pelanggan sudah benar-benar puas, tidak ada keluhan dll dengan pelayanan bengkel AHASS maka perlu dilakukan penilaian kualitas untuk mengetahuinya. Setelah mengetahui tingkat kualitas pelayanannya maka kita dapat memperbaiki ataupun meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada di bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jl. Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta berdasarkan sudut pandang pelanggan?
2. Bagaimanakah usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan di bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jl. Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan semakin terarah maka dilakukan pembatasan masalah, sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada bagian perawatan sepeda motor, tidak termasuk pembelian suku cadang dan pembelian sepeda motor.
2. Responden yang dilibatkan adalah yang berumur 17-55 tahun.
3. Responden yang sudah pernah ke bengkel Alfa Motor AHASS 2763 minimal 3 kali.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mencapai penelitian agar sesuai dengan rumusan masalah maka dibuatlah tujuan penelitian, sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kinerja dan harapan pelanggan terhadap pelayanan di bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jl. Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta.

2. Mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (fungsional) dan atribut-atribut layanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (disfungsional) di bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jl. Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta.
3. Mengetahui atribut yang perlu mendapat prioritas untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan metode Servqual dan model Kano yang di implementasikan ke dalam QFD.
4. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jl. Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, dikemukakan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, pengertian dan karakteristik jasa, teori kualitas pelayanan, dan teori kepuasan pelanggan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisi mengenai pelaksanaan penelitian yang meliputi tempat dimana penelitian akan dilakukan, kapan akan dilakukan, bahan yang digunakan, peralatan yang dipakai, rancangan yang digunakan, pelaksanaan kegiatan, variabel yang diamati, pengukuran variabel, serta metode analisis atau teknik analisis yang sesuai.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan teknik analisis yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Menyajikan hasil identifikasi permasalahan berupa kesimpulan dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka untuk menjawab rumusan masalah berdasarkan tujuan penelitian dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis Servqual menunjukkan kualitas pelayanan berdasarkan identifikasi kesenjangan (GAP) yang terjadi antara tingkat kinerja dan tingkat harapan dengan nilai GAP mencapai -1 (minus 1) yang memerlukan perhatian lebih dari perusahaan menurut pelanggan bengkel Alfa Motor AHASS 2763 adalah sebagai berikut:
 - a. Perusahaan selalu menepati janji dengan nilai GAP sebesar -1.04
 - b. Ketika timbul masalah, karyawan mampu menenangkan pelanggan dengan nilai GAP sebesar -1.15
 - c. Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dengan nilai GAP sebesar -1.08
 - d. Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan dengan nilai GAP sebesar -1.02
 - e. Perusahaan peduli terhadap keluhan pelanggan dengan nilai GAP sebesar -1.05
 - f. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan dengan nilai GAP sebesar -1.09
 - g. Perusahaan memahami hal-hal yang membuat pelanggan merasa nyaman dengan nilai GAP sebesar -1.04
 - h. Waktu operasional bengkel sesuai kebutuhan pelanggan dengan nilai GAP sebesar -1.15

2. Menurut analisis model KANO, semua atribut pelayanan di bengkel Alfa Motor AHASS 2763 berada di kategori *one-dimensional* kecuali dua atribut, yaitu Karyawan Berpakaian Rapi dan Waktu Operasional Bengkel Sesuai Kebutuhan Pelanggan yang berada di kategori *attractive*.
3. Berdasarkan integrasi metode Servqual dan model KANO ke dalam QFD diketahui atribut yang perlu mendapatkan prioritas peningkatan kualitas di bengkel Alfa Motor AHASS 2763 adalah sebagai berikut:
 - a. Waktu Operasional Bengkel Sesuai Kebutuhan Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 13.44
 - b. Ketika Timbul Masalah, Karyawan Mampu Menenangkan Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 10.11
 - c. Karyawan Memberikan Pelayanan Dengan Cepat dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 9.51
 - d. Karyawan Memahami Kebutuhan Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 9.39
 - e. Perusahaan Peduli Terhadap Keluhan Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 9.20
 - f. Perusahaan Selalu Menepati Janji dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 9.15
 - g. Perusahaan Memahami Hal-Hal Yang Membuat Pelanggan Merasa Nyaman dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 8.95
 - h. Karyawan Tanggap Terhadap Permintaan Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 8.80

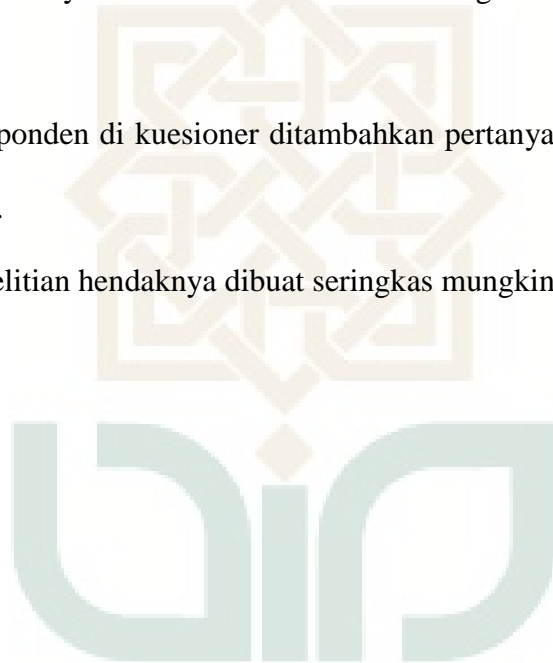
- i. Karyawan Menginformasikan Kerusakan Kendaraan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 8.51
- j. Ruangan Bersih dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 8.30
- k. Karyawan Berlaku Sopan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 8.11
- l. Pencatatan Transaksi Akurat dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 8.06
- m. Karyawan Bersedia Membantu Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 7.41
- n. Karyawan Dapat Dipercaya dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 7.35
- o. Karyawan Bersedia Mendengarkan Keluhan Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 6.97
- p. Karyawan Dapat Diandalkan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 6.93
- q. Karyawan Mendapatkan Dukungan Dari Perusahaan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 6.79
- r. Terjaminnya Keamanan Pelanggan Dari Tindak Kejahatan Selama Berada Di Bengkel dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 6.56
- s. Peralatan Tertata Rapi dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 6.43
- t. Karyawan Berpakaian Rapi dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 6.09
- u. Fasilitas Yang Disediakan Sesuai Dengan Jenis Pelayanan Yang Diberikan dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 5.66
- v. Karyawan Meminta Persetujuan Pelanggan Sebelum Penggantian Spare Part Rusak dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 5.56

- w. Peralatan Di Bengkel AHASS Yang Modern dengan nilai kebutuhan pelanggan sebesar 5.53
4. Berikut usulan pengembangan pelayanan berdasarkan hasil HOQ di bengkel Alfa Motor AHASS 2763 sebagai berikut:
- a. Peningkatan kemampuan dan daya tanggap karyawan
 - b. Pemberlakuan SOP
 - c. Menempatkan service advisor sebagai front liner
 - d. Menyampaikan informasi dengan lisan dan tulisan
 - e. Mengadakan program pelatihan berkala
 - f. Melakukan evaluasi dan pengamatan
 - g. Buka lebih awal, tutup lebih akhir dan siap ambil antar kendaraan yang mogok di jalan
 - h. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, seperti menyediakan TV, AC, Wi-Fi, Koran
 - i. Pemberian reward dan punishment
 - j. Penambahan peralatan sesuai kebutuhan dari Astra
 - k. Pencatatan transaksi dilakukan di awal dan di akhir
 - l. Penambahan CCTV

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan rekomendasi untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Pihak bengkel dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan prioritas respon teknis dan usulan pengembangan dari HOQ.
2. Peningkatan kualitas pelayanan di bengkel Alfa Motor AHASS 2763 yang di berikan kepada pelanggan hendaknya dilakukan secara berkelanjutan.
3. Memberikan pelatihan kepada semua karyawan secara berkala agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan semakin baik.
4. Mengadakan outbond atau kegiatan refreshing bagi karyawan setiap beberapa bulan sekali agar para karyawan kembali fresh dan senang bekerja di Alfa Motor AHASS 2763.
5. Untuk data responden di kuesioner ditambahkan pertanyaan apakah sudah pernah ke bengkel umum.
6. Kuesioner penelitian hendaknya dibuat singkat mungkin.



DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, et al., 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano*. J@TI Undip, Vol V, No 2, Mei 2010.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Manajemen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hermanto, A.W.2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Thesis Magister Teknik Sipil Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Jaiswal, S. Eshan. 2012. *A Case Study on Quality Function Deployment (QFD): IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering (IOSR-JMCE)*. ISSN: 2278-1684 Volume 3, Issue 6 pp. 27-35.
- Li, Jing Hua, Xu Lie and Wu Xiu-Lan. 2005. *New Service Development Using GAP-Based QFD : A Mobile Telecommunication Case*. International Journal of Services Technology and Management.
- Santoso, H. 2006. *Meningkatkan Kulaitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-Qfd*. J@TI UNDIP Vol 1 No 1 2006.
- Sauerwein, et al., 1996. *The Kano Model: How To Delight Your Customers*. International Working Seminar on Production Economics, Innsbruck/Igls/Austria, February 19-23 1996, pp. 313 -327
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 2 Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat.
- Singgih L.M. and Ardhiyani N. 2010. *Integrating SERVQUAL With KANO Into Quality Function Deployment (QFD) For Better Quality of Services*. Case Study: PT Pos

- Indonesia, Branch Office of Sidoarjo. Service Science Conference National Taiwan University of Science and Technology, Taipei, Taiwan.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ketujuhbelas. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Tan Kay C. and Pawitra Theresia A. 2001. *Integrating's SERVQUAL and Kano's Model Into QFD For Service Excellence Development*. *Managing Service Quality Journal* Volume 11 Number 6, pp. 418-430.
- Tjiptono, Fandy . 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Walden, D. 1993. *Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality*. *Center for Quality of Management Journal* Volume 2 Number 4.
- Wasito, H., Santoso, Rahmat., Suwarsono., Nababan, M., Kurniawati, Lisa., 1992. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT indeks.
- Wu., Tang, Yung-Tai., and Shyu, Jyh-Wei. (2010). *An integrated approach of Kano's model and Importance-Performance Analysis in identifying key success factors*. *African Journal of Business Management* Vol. 4(15), pp. 3238-325
- Zeithaml, V, A., Berry, L., & Parasuraman. .1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Quality*. *Journal of Retailing* vol. 64 no.1 spring.

LAMPIRAN 1

Profil Singkat Alfa Motor AHASS 2763 Yogyakarta

A. Bengkel Sepeda Motor

Kota Yogyakarta yang dijuluki sebagai kota budaya dan kota pelajar merupakan kota yang sangat padat dan memiliki tingkat mobilitas penduduk yang tinggi. Yang mana setiap harinya banyak terdapat kendaraan bermotor yang memadati jalanan. Setiap penduduk kota Yogyakarta diharuskan memiliki sarana transportasi yang handal, aman, nyaman untuk mendukung segala aktivitasnya sehari-hari. Ada yang memilih menaiki kendaraan umum dan ada juga yang memilih menaiki kendaraan pribadi.

Kebanyakan yang menaiki kendaraan pribadi ini menggunakan sepeda motor, dikarenakan ramping, lincah, irit dan tidak ribet sehingga mudah dibawa kemana-mana selain itu juga karena wilayah Yogyakarta yang tidak terlalu luas jadi tidak memerlukan mobil untuk jarak tempuh yang jauh serta jalanan di Yogyakarta yang kadang macet memudahkan pengguna sepeda motor untuk menyalip diantara kemacetan. Oleh karena itu pilihan mendirikan usaha bengkel sepeda motor layak di kembangkan.

B. Bagaimana Memulai Usaha

Berawal dari kepepet, mendorong kreatifitas berfikir dan berusaha serta berani dan percaya diri untuk memulai bekerja. Usaha diawali sekitar tahun 1982 yaitu kuliah sambil bekerja menjadi supir angkutan pagi dan sore. Yang mana mobil angkutan Colt T120 dibeli dari dana pinjaman. Kemudian dengan modal seadanya membuka kios bensin untuk kebutuhan dasar sepeda motor. Kios bensin yang berukuran 2,5 x 1,5 M buatan sendiri dengan modal awal Rp. 50.000 (kios = Rp.25.000, peralatan = Rp.15.000 , bensin =

Rp.10.000). Karena lebih fokus dengan pengembangan usaha bensin maka mobil Colt T120 beralih fungsi menjadi mobil tangki. Kualitas dan pelayanan yang baik akan mendapatkan *trust* dari pelanggan, keuntungan yang diperoleh akan meningkat dan usaha dapat terus berkembang. Dengan penjualan bensin yang laku sampai 300-400 liter per hari maka usaha terus dikembangkan dengan tekun, teliti dan telaten. Keuntungan yang didapatkan diutamakan untuk menambah pengembangan usaha. Pada akhirnya pengembangan usaha dilakukan dengan membuka jasa pencucian dan bengkel sepeda motor.

C. Buka Bengkel Segala Merk & Type Motor

Dimulai dari belajar dan bekerja bersama dengan montir ahli, menimba ilmu bagaimana melakukan perawatan sepeda motor yang baik dan benar. Keuntungan yang didapat digunakan untuk mengembangkan usaha dengan menyediakan suku cadang (*spare part*) kendaraan, melengkapi peralatan bengkel dengan las, mesin bubut, alat corter dan lain-lain.

1. Keuntungan:
 - a. Bisa melayani perawatan semua merk dan type sepeda motor.
 - b. Bisa memulai usaha dengan modal seadanya.
 - c. Punya kebebasan untuk berpikir dan bekerja
2. Kerugian atau hambatan:
 - a. Dibutuhkan mekanik yang berpengalaman.
 - b. Relatif sulit dalam mendidik karyawan menjadi mekanik tangguh.
 - c. Modal kerja akan sangat banyak dibutuhkan untuk mengikuti populasi produk sepeda motor yang semakin banyak typenya.

- d. Tempat kerja yang relatif kotor membuat suasana kerja tidak nyaman.

D. Pilihan Bengkel Resmi

Seiring berjalanya waktu maka diputuskan untuk mengembangkan usaha bengkel ini menjadi bengkel resmi AHASS sesuai dengan standar manajemen dan mutu PT. AHM.

1. Keuntungan:

- a. Karena hanya melayani perawatan satu merk sepeda motor saja, maka kualitas layanan akan lebih fokus dan lebih baik.
- b. Mendidik atau melatih calon mekanik relatif lebih mudah.
- c. Dapat mengikuti perkembangan teknologi dan standar pemeliharaan sepeda motor dengan baik.
- d. Pengadaan suku cadang (*spare part*) akan lebih fokus sehingga pemanfaatan dan pengalokasian modal lebih terkendali.

2. Kerugian atau hambatan:

- a. Memerlukan modal awal yang relatif besar untuk tempat dan alat-alat bengkel sesuai standar mutu PT. AHM.
- b. Kebebasan pengembangan usaha terbatas sesuai aturan.

E. Serba-serbi Bengkel

Suatu usaha apabila selalu menjaga nama dengan kualitas layanan yang baik dan bertanggung jawab niscaya usaha tersebut akan terus berkembang.

Motto kerja : Cepat, Tepat dan Bergaransi.

Kebersamaan dengan anak dan istri yang hangat dalam keluarga juga terus mendorong perkembangan usaha dengan menciptakan lapangan kerja dan dibukanya beberapa cabang bengkel yaitu:

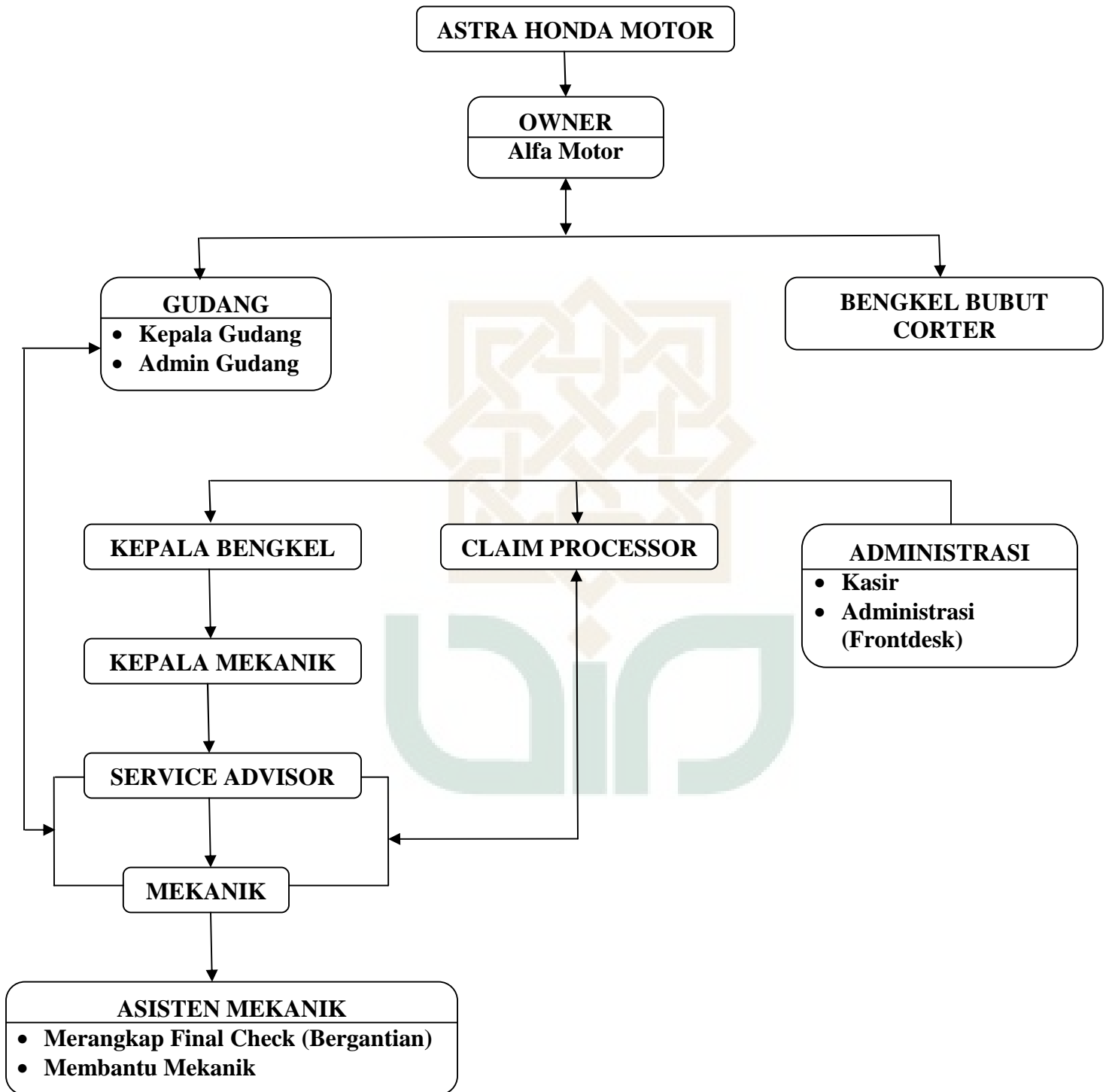
1. Buka cabang di Beran Sleman.
2. Buka bengkel resmi Honda.
3. Buka cabang di Ngemplak Sleman.
4. Buka toko gudang atau grosir.

Adapun hal-hal yang berkaitan dengan bengkel sepeda motor ini antara lain:

1. Limbah bengkel mulai dari dos, ban bekas, oli bekas, kaleng oli, bahan besi dan alumunium, kampas rem dan sebagainya masih laku di jual.
2. Menjadi tempat pembelajaran bagi anak cucu.
3. Menjadi wahana menarik bagi yang menyukai tantangan karena selalu ada hal-hal baru berkaitan dengan penanganan mengatasi masalah di bengkel.
4. Memulai usaha perlu sikap tekun, teliti dan telaten.
5. Visi sangat penting untuk memotivasi pola pikir kreatif inovatif.
6. Keberanian memulai usaha, serta kemampuan mengevaluasi usaha menjadi salah satu kunci sukses berwira usaha.

LAMPIRAN 2

Struktur Organisasi Alfa Motor AHASS 2763 Yogyakarta



LAMPIRAN 3

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Bapak / Ibu / Saudara Responden
Ditempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan penelitian yang kami lakukan di bengkel AHASS mengenai “Integrasi Metode Servqual Dengan Model Kano Ke Dalam Quality Function Deployment Untuk Pelayanan Kualitas Yang Lebih Baik”, maka kami memohon kesediaan Anda untuk memberikan jawaban terhadap sejumlah pertanyaan dan pernyataan sesuai dengan apa yang Anda rasakan. Pada kuesioner ini terdapat beberapa pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan evaluasi Anda sebagai pelanggan mengenai Bengkel AHASS. Seluruh jawaban yang Anda berikan sangat kami jaga kerahasiaannya dan jawaban tersebut akan sangat berguna bagi penelitian ini. Atas kesediaan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Andi Hakim Al Abrar

Data Responden

Petuniuk Pengisian : Berilah tanda centang () untuk menjawab pertanyaan di bawah ini:

<p>Jenis Kelamin :</p> <p><input type="checkbox"/> Laki-laki</p> <p><input type="checkbox"/> Perempuan</p>	<p>Pekerjaan :</p> <p><input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil</p> <p><input type="checkbox"/> Wiraswasta</p> <p><input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa</p> <p><input type="checkbox"/> Lainnya</p>
<p>Usia Responden :</p> <p><input type="checkbox"/> < 17 Tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 17 - 55 Tahun</p> <p><input type="checkbox"/> > 55 Tahun</p>	<p>Sudah Berapa kali Anda menservis kendaraan di bengkel ini :</p> <p><input type="checkbox"/> < 3 Kali</p> <p><input type="checkbox"/> 3 - 6 Kali</p> <p><input type="checkbox"/> > 6 Kali</p>

LAMPIRAN 5

MODEL KANO

Petuniuk pengisian : Berilah tanda centang () pada kotak yang saudara anggap tepat

No	Berfungsi	Tidak Berfungsi
1	Peralatan di bengkel AHASS yang modern <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Peralatan di bengkel AHASS yang <i>tidak</i> modern <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
2	Peralatan tertata rapi <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Peralatan <i>tidak</i> tertata rapi <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
3	Ruangan bersih <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Ruangan <i>tidak</i> bersih <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
4	Karyawan berpakaian rapi <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> berpakaian rapi <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
5	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Fasilitas yang disediakan <i>tidak</i> sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
6	Perusahaan selalu menepati janji <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Perusahaan <i>tidak</i> selalu menepati janji <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
7	Ketika timbul masalah, karyawan mampu menenangkan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Ketika timbul masalah, karyawan <i>tidak</i> mampu menenangkan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
8	Karyawan dapat diandalkan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> dapat diandalkan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
9	Pencatatan transaksi akurat <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Pencatatan transaksi <i>tidak</i> akurat <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
10	Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> menginformasikan kerusakan kendaraan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
11	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> memberikan pelayanan dengan cepat <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
12	Karyawan bersedia membantu pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> bersedia membantu pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka

No	Berfungsi	Tidak Berfungsi
13	Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> tanggap terhadap permintaan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
14	Karyawan meminta persetujuan pelanggan sebelum penggantian <i>spare part</i> rusak <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> meminta persetujuan pelanggan sebelum penggantian <i>spare part</i> rusak <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
15	Karyawan dapat dipercaya <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> dapat dipercaya <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
16	Terjaminnya keamanan pelanggan dari tindak kejahatan selama berada di bengkel <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> terjaminnya keamanan pelanggan dari tindak kejahatan selama berada di bengkel <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
17	Karyawan berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
18	Karyawan mendapatkan dukungan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> mendapatkan dukungan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
19	Perusahaan peduli terhadap keluhan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Perusahaan <i>tidak</i> peduli terhadap keluhan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
20	Karyawan bersedia mendengarkan keluhan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> bersedia mendengarkan keluhan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
21	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Karyawan <i>tidak</i> memahami kebutuhan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
22	Perusahaan memahami hal-hal yang membuat pelanggan merasa nyaman <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Perusahaan <i>tidak</i> memahami hal-hal yang membuat pelanggan merasa nyaman <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
23	Waktu operasional bengkel sesuai kebutuhan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Waktu operasional bengkel <i>tidak</i> sesuai kebutuhan pelanggan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka

LAMPIRAN 6

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu aspek pelayanan bagi para pelanggan terhadap kinerja suatu aspek pelayanan

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Penting

S = Standar

SP = Sangat Penting

TP = Tidak Penting

P = Penting

Petuniuk Pengisian : Berilah tanda centang () untuk menjawab pernyataan di bawah ini :

No	Aspek Pelayanan	STP	TP	S	P	SP
1	Peralatan di bengkel modern					
2	Peralatan tertata rapi					
3	Ruangan bersih					
4	Karyawan berpakaian rapi					
5	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					
6	Perusahaan selalu menepati janji					
7	Ketika timbul masalah, karyawan mampu menenangkan pelanggan					
8	Karyawan dapat diandalkan					
9	Pencatatan transaksi akurat					
10	Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan					
11	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat					
12	Karyawan bersedia membantu pelanggan					
13	Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan					
14	Karyawan meminta persetujuan pelanggan sebelum penggantian <i>spare part</i> rusak					
15	Karyawan dapat dipercaya					
16	Terjaminnya keamanan pelanggan dari tindak kejahatan selama berada di bengkel					
17	Karyawan berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
18	Karyawan mendapatkan dukungan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
19	Perusahaan peduli terhadap keluhan pelanggan					
20	Karyawan bersedia mendengarkan keluhan pelanggan					
21	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan					
22	Perusahaan memahami hal-hal yang membuat pelanggan merasa nyaman					
23	Waktu operasional bengkel sesuai kebutuhan pelanggan					

LAMPIRAN 7

Uji Validitas

Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jalan Kaliurang
Km. 5,9 Yogyakarta

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
P1	17.2941	5.184	.628	.687	.806
P2	17.5588	4.739	.761	.741	.765
P3	17.3529	5.205	.749	.755	.775
P4	17.7059	4.941	.629	.668	.808
P5	17.1471	6.190	.442	.460	.849

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
P6	13.9118	2.386	.636	.495	.829
P7	13.9118	2.568	.693	.532	.806
P8	13.8529	2.250	.856	.734	.734
P9	14.0000	2.424	.590	.471	.851

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
P10	18.6176	3.940	.616	.445	.899
P11	18.7647	3.519	.748	.598	.872

P12	18.8235	3.119	.860	.899	.845
P13	18.7647	3.276	.790	.870	.863
P14	18.6765	3.680	.714	.611	.880

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
P15	13.8529	2.069	.682	.472	.778
P16	13.7647	2.428	.721	.531	.761
P17	13.6765	2.589	.667	.474	.787
P18	13.9412	2.299	.602	.371	.813

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
P19	18.5000	4.621	.677	.581	.871
P20	18.4118	4.674	.783	.652	.849
P21	18.4706	4.681	.742	.563	.857
P22	18.6176	4.425	.737	.550	.857
P23	18.5882	4.371	.696	.567	.868

Tabel 1 Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan Bengkel AHASS

Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	keterangan
<i>Tangibles</i>	p1	0.628	0.3388	valid
	p2	0.761	0.3388	valid

Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	keterangan
	p3	0.749	0.3388	valid
	p4	0.629	0.3388	valid
	p5	0.442	0.3388	valid
<i>Reliability</i>	p6	0.636	0.3388	valid
	p7	0.693	0.3388	valid
	p8	0.856	0.3388	valid
	p9	0.590	0.3388	valid
<i>Responsiveness</i>	p10	0.616	0.3388	valid
	p11	0.748	0.3388	valid
	p12	0.860	0.3388	valid
	p13	0.790	0.3388	valid
	p14	0.714	0.3388	valid
<i>Assurance</i>	p15	0.682	0.3388	valid
	p16	0.721	0.3388	valid
	p17	0.667	0.3388	valid
	p18	0.602	0.3388	valid
<i>Emphaty</i>	p19	0.677	0.3388	valid
	p20	0.783	0.3388	valid
	p21	0.742	0.3388	valid
	p22	0.737	0.3388	valid
	p23	0.696	0.3388	valid

Sumber : (Pengolahan data,2013)

Uji Validitas Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jalan Kaliurang Km.
5,9 Yogyakarta

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
P1	14.2353	4.185	.496	.369	.773
P2	14.5000	4.379	.526	.398	.764
P3	14.6471	3.750	.708	.536	.704
P4	14.4118	4.371	.470	.333	.779
P5	14.2059	3.320	.668	.505	.717

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
P6	10.8824	4.228	.638	.440	.799
P7	10.8529	4.008	.728	.614	.759
P8	10.6765	3.741	.778	.638	.733
P9	10.8235	4.453	.517	.308	.852

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
P10	15.0000	5.455	.636	.491	.785
P11	15.3824	4.849	.660	.544	.777
P12	15.3529	5.447	.669	.534	.777

P13	15.2647	4.867	.682	.516	.769
P14	14.8824	5.804	.465	.392	.830

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
P15	11.3235	2.710	.563	.355	.680
P16	11.0588	2.663	.468	.232	.732
P17	11.2353	2.549	.571	.334	.672
P18	11.4706	2.499	.573	.346	.671

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
P19	14.6176	4.971	.641	.490	.787
P20	14.3824	5.152	.706	.575	.770
P21	14.7353	5.110	.707	.543	.769
P22	14.9412	5.451	.606	.387	.797
P23	14.9706	5.242	.489	.292	.837

Tabel 2 Uji Validitas Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel AHASS

Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	keterangan
<i>Tangibles</i>	p1	0.496	0.3388	valid
	p2	0.526	0.3388	valid
	p3	0.708	0.3388	valid

Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	keterangan
	p4	0.470	0.3388	valid
	p5	0.668	0.3388	valid
<i>Reliability</i>	p6	0.638	0.3388	valid
	p7	0.728	0.3388	valid
	p8	0.778	0.3388	valid
	p9	0.517	0.3388	valid
<i>Responsiveness</i>	p10	0.636	0.3388	valid
	p11	0.660	0.3388	valid
	p12	0.669	0.3388	valid
	p13	0.682	0.3388	valid
	p14	0.465	0.3388	valid
<i>Assurance</i>	p15	0.563	0.3388	valid
	p16	0.468	0.3388	Valid
	p17	0.571	0.3388	Valid
	p18	0.573	0.3388	Valid
<i>Emphaty</i>	p19	0.641	0.3388	valid
	p20	0.706	0.3388	Valid
	p21	0.707	0.3388	Valid
	p22	0.606	0.3388	Valid
	p23	0.489	0.3388	Valid

Sumber : (pengolahan data,2013)

Uji Validitas Kuesioner Fungsional Kano Pada Pelanggan Bengkel Alfa Motor AHASS 2763

Jalan Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta

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
P1	18.4706	2.923	.369	.411	.714
P2	18.5294	2.378	.622	.554	.610
P3	18.2941	3.002	.400	.478	.702
P4	18.5294	2.742	.401	.412	.706
P5	18.4118	2.431	.617	.520	.614

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
P6	13.5000	4.076	.538	.331	.783
P7	13.4412	3.466	.711	.520	.691
P8	13.1765	4.453	.692	.493	.725
P9	13.3529	4.235	.542	.345	.778

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
P10	18.5588	3.042	.377	.291	.749
P11	18.8529	2.311	.514	.373	.707
P12	18.8824	1.865	.663	.531	.645

P13	18.8529	2.069	.681	.491	.633
P14	18.5000	3.106	.448	.364	.741

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
P15	13.5882	2.007	.457	.253	.771
P16	13.7941	1.623	.611	.516	.695
P17	13.6176	1.758	.547	.363	.730
P18	13.8824	1.440	.690	.579	.648

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
P19	18.0294	5.848	.664	.492	.854
P20	17.8824	5.743	.764	.680	.831
P21	17.9118	6.204	.728	.622	.843
P22	18.0000	5.273	.804	.755	.818
P23	18.0588	5.996	.572	.455	.879

Tabel 3 Uji Validitas Kuesioner Fungsional KANO

Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	keterangan
<i>Tangibles</i>	p1	0.369	0.3388	Valid
	p2	0.622	0.3388	Valid
	p3	0.400	0.3388	Valid

Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	keterangan
	p4	0.401	0.3388	Valid
	p5	0.617	0.3388	Valid
<i>Reliability</i>	p6	0.538	0.3388	valid
	p7	0.711	0.3388	valid
	p8	0.692	0.3388	valid
	p9	0.542	0.3388	valid
<i>Responsiveness</i>	p10	0.377	0.3388	valid
	p11	0.514	0.3388	valid
	p12	0.663	0.3388	valid
	p13	0.681	0.3388	valid
	p14	0.448	0.3388	valid
<i>Assurance</i>	p15	0.457	0.3388	valid
	p16	0.611	0.3388	valid
	p17	0.547	0.3388	valid
	p18	0.690	0.3388	valid
<i>Emphaty</i>	p19	0.664	0.3388	valid
	p20	0.764	0.3388	valid
	p21	0.728	0.3388	valid
	p22	0.804	0.3388	valid
	p23	0.572	0.3388	valid

Sumber : (pengolahan data,2013)

Uji Validitas Kuesioner Disfungsional Kano Pada Pelanggan Bengkel Alfa Motor AHASS 2763

Jalan Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta

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
P1	6.0294	4.211	.374	.209	.770
P2	5.7647	2.731	.819	.774	.603
P3	5.9118	3.416	.599	.655	.701
P4	5.5882	3.280	.474	.404	.753
P5	6.0000	3.758	.451	.222	.750

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
P6	4.5882	5.219	.708	.511	.882
P7	4.4706	5.469	.767	.593	.858
P8	4.5000	4.803	.800	.678	.846
P9	4.6176	5.698	.795	.672	.853

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
P10	4.7647	2.367	.616	.519	.808
P11	4.6176	1.880	.585	.559	.794
P12	4.6176	1.516	.808	.840	.718

P13	4.5882	1.825	.601	.751	.790
P14	4.7059	2.032	.580	.528	.794

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
P15	4.1765	2.392	.592	.368	.716
P16	4.1176	2.289	.602	.481	.707
P17	4.1176	2.168	.695	.564	.662
P18	3.5588	1.769	.514	.274	.796

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
P19	6.0294	3.787	.732	.566	.790
P20	6.0588	3.572	.775	.629	.775
P21	6.0000	4.303	.537	.328	.839
P22	5.7353	3.473	.713	.532	.794
P23	5.5882	4.189	.506	.289	.848

Tabel 4 Uji Validitas Kuesioner Disfungsional KANO

Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	keterangan
<i>Tangibles</i>	p1	0.374	0.3388	Valid
	p2	0.819	0.3388	Valid
	p3	0.599	0.3388	Valid

Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	keterangan
	p4	0.474	0.3388	Valid
	p5	0.451	0.3388	Valid
<i>Reliability</i>	p6	0.708	0.3388	Valid
	p7	0.767	0.3388	Valid
	p8	0.800	0.3388	Valid
	p9	0.795	0.3388	Valid
<i>Responsiveness</i>	p10	0.616	0.3388	Valid
	p11	0.585	0.3388	Valid
	p12	0.808	0.3388	Valid
	p13	0.601	0.3388	Valid
	p14	0.580	0.3388	Valid
<i>Assurance</i>	p15	0.592	0.3388	Valid
	p16	0.602	0.3388	Valid
	p17	0.695	0.3388	Valid
	p18	0.514	0.3388	Valid
<i>Emphaty</i>	p19	0.732	0.3388	Valid
	p20	0.775	0.3388	Valid
	p21	0.537	0.3388	Valid
	p22	0.713	0.3388	Valid
	p23	0.506	0.3388	Valid

Sumber : (Pengolahan data,2013)

LAMPIRAN 8

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelayanan Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jalan Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.835	5

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.853	4

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.895	5

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.838	4

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.888	5

Tabel 1 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelayanan Bengkel AHASS

Dimensi	Atribut	<i>Cronbach's alpha</i>	standar <i>cronbach's alpha</i>	keterangan
<i>Tangibles</i>	p1	0.836	0.7	Reliabel
	p2			
	p3			
	p4			
	p5			
<i>Reliability</i>	p6	0.847	0.7	Reliabel
	p7			
	p8			
	p9			

Dimensi	Atribut	<i>Cronbach's alpha</i>	standar <i>cronbach's alpha</i>	keterangan
<i>Responsiveness</i>	p10	0.896	0.7	Reliabel
	p11			
	p12			
	p13			
	p14			
<i>Assurance</i>	p15	0.829	0.7	Reliabel
	p16			
	p17			
	p18			
<i>Emphaty</i>	p19	0.885	0.7	Reliabel
	p20			
	p21			
	p22			
	p23			

Sumber : (pengolahan data,2013)

Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jalan Kaliurang
 Km. 5,9 Yogyakarta

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.790	5

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.833	4

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.824	5

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.747	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.826	.833	5

Tabel 2 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel AHASS

Dimensi	Atribut	<i>Cronbach's alpha</i>	standar <i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	p1	0.790	0.7	Reliabel
	p2			
	p3			
	p4			
	p5			
<i>Reliability</i>	p6	0.833	0.7	Reliabel
	p7			
	p8			
	p9			
<i>Responsiveness</i>	p10	0.824	0.7	Reliabel
	p11			
	p12			

Dimensi	Atribut	<i>Cronbach's alpha</i>	standar <i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
	p13			
	p14			
<i>Assurance</i>	p15	0.747	0.7	Reliabel
	p16			
	p17			
	p18			
<i>Emphaty</i>	p19	0.826	0.7	Reliabel
	p20			
	p21			
	p22			
	p23			

Sumber : (Pengolahan data,2013)

Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional Kano Pada Pelanggan Bengkel Alfa Motor AHASS 2763
 Jalan Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.720	.717	5

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.806	4

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.759	5

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.768	4

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.876	5

Tabel 3 Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional KANO

Dimensi	Atribut	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	P1	0.720	0.7	Reliabel
	P2			
	P3			
	P4			
	P5			
<i>Reliability</i>	P6	0.797	0.7	Reliabel
	P7			
	P8			
	P9			
<i>Responsiveness</i>	P10	0.749	0.7	Reliabel
	P11			
	P12			
	P13			
	P14			
<i>Assurance</i>	P15	0.771	0.7	Reliabel
	P16			
	P17			
	P18			
<i>Emphaty</i>	P19	0.873	0.7	Reliabel
	P20			

Dimensi	Atribut	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Keterangan
	P21			
	P22			
	P23			

Sumber : (Pengolahan data,2013)

Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional KANO Pada Pelanggan Bengkel Alfa Motor AHASS

2763 Jalan Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Cronbach's Alpha Items	N of Items
	.765	5

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Cronbach's Alpha Items	N of Items
	.891	4

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.820	.835	5

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.771	.799	4

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.842	5

Tabel 4 Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional KANO

Dimensi	Atribut	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	P1	0.765	0.7	Reliabel
	P2			
	P3			
	P4			
	P5			

Dimensi	Atribut	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Reliability</i>	P6	0.891	0.7	Reliabel
	P7			
	P8			
	P9			
<i>Responsiveness</i>	P10	0.820	0.7	Reliabel
	P11			
	P12			
	P13			
	P14			
<i>Assurance</i>	P15	0.771	0.7	Reliabel
	P16			
	P17			
	P18			
<i>Emphaty</i>	P19	0.843	0.7	Reliabel
	P20			
	P21			
	P22			
	P23			

Sumber : (pengolahan data,2013)

27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
45	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
46	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
48	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
49	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
50	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
51	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
52	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
53	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
54	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
55	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
56	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4

57	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
58	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
59	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
60	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
61	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
62	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
63	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
64	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
65	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
66	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
67	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
68	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
69	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
70	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
71	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
72	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
73	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
78	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
79	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
80	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
81	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
82	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
83	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
84	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
85	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
86	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
53	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
54	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
55	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
56	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
57	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3

58	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
59	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
60	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
61	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
62	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
63	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
64	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
65	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
66	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
67	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
68	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
69	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
70	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
71	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
72	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
73	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
74	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
75	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
76	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
77	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
78	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
79	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
80	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
81	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
82	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
83	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
84	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
85	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
86	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
87	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3

88	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
89	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
90	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
133	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
134	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
135	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
136	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
137	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
138	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
139	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
140	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
141	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
142	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
143	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
144	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
145	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
146	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
147	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4

LAMPIRAN 10
HASIL KUESIONER FUNGSIONAL KANO

Responden	Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance				Empathy			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
2	1	4	3	1	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	3	4
3	2	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
6	2	3	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
7	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
8	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
12	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3
13	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
15	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
16	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	1
19	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
20	2	2	1	3	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2
23	1	1	1	1	2	4	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3
24	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
26	3	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
27	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	3	3	3	2	1
28	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
29	2	2	1	3	3	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2

30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
31	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
32	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
35	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
36	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	3	4	3	4	4	4
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
39	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	1	1
43	1	1	1	2	1	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3
44	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
45	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
46	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
50	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
53	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
54	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
55	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
56	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1
58	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2	1	1
60	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3
61	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3
62	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2

63	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	
64	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
65	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	
66	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2
67	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2	1	
68	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	1	3	
69	2	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
70	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
71	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	
72	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2	1	
73	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
75	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
76	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
77	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
78	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
79	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	1	
80	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
81	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
83	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
84	2	3	1	1	3	3	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	1	
85	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	
86	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
88	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
89	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
90	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	
91	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
92	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
93	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	
94	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
95	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	

96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
97	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
98	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
99	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
101	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
104	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	3	1	2	1	1	2	3	4	3	4	4
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	1
108	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
111	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
112	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
113	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	2	1	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2
115	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
116	1	4	3	1	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2
117	2	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1
119	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
120	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
122	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1
124	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3
125	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2

129	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
130	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
131	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3
133	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
134	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2	1
136	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
137	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
139	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
140	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
141	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
142	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
144	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
145	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
146	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
147	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
148	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
150	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
151	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
152	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
153	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
155	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
156	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
157	3	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1
158	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
159	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
160	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
161	3	2	2	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1

162	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
163	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
165	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
166	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
167	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1
168	2	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
169	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
170	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2
171	2	3	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3
172	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
173	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
174	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2

HASIL KUESIONER DISFUNGSIONAL KANO

Responden	Tangibles					Reliability					Responsiveness				Assurance			Empathy					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
6	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5
8	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
12	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3
13	5	3	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4

81	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
83	4	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
84	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
86	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
87	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
88	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
89	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4
90	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
91	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
95	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
96	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
97	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
98	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
99	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4
100	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
101	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
102	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
103	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
104	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
105	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4
106	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
107	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
109	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4
110	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	5	4
111	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5

114	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
115	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
116	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
117	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
118	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
119	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
120	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
121	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
123	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
126	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
128	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
129	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
130	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
131	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
132	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
135	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
136	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
137	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
138	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
139	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4
140	4	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
141	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
142	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
143	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
144	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
146	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5

147	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
148	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
150	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
152	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4
153	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
154	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
156	4	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
157	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
159	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	4
161	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4
162	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
163	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
164	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
165	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4
167	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4
168	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
169	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
170	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
173	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5

HASIL KONVERSI KATEGORI KANO

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
1	M	I	O	I	M	O	A	O	O	M	M	I	M	M	O	O	O	I	M	M	M	O	M	
2	O	I	I	A	O	M	I	O	M	O	M	O	M	O	M	M	O	I	O	O	O	I	I	
3	M	M	M	I	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	O	I	I	M	A	O	M	A	O	
4	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
5	O	O	O	I	I	M	M	O	M	O	M	M	M	O	O	M	O	M	M	O	M	I	A	
6	I	M	O	O	I	M	M	O	I	M	O	O	O	O	O	O	A	O	M	M	O	O	M	
7	M	M	A	A	M	A	A	M	A	M	I	M	I	O	O	I	I	M	A	A	I	A	M	
8	I	I	O	I	M	O	O	M	M	O	O	O	O	M	M	O	O	O	M	M	M	M	O	
9	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	
10	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	
11	M	O	O	I	M	I	I	M	M	O	O	M	M	O	M	M	M	I	M	M	M	M	I	
12	A	O	O	I	A	O	I	I	O	O	A	I	A	O	I	O	I	A	I	I	I	I	I	
13	O	I	I	I	O	O	I	A	A	O	M	M	O	O	O	I	I	I	A	I	O	I	I	
14	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	M	O	M	M	O	I	O	I	I	I	I	
15	I	I	O	I	O	O	I	O	I	I	M	I	I	O	O	M	M	I	M	M	I	I	O	
16	O	M	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	A	
17	O	A	O	A	O	M	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	
18	I	I	M	O	I	I	M	M	M	O	M	M	O	O	O	M	O	M	M	O	M	M	A	
19	I	I	A	I	M	M	O	O	M	O	I	A	I	O	O	M	M	I	I	M	A	A	A	
20	I	I	A	M	M	I	I	I	I	O	O	O	O	O	O	O	O	A	M	M	M	I	I	
21	O	A	A	O	O	O	O	O	A	O	O	O	A	A	O	O	O	A	O	O	O	O	A	
22	I	O	O	I	M	I	I	I	I	M	A	M	I	O	I	M	O	I	I	O	I	I	I	
23	O	O	O	O	M	M	I	I	O	O	A	A	A	O	I	I	A	I	M	I	I	O	I	
24	I	I	I	I	I	M	O	M	M	O	I	I	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	
25	A	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	M	M	O	O	M	M	
26	I	I	I	M	I	M	I	I	O	M	M	I	I	O	O	O	O	I	M	M	M	I	I	
27	O	M	A	I	O	O	I	O	O	I	M	M	I	O	M	O	O	A	M	M	M	M	A	
28	O	O	O	I	I	M	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	O	O	O	O	I	M	I	
29	M	M	O	I	M	M	I	O	O	O	O	M	M	M	M	O	I	O	O	O	O	O	I	

30	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	A	O
31	M	I	O	A	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	I	O	I	O	O	O	O	A
32	I	I	A	I	O	M	M	O	O	O	M	M	M	O	M	M	I	M	M	M	A	I
33	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	O	O	O	O	A	A
34	A	I	I	I	I	I	I	I	A	O	I	M	M	O	O	O	I	I	O	I	I	A
35	O	I	I	I	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	A	I
36	O	O	O	A	O	M	M	M	M	O	M	M	M	O	M	A	O	M	M	I	M	I
37	O	O	O	O	O	Q	A	Q	A	O	A	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A
38	I	A	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
39	O	M	O	A	O	O	A	A	O	O	O	O	A	O	O	O	A	O	O	A	A	A
40	M	O	O	O	A	O	O	O	O	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	I
41	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
42	O	I	I	I	I	I	A	A	A	O	O	I	I	O	A	I	A	I	I	A	I	A
43	A	A	A	I	A	I	I	I	I	M	M	M	M	M	M	M	I	M	O	O	A	I
44	O	O	A	O	O	O	M	O	M	M	O	O	M	O	O	M	I	I	A	I	A	M
45	M	O	O	O	O	M	A	O	O	O	M	O	O	O	O	O	M	O	O	A	O	O
46	I	I	I	O	O	M	M	I	I	O	M	O	M	O	M	M	I	I	M	O	M	A
47	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
48	O	O	O	O	O	O	O	O	I	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
49	M	A	A	A	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	I
50	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
51	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	M	O	O	O	O	O
52	O	A	O	A	O	O	O	A	A	M	M	M	I	O	O	M	M	I	O	O	I	A
53	A	A	O	M	I	M	M	O	M	O	O	O	O	M	M	O	O	O	M	M	M	O
54	A	I	A	I	O	O	O	M	I	O	I	M	O	O	O	O	O	O	O	M	M	I
55	O	O	A	I	M	M	A	O	A	O	O	M	O	O	O	O	I	A	O	A	A	I
56	M	M	O	I	I	M	M	I	O	M	M	M	M	O	A	O	A	A	O	O	A	A
57	O	O	O	A	O	O	I	O	O	M	M	I	M	O	M	O	O	I	O	O	O	A
58	M	O	M	O	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	A	A	A	A	A	O
59	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	M	M	O	M	M	O
60	I	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	O	O	O	M	M	M	M	O	O	O	M
61	A	A	A	O	A	O	O	M	M	O	O	A	A	O	M	O	M	A	M	M	M	I
62	O	O	O	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	I	O	M	O	M	M

63	I	I	O	A	M	M	O	O	O	O	O	O	O	A	M	O	I	A	M	I	M	I	
64	M	M	A	O	M	O	M	M	M	O	O	M	M	O	M	M	M	I	I	I	I	I	O
65	M	O	M	O	M	M	I	M	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	O	A	O	M	I
66	O	M	O	A	O	O	A	O	O	O	O	I	M	O	O	M	O	I	M	O	M	A	I
67	O	O	O	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	I	I	A	I	I	O	M
68	M	M	M	I	M	M	M	M	I	M	M	M	M	O	M	M	M	M	O	O	O	M	O
69	I	M	O	O	M	M	M	O	A	O	A	O	A	O	O	I	O	O	O	O	O	O	O
70	M	M	O	A	I	O	O	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O
71	M	M	A	M	M	O	A	M	I	O	M	M	O	O	O	M	M	M	M	M	O	M	O
72	M	M	O	O	M	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	M	O	M	M	O	M	M	O
73	I	I	A	M	O	M	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	I	M	O	O	O	M
74	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
75	M	O	M	A	M	M	M	O	O	I	M	O	A	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M
76	I	M	O	M	O	O	M	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O
77	O	I	O	I	O	O	A	A	I	O	I	O	M	O	M	M	M	I	A	O	I	A	I
78	M	A	I	A	M	M	I	M	O	O	M	O	O	O	O	O	A	M	O	O	O	A	A
79	O	M	A	A	O	O	A	O	M	A	M	O	I	O	M	M	M	I	M	M	A	I	A
80	M	O	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A
81	O	O	O	A	O	O	A	O	M	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
82	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	A	O	O	O	A	A
83	A	A	A	M	I	M	I	A	M	O	M	O	O	O	O	A	A	O	A	O	O	A	O
84	M	M	A	A	M	M	I	O	M	I	O	M	O	O	O	M	O	M	M	O	M	M	O
85	O	M	A	I	O	O	I	O	O	I	M	M	I	M	M	M	M	I	M	O	O	O	I
86	O	O	O	I	I	M	O	O	O	M	O	O	M	O	O	M	I	M	O	M	O	M	M
87	O	O	O	A	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	A	A	A
88	O	M	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	O	A	O	O	O	O	A
89	M	A	O	A	O	O	O	O	O	M	M	O	A	O	A	O	O	A	A	O	A	A	I
90	O	O	O	I	M	M	A	O	O	O	O	A	O	O	M	M	O	O	O	O	I	M	M
91	O	O	O	O	A	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	O	A
92	M	M	O	O	M	O	M	M	M	O	O	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	O
93	I	O	M	O	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	O	O	O	M
94	O	I	M	I	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O
95	A	I	M	M	A	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	I	I	O	M	I	A

96	A	A	A	A	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	O	O	O	A	O	O	O	O	I	
97	M	A	M	A	M	M	O	A	A	O	O	A	I	O	O	O	O	I	O	O	O	O	A	A
98	A	I	O	O	A	O	M	O	I	M	M	M	M	A	O	O	O	I	M	O	O	O	M	I
99	I	A	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	I	I	M	I	I	I	I
100	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	O	A	O	O	M	M	I	I
101	M	A	M	A	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	A	O	
102	A	I	O	O	A	A	O	O	O	O	O	M	M	O	M	I	M	I	M	M	M	M	A	
103	I	A	A	A	O	O	O	O	O	M	I	I	I	M	M	O	O	I	M	O	M	I	A	
104	I	I	I	O	M	I	I	I	I	O	M	M	M	A	M	O	O	M	M	M	M	I	I	
105	O	A	A	O	O	O	O	O	A	M	M	O	A	O	O	M	O	A	A	O	A	A	A	
106	O	O	O	I	M	M	I	A	M	O	O	O	A	O	O	O	O	A	O	O	A	A	O	
107	O	M	O	M	A	O	O	M	M	O	M	M	O	O	O	M	O	M	M	O	M	M	O	
108	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	
109	I	A	O	O	A	I	O	O	M	O	M	O	A	O	A	O	O	A	A	O	A	A	A	
110	I	I	I	A	O	M	M	M	M	O	A	A	A	O	A	A	A	A	O	A	A	O	I	
111	I	I	A	M	M	I	A	I	I	O	M	I	O	O	O	M	M	M	M	M	O	O	O	
112	M	I	A	M	M	O	O	O	A	O	O	M	O	O	O	O	O	O	M	M	M	M	M	
113	O	A	O	A	O	M	I	M	O	M	M	I	M	O	O	A	A	O	A	O	A	A	O	
114	M	A	A	I	M	O	I	O	O	M	M	M	M	O	M	M	O	M	M	O	I	I	I	
115	M	M	O	I	M	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	I	I	M	M	I	O	
116	O	I	M	A	O	M	M	O	M	O	M	O	M	O	O	O	O	I	M	O	O	O	I	
117	I	I	M	M	I	I	M	M	O	M	M	M	M	M	O	O	O	A	O	O	O	A	A	
118	A	A	A	A	O	O	O	O	O	O	A	A	A	O	M	O	O	M	M	O	M	I	A	
119	A	A	O	M	I	M	M	O	M	O	M	M	I	O	O	O	O	A	O	O	A	A	I	
120	A	I	A	I	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	A	
121	O	O	A	I	M	M	I	O	A	O	M	M	M	O	M	M	M	O	O	O	O	O	M	
122	M	M	A	I	M	M	A	O	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	
123	O	O	O	A	O	O	M	M	A	O	M	M	I	O	O	O	O	M	M	O	M	M	O	
124	M	M	O	A	I	O	O	M	O	M	M	I	M	M	M	M	O	O	M	M	M	M	M	
125	M	I	O	I	M	O	A	M	M	O	O	O	A	O	O	O	M	A	M	O	I	A	I	
126	O	O	O	O	O	O	A	A	O	M	I	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	
127	O	O	A	A	O	O	A	O	O	A	M	O	A	O	O	A	M	M	O	A	O	A	O	
128	O	O	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	M	O	O	O	O	I	

129	M	A	I	O	M	M	M	M	I	M	M	M	O	O	O	O	I	O	O	M	I	I	
130	A	M	O	A	O	A	A	O	A	O	A	O	A	O	O	A	O	I	O	O	O	O	A
131	M	O	O	A	O	O	A	O	O	M	I	A	A	O	M	A	A	O	I	M	M	M	A
132	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	A	A	O	M	M	M	O	O	M	O	O	O	M
133	M	M	A	M	M	O	O	M	M	M	I	M	I	M	M	M	M	O	O	O	O	O	
134	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A
135	O	A	A	I	M	M	A	O	O	O	O	O	O	O	M	O	I	M	O	M	M	A	
136	M	M	A	A	M	M	A	O	O	A	O	M	I	M	M	M	M	I	M	O	O	M	
137	M	M	O	A	I	O	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	A	A
138	M	O	M	A	M	M	I	M	O	O	O	O	O	A	O	O	M	I	M	M	M	I	A
139	A	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	I	A	O	A	A	A	A
140	A	A	A	O	I	O	A	A	O	O	O	O	M	O	M	M	M	M	O	O	I	O	M
141	M	M	A	I	M	O	A	M	M	A	O	O	O	O	M	M	M	I	A	M	O	M	I
142	A	A	A	A	A	A	A	O	O	O	O	A	O	O	O	M	O	I	O	M	I	I	I
143	O	A	A	A	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M	A
144	M	O	O	I	M	M	M	M	M	O	O	M	M	O	M	M	O	O	O	O	O	O	O
145	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	A
146	I	A	I	A	I	I	A	O	O	O	O	O	M	O	O	A	A	O	A	O	M	I	M
147	O	M	O	A	O	O	I	O	I	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
148	M	O	O	O	A	O	O	O	A	O	A	O	A	O	O	O	M	I	M	M	M	M	A
149	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	O	I	M	O	M	M	O
150	M	A	I	A	I	I	I	M	M	M	O	O	M	O	O	O	M	I	A	O	O	A	A
151	A	I	A	A	A	A	A	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	I	O	O	O	O	A
152	I	O	O	A	O	A	A	A	A	M	M	O	M	O	I	M	M	I	A	O	I	I	I
153	O	M	O	M	O	O	I	A	O	O	A	A	A	O	O	O	O	A	O	O	O	O	A
154	A	A	A	I	I	M	O	O	O	O	M	M	M	O	O	O	O	M	M	O	M	M	O
155	I	M	O	M	O	O	M	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A
156	A	I	A	M	A	O	A	A	M	M	M	M	I	O	O	O	O	A	A	O	O	A	M
157	M	M	I	A	M	M	I	M	M	A	M	M	M	O	O	M	O	M	M	M	M	M	O
158	M	M	O	I	I	M	O	O	O	O	A	O	O	O	O	M	O	M	M	O	M	M	A
159	M	O	O	A	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	M	M	I	O	O	M	O	M	I
160	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	M	M	M	O	A	M	I	I	O	M	O	M	I
161	I	I	M	I	O	O	I	O	I	O	M	M	O	O	M	M	M	I	I	O	I	I	A

162	O	O	O	A	O	O	O	O	A	O	A	M	A	O	O	O	M	I	O	O	M	M	A
163	O	A	O	A	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	A	O
164	I	A	O	O	A	I	O	O	M	O	M	O	O	O	O	A	O	A	O	O	M	O	I
165	I	I	I	A	O	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	M	O	A	O	O	O	I	I
166	I	I	A	I	I	I	A	I	M	O	I	A	A	O	A	A	O	O	O	O	M	I	I
167	M	M	A	M	M	O	O	O	A	O	O	I	O	O	O	M	O	I	I	O	I	I	A
168	M	M	M	M	M	M	I	M	A	M	M	M	M	M	O	M	O	O	O	O	O	A	A
169	A	A	A	O	O	O	O	A	O	O	O	A	O	O	O	A	O	A	A	O	O	A	O
170	A	O	O	M	M	M	M	O	M	O	M	M	M	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M
171	M	I	O	A	M	M	I	A	I	M	A	O	O	O	O	O	M	O	M	M	M	M	M
172	M	I	A	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O
173	O	M	A	I	O	O	I	O	O	A	M	M	O	O	O	M	O	M	M	O	O	M	O
174	M	M	M	A	M	M	O	O	O	O	O	O	M	M	M	M	I	I	O	O	A	M	



LAMPIRAN 11
HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN QFD

Responden	Tangibles					Reliability				Responsiveness					Assurance				Empathy				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3
2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	5	4	4
5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4
8	5	3	3	5	5	3	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2
9	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
10	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
11	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
14	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3
15	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3
16	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
19	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
23	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
24	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4

25	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
26	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	2	3	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	3	4
30	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4
31	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	4	3
32	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	2
33	5	5	5	2	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5
34	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3
35	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3
38	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
41	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3
42	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4
43	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
44	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
49	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
53	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4

54	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
56	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
58	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
66	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
69	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
70	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
72	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
74	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
75	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
76	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
77	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
78	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
81	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
82	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5

112	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3
113	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
115	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
116	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
118	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
120	5	5	5	2	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
121	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
122	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
123	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
124	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
125	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	3
126	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
128	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
132	5	3	3	5	5	3	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
133	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
135	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
136	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4
137	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
138	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
139	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
140	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5

141	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
143	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
144	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4
145	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
146	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
147	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
148	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
150	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
151	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
152	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
153	5	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	5
154	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
155	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3
156	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3
157	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
159	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
160	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3
161	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
164	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
166	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
167	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3
168	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
169	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

170	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3	4
171	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4
172	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3
174	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3
Jumlah	781	745	738	666	760	771	762	768	751	794	765	744	751	814	798	793	740	720	769	745	749	741	687
Modus	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
Kpi	4.5	4.3	4.2	3.8	4.4	4.4	4.4	4.4	4.3	4.6	4.4	4.3	4.3	4.7	4.6	4.6	4.3	4.1	4.4	4.3	4.3	4.3	3.9

HASIL KUESIONER BENCHMARKING AHASS

Responden	Tangibles					Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5
6	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3
9	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3

71	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5
73	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4
74	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4
76	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
80	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
81	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
82	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	2
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
85	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
87	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
88	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
89	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
90	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
91	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
93	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
94	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
96	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
97	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

100	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	2	4	3	4	5
101	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
102	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
104	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
105	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3
106	5	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
108	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
109	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4
111	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
112	5	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
113	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3
114	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
115	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
116	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3
117	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
118	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
119	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
120	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
121	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
123	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3
124	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
127	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3

129	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
130	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3
134	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
135	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
137	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	2	4	3	4	5
138	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
139	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
141	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4
142	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3
143	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4
144	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4
145	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3
146	5	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
147	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
148	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
149	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5
150	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5
151	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4
152	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4
153	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
154	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3
156	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
157	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3

158	5	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3
159	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3
160	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
161	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5
162	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5
163	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
164	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
165	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
166	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
167	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	5
168	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4
169	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3
170	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
171	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
Modus	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah Modus	109	90	94	98	101	106	115	112	113	93	94	108	86	87	99	106	94	94	80	127	83	84	87
Prosentase	62.64%	51.72%	54.02%	56.32%	58.05%	60.92%	66.09%	64.37%	64.94%	53.45%	54.02%	62.07%	49.43%	50%	56.90%	60.92%	54.02%	54.02%	45.98%	72.99%	47.70%	48.28%	50%

HASIL KUESIONER BENCHMARKING BENGKEL UMUM

Responden	Tangibles					Reliability				Responsiveness					Assurance					Empathy			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4
5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2
6	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4
7	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
8	3	3	2	1	3	1	2	2	1	4	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	1	2
9	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
11	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3
12	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
16	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
17	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4
19	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
22	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	4
23	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
25	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1
26	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
27	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
29	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
30	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4

31	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	2	5
32	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4
34	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5
35	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
38	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4
39	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
41	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
42	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
43	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3
45	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1
46	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4
47	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
48	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
49	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
50	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
51	3	3	2	1	3	1	2	2	1	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3
52	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
55	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2
56	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3
57	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3
58	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3
59	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2

60	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
61	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
62	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
63	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5
64	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3
65	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
66	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
68	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
70	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	1	2
71	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4
72	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
73	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
74	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2
76	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4
77	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
78	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	1	2
79	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
81	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3
83	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3
84	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1
85	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4
86	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
87	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
88	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3

89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
90	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
91	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3
92	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
94	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
95	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3
96	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
99	3	3	2	1	3	1	2	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4
102	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4
103	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3
104	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
105	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
107	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	4
109	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4
110	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
111	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
112	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4
113	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
114	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
115	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	1
116	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
117	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4

118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
120	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4
121	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2
122	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	4	4
123	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4
124	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2
125	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
126	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
127	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4
128	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3
130	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4
131	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4
132	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
133	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
134	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
135	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
137	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
138	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
139	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
140	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3
141	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
142	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
143	3	3	2	1	3	1	2	2	1	4	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4
144	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
146	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	2	4	4	1	2

147	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4
148	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
149	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3
150	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3
151	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2
152	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4
153	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4
154	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3
155	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
156	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
157	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3
158	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
159	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4
160	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
161	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
162	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4
164	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3
165	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
166	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3
167	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
168	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
169	3	3	2	1	3	1	2	2	1	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
170	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
171	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	
172	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1
173	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
174	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4

Modus	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Jumlah	121	98	87	75	112	106	112	94	109	87	106	113	123	86	84	104	96	98	106	86	85	116	87
Prosentase	69.54%	56.32%	50%	43.10%	64.37%	60.92%	64.37%	54.02%	62.64%	50%	60.92%	64.94%	70.69%	49.43%	48.28%	59.77%	55.17%	56.32%	60.92%	49.43%	48.85%	66.67%	50%



LAMPIRAN 12

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

LAMPIRAN 13

Notulen Wawancara Kebutuhan Teknis

No	Atribut kebutuhan konsumen	Karakteristik teknik
1	Peralatan di bengkel AHASS yang modern	Penambahan peralatan sesuai kebutuhan dari Astra (unit)
2	Peralatan tertata rapi	Pemberlakuan SOP(subj)
3	Ruangan bersih	
4	Karyawan berpakaian rapi	
5	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	Menyediakan ruang tunggu yang nyaman (subj), TV(unit), AC(unit), Wi-Fi(Mbps), Koran(per hari)
6	Perusahaan selalu menepati janji	Estimate waktu di awal penerimaan pekerjaan(subj)
7	Ketika timbul masalah, karyawan mampu menenangkan pelanggan	Peningkatan kemampuan dan daya tanggap karyawan(subj)
8	Karyawan dapat diandalkan	Mengadakan program pelatihan berkala(subj)
9	Pencatatan transaksi akurat	Dilakukan di awal penerimaan dan di akhir pekerjaan(subj)
10	Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan	Dikerjakan oleh service advisor(subj)
11	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat	Peningkatan kemampuan dan daya tanggap karyawan(subj)
12	Karyawan bersedia membantu pelanggan	
13	Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan	
14	Karyawan meminta persetujuan pelanggan sebelum penggantian spare part rusak	Usulan service advisor dan mekanik(subj)
15	Karyawan dapat dipercaya	Dilakukan evaluasi dan pengamatan serta pemberian reward dan punishment berkala(subj)
16	Terjaminnya keamanan pelanggan dari tindak kejahatan selama berada di bengkel	Penambahan CCTV(unit) dan pemberlakuan SOP(subj)
17	Karyawan berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	Pemberlakuan SOP(subj)
18	Karyawan mendapatkan dukungan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	Menyediakan peralatan(unit), pelatihan(subj), reward dan punishment(subj)
19	Perusahaan peduli terhadap keluhan pelanggan	Pemberlakuan SOP(subj)
20	Karyawan bersedia mendengarkan keluhan pelanggan	
21	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	
22	Perusahaan memahami hal-hal yang membuat pelanggan merasa nyaman	Menyampaikan informasi dengan lisan dan tulisan(subj)
23	Waktu operasional bengkel sesuai kebutuhan pelanggan	Buka lebih awal, tutup lebih akhir dan siap ambil antar kendaraan yang mogok di jalan(subj)

Owner Merangkap Kepala Bengkel

ALFA HONDA SERVICE
 AHASS 2763
 Jl. Keluaran KM. 5.4

Agus Sudwija