

LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisisioner Tingkat Ekspektasi, Kepuasan, dan tingkat Kepentingan

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.,

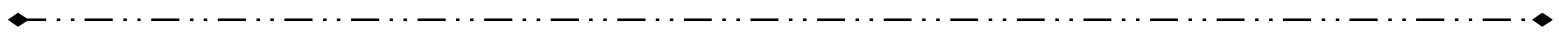
Yth. Pelanggan Sneakers KVLT Shoes, Bag & Hat Treatments

Perkenalkan, saya Hani Musyaffa Hadi, mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UPN Veteran Jakarta. Dalam rangka memenuhi penelitian tugas akhir skripsi saya mengenai rancangan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Sneakers KVLT Shoes, Bag & Hat Treatment sebagai objek yang diteliti, maka saya memohon kesediaan dan bantuan saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini. Saya mengharapkan para responden dapat memberikan jawaban secara objektif demi membantu penelitian ini. Dalam hal ini juga, jawaban saudara/i tidak dinilai benar atau salahnya.

Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,
Hani Musyaffa Hadi



I. PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner ini terdiri dari pernyataan-pernyataan yang telah disusun sesuai dimensi kualitas jasa, berkaitan dengan pelayanan di Sneakers KVLTL Shoes, Bag & Hat Treatment. Pernyataan-pernyataan berikut berkenaan dengan harapan terhadap pelayanan kedepannya serta penilaian saudara/i tentang pelayanan yang telah diberikan. Mohon diisi secara objektif dan beri tanggapan pada masing-masing pernyataan dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan di bagian pernyataan kuesioner.

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin* : Laki-laki

Perempuan

Usia : _____ tahun

Pekerjaan* : Tidak Bekerja

Buruh/Karyawan

Wiraswasta

Pengajar

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya, sebutkan _____.

Frekuensi penggunaan

jasa* : 1-4x menggunakan layanan Sneakers KVLTL

Diatas 4x menggunakan layanan Sneakers KVLTL

Ket. (*) Pilih salah satu

III. PERNYATAAN KUESIONER

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan Anda, dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih yang sesuai dengan **Harapan** anda sebagai pelanggan. Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Cukup Setuju (CS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Dimensi	Kenyataan				
		STS	TS	CS	S	SS
Reability (keandalan)						
1.	Kualitas pencucian sesuai standar perusahaan					
2.	Sepatu menjadi lebih bersih					
3.	Ketepatan waktu dalam pengerjaan					
4.	Perangkat <i>laundry</i> sepatu yang digunakan sesuai fungsi & kebutuhan					
Assurance (Jaminan dan kepastian)						
5.	Pekerja memiliki pengetahuan tentang jenis-jenis sepatu					
6.	Pekerja memiliki pengetahuan tentang jenis-jenis material sepatu					
7.	Pekerja memiliki <i>skill</i> mencuci yang sesuai standar perusahaan					
8.	Keamanan saat menggunakan jasa					
9.	Adanya garansi bagi setiap jasa yang digunakan					
Tangibles (Bukti langsung)						
10.	Toko memiliki lahan tersendiri					
11.	Tersedianya jenis-jenis pilihan layanan					
12.	Tersedianya petunjuk toko atau <i>signing</i>					
Empathy (Empati)						

13.	Lokasi masih mudah dijangkau					
14.	Adanya sistem <i>membership</i>					
15.	Pekerja selalu memberikan senyum-sapa-salam					
16.	Admin media social dan <i>messenger</i> selalu memberikan salam-sapa					
17.	Tersedia layanan jasa antar jemput (<i>delivery</i>)					
Responsiveness (Daya tanggap)						
18.	Pekerja mampu untuk mengkonfirmasi sesuatu dalam bahasa yang mudah dipahami					
19.	Bekerja memberikan respon terhadap keluhan konsumen					
20.	Bekerja memberikan respon terhadap permintaan konsumen					
21.	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius					
22.	Tersedianya <i>contact person</i> setiap cabang					

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan Anda, dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih yang sesuai dengan **PELAYANAN** (kenyataan) yang anda rasakan sebagai pelanggan. Keterangan:

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Cukup Puas (CP)

4 = Puas (P)

5 = Sangat Puas (SP)

No.	Dimensi	Kenyataan				
		STP	TP	CP	P	SP
Reability (keandalan)						
1.	Kualitas pencucian sesuai standar perusahaan					
2.	Sepatu menjadi lebih bersih					
3.	Ketepatan waktu dalam pengerjaan					
4.	Perangkat <i>laundry</i> sepatu yang digunakan sesuai fungsi & kebutuhan					
Assurance (Jaminan dan kepastian)						
5.	Pekerja memiliki pengetahuan tentang jenis-jenis sepatu					
6.	Pekerja memiliki pengetahuan tentang jenis-jenis material sepatu					
7.	Pekerja memiliki <i>skill</i> mencuci yang sesuai standar perusahaan					
8.	Keamanan saat menggunakan jasa					
9.	Adanya garansi bagi setiap jasa yang digunakan					
Tangibles (Bukti langsung)						
10.	Toko memiliki lahan tersendiri					
11.	Tersedianya jenis-jenis pilihan layanan					
12.	Tersedianya petunjuk toko atau <i>signing</i>					
Empathy (Empati)						
13.	Lokasi masih mudah dijangkau					
14.	Adanya sistem membership					
15.	Pekerja selalu memberikan senyum-sapa-salam					
16.	Admin media social dan messenger selalu memberikan salam-sapa					
17.	Tersedia layanan jasa antar jemput (<i>delivery</i>)					

Responsiveness (Daya tanggap)					
18.	Pekerja mampu untuk mengkonfirmasi sesuatu dalam bahasa yang mudah dipahami				
19.	Bekerja memberikan respon terhadap keluhan konsumen				
20.	Bekerja memberikan respon terhadap permintaan konsumen				
21.	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius				
22.	Tersedianya <i>contact person</i> setiap cabang				

Berikut adalah kuisisioner tingkat kepentingan 5 dimensi pelayanan. Pelanggan diminta untuk memberikan penilaian setiap kolomnya sesuai dengan tingkat kepentingan menurut pendapat dari pelanggan, namun hasil tidak boleh melebihi 100 untuk kelima kolom tersebut.

NO.	Dimensi	Nilai
Reability (Keandalan)		
1	Kemampuan Sneakers KVLTL untuk melaksanakan pengerjaan yang sesuai standar perusahaan serta pelayanan yang dijanjikan dapat dipercaya oleh pelanggan serta akurat	
Assurance (Jaminan dan kepastian)		
2	Pengetahuan dan kesopanan dari karyawan Sneakers KVLTL serta jaminan & garansi pada setiap jasa yang menjadi standar perusahaan dapat dipercaya	
Tangibles (Bukti langsung)		
3	Tampilan secara fisik dari petunjuk lokasi, fasilitas, sarana dan peralatan serta ragam varian layanan pada Sneakers KVLTL telah dapat disaksikan langsung oleh pelanggan	
Empathy (Empati)		
4	Kepedulian dan perhatian sebagai bagian dari pelayanan Sneakers KVLTL kepada setiap pelanggan	

Responsiveness (Daya tanggap)		
5	Daya tanggap dengan sigap dari pelayanan Sneakers KVL T untuk membantu dan melayani pelanggan	
TOTAL NILAI		

EKSPEKTASI

NO	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	
1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3
7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
11	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
13	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
14	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
16	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3

KEPENTINGAN

Responden	Tangibles X1	Reability X2	Responsiveness X3	Assurance X4	Emphaty X5	TOTAL
1	15	40	15	20	10	100
2	20	30	15	20	15	100
3	10	35	20	20	15	100
4	10	25	25	25	15	100
5	15	25	20	20	20	100
6	10	30	30	15	15	100
7	5	35	25	25	10	100
8	10	40	15	20	15	100
9	20	20	20	20	20	100
10	10	30	20	30	10	100
11	15	35	15	20	15	100
12	10	30	15	25	20	100
13	10	40	10	25	15	100
14	10	25	25	25	15	100
15	15	30	20	20	15	100
16	15	35	15	20	15	100
17	20	20	20	20	20	100
18	15	30	10	25	20	100
19	10	35	15	25	15	100
20	15	25	20	20	20	100
21	15	20	20	25	20	100
22	10	30	20	25	15	100
23	20	20	20	20	20	100
24	15	40	15	20	10	100
25	10	25	20	25	20	100
26	25	25	15	15	20	100
27	40	20	20	10	10	100
28	25	15	20	20	20	100
29	15	15	25	25	20	100
30	25	15	35	15	10	100

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi

CORRELATIONS

/VARIABLES=RE_1 RE_2 RE_3 RE_4 RE_TOTAL

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations						
		RE 1	RE 2	RE 3	RE 4	RE TOTAL
RE_1	Pearson Correlation	1	.389*	.555**	.575**	.879**
	Sig. (2-tailed)		.034	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
RE_2	Pearson Correlation	.389*	1	.050	.107	.508**
	Sig. (2-tailed)	.034		.793	.574	.004
	N	30	30	30	30	30
RE_3	Pearson Correlation	.555**	.050	1	.447*	.753**
	Sig. (2-tailed)	.001	.793		.013	.000
	N	30	30	30	30	30
RE_4	Pearson Correlation	.575**	.107	.447*	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.001	.574	.013		.000
	N	30	30	30	30	30
RE_TOTAL	Pearson Correlation	.879**	.508**	.753**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=RE_1 RE_2 RE_3 RE_4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.689	4

CORRELATIONS

/VARIABLES=AS_1 AS_2 AS_3 AS_4 AS_5 AS_TOTAL

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations							
		AS_1	AS_2	AS_3	AS_4	AS_5	AS_TOTAL
AS_1	Pearson Correlation	1	.532**	.487**	.261	.209	.670**
	Sig. (2-tailed)		.002	.006	.164	.268	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_2	Pearson Correlation	.532**	1	.360	.439*	.276	.679**
	Sig. (2-tailed)	.002		.051	.015	.140	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_3	Pearson Correlation	.487**	.360	1	.495**	.622**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.006	.051		.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_4	Pearson Correlation	.261	.439*	.495**	1	.628**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.164	.015	.005		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_5	Pearson Correlation	.209	.276	.622**	.628**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.268	.140	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_TOTAL	Pearson Correlation	.670**	.679**	.821**	.752**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=AS_1 AS_2 AS_3 AS_4 AS_5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	5

CORRELATIONS

/VARIABLES=TA_1 TA_2 TA_3 TOTAL_TA

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations					
		TA_1	TA_2	TA_3	TOTAL_TA
TA_1	Pearson Correlation	1	.067	.323	.596**
	Sig. (2-tailed)		.726	.081	.001
	N	30	30	30	30
TA_2	Pearson Correlation	.067	1	.647**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.726		.000	.000
	N	30	30	30	30
TA_3	Pearson Correlation	.323	.647**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.081	.000		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL_TA	Pearson Correlation	.596**	.758**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=TA_1 TA_2 TA_3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.627	3

CORRELATIONS

/VARIABLES=EMP_1 EMP_2 EMP_3 EMP_4 EMP_5 TOTAL_EMP

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations							
		EMP_1	EMP_2	EMP_3	EMP_4	EMP_5	TOTAL_EMP
EMP_1	Pearson Correlation	1	.326	.465**	.578**	.557**	.762**
	Sig. (2-tailed)		.079	.010	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EMP_2	Pearson Correlation	.326	1	.475**	.561**	.290	.747**
	Sig. (2-tailed)	.079		.008	.001	.120	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EMP_3	Pearson Correlation	.465**	.475**	1	.650**	.554**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.010	.008		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EMP_4	Pearson Correlation	.578**	.561**	.650**	1	.492**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EMP_5	Pearson Correlation	.557**	.290	.554**	.492**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.001	.120	.001	.006		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_EMP	Pearson Correlation	.762**	.747**	.783**	.846**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=EMP_1 EMP_2 EMP_3 EMP_4 EMP_5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	5

CORRELATIONS

/VARIABLES=RES_1 RES_2 RES_3 RES_4 RES_5 TOTAL_RES

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations							
		RES_1	RES_2	RES_3	RES_4	RES_5	TOTAL_RES
RES_1	Pearson Correlation	1	.555**	.475**	.441*	.530**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.001	.008	.015	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RES_2	Pearson Correlation	.555**	1	.856**	.665**	.267	.860**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.153	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RES_3	Pearson Correlation	.475**	.856**	1	.722**	.418*	.893**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RES_4	Pearson Correlation	.441*	.665**	.722**	1	.288	.813**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000		.123	.000
	N	30	30	30	30	30	30

RES_5	Pearson Correlation	.530**	.267	.418*	.288	1	.613**
	Sig. (2-tailed)	.003	.153	.021	.123		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_RE S	Pearson Correlation	.746**	.860**	.893**	.813**	.613**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=RES_1 RES_2 RES_3 RES_4 RES_5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

CORRELATIONS

/VARIABLES=RE_1 RE_2 RE_3 RE_4 TOTAL_RE

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations						
		RE_1	RE_2	RE_3	RE_4	TOTAL_RE
RE_1	Pearson Correlation	1	.312	.400*	.731**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.094	.028	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
RE_2	Pearson Correlation	.312	1	.646**	.457*	.762**
	Sig. (2-tailed)	.094		.000	.011	.000
	N	30	30	30	30	30
RE_3	Pearson Correlation	.400*	.646**	1	.526**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000		.003	.000
	N	30	30	30	30	30
RE_4	Pearson Correlation	.731**	.457*	.526**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.003		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_RE	Pearson Correlation	.755**	.762**	.823**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=RE_1 RE_2 RE_3 RE_4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.807	4

CORRELATIONS

/VARIABLES=AS_1 AS_2 AS_3 AS_4 AS_5 TOTAL_AS

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations							
		AS_1	AS_2	AS_3	AS_4	AS_5	TOTAL_AS
AS_1	Pearson Correlation	1	.659**	.324	.246	.288	.695**
	Sig. (2-tailed)		.000	.081	.190	.123	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_2	Pearson Correlation	.659**	1	.327	.448*	.436*	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.077	.013	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_3	Pearson Correlation	.324	.327	1	.595**	.539**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.081	.077		.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_4	Pearson Correlation	.246	.448*	.595**	1	.557**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.190	.013	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS_5	Pearson Correlation	.288	.436*	.539**	.557**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.123	.016	.002	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_AS	Pearson Correlation	.695**	.770**	.738**	.758**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=AS_1 AS_2 AS_3 AS_4 AS_5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

DATASET CLOSE DataSet2.

CORRELATIONS

/VARIABLES=TA_1 TA_2 TA_3 TOTAL_TA

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations					
		TA_1	TA_2	TA_3	TOTAL_TA
TA_1	Pearson Correlation	1	.722**	.406*	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.026	.000
	N	30	30	30	30
TA_2	Pearson Correlation	.722**	1	.621**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
TA_3	Pearson Correlation	.406*	.621**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL_TA	Pearson Correlation	.818**	.917**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=TA_1 TA_2 TA_3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	3

CORRELATIONS

/VARIABLES=EMP_1 EMP_2 EMP_3 EMP_4 EMP_5 TOTAL_EMP

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations							
		EMP_1	EMP_2	EMP_3	EMP_4	EMP_5	TOTAL_EMP
EMP_1	Pearson Correlation	1	.666**	.329	.249	.478**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.076	.185	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EMP_2	Pearson Correlation	.666**	1	.308	.170	.468**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.097	.370	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EMP_3	Pearson Correlation	.329	.308	1	.731**	.636**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.076	.097		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EMP_4	Pearson Correlation	.249	.170	.731**	1	.537**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.185	.370	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EMP_5	Pearson Correlation	.478**	.468**	.636**	.537**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.008	.009	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_EMP	Pearson Correlation	.798**	.790**	.718**	.622**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=EMP_1 EMP_2 EMP_3 EMP_4 EMP_5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	5

DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.

CORRELATIONS

/VARIABLES=RES_1 RES_2 RES_3 RES_4 RES_5 TOTAL_RES

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations							
		RES_1	RES_2	RES_3	RES_4	RES_5	TOTAL_RES
RES_1	Pearson Correlation	1	.527**	.356	.432*	.435*	.713**
	Sig. (2-tailed)		.003	.053	.017	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RES_2	Pearson Correlation	.527**	1	.770**	.689**	.383*	.860**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.037	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RES_3	Pearson Correlation	.356	.770**	1	.656**	.323	.783**
	Sig. (2-tailed)	.053	.000		.000	.081	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RES_4	Pearson Correlation	.432*	.689**	.656**	1	.476**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000		.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RES_5	Pearson Correlation	.435*	.383*	.323	.476**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.016	.037	.081	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_RES	Pearson Correlation	.713**	.860**	.783**	.835**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=RES_1 RES_2 RES_3 RES_4 RES_5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

Lampiran 4 Tabel R

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hani Musyaffa Hadi

NIM : 1710312045

Program Studi : Teknik Industri

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “RANCANGAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENIGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SNEAKERS KVLT SHOES CARE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD” benar bebas dari plagiarism, dengan skor 24%. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

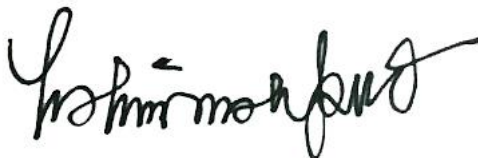
Jakarta, 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Hani Musyaffa Hadi)

Dosen Pembimbing I



(Dr. Ir. Halim Mahfud, M.Sc.)

Dosen Pembimbing II



(Akhmad Nidhomuz Z, S.T, M.T.)

Rancangan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada SNEAKERS KVLT Shoes Care Menggunakan Metode Servqual dan QFD

by Hani Hadi

Submission date: 22-Jul-2021 08:10AM (UTC+0700)

Submission ID: 1622523247

File name: Skripsi_Hani_Musyaffa_Hadi_1710312045.docx (1.92M)

Word count: 27365

Character count: 167344

Rancangan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada SNEAKERS KVLTV Shoes Care Menggunakan Metode Servqual dan QFD

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id Internet Source	4%
2	repository.president.ac.id Internet Source	1%
3	repository.its.ac.id Internet Source	1%
4	repository.upnvj.ac.id Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
7	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
8	lib.ui.ac.id Internet Source	1%

dspace.uii.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	repository.unhas.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.usu.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
13	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
14	media.neliti.com Internet Source	<1 %
15	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1 %
16	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
17	jrmsi.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
19	core.ac.uk Internet Source	<1 %
20	repository.unikom.ac.id Internet Source	<1 %

21	pps.unud.ac.id Internet Source	<1 %
22	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
23	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
24	repository.unas.ac.id Internet Source	<1 %
25	Submitted to University College London Student Paper	<1 %
26	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
27	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
28	failashofagmail.wordpress.com Internet Source	<1 %
29	stpogor.ac.id Internet Source	<1 %
30	Roni Angger Aditama. "ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA TV KABEL DAN INTERNET PADA PT. MALANG MULTIMEDIA MANDIRI", The Studies of Social Sciences, 2019 Publication	<1 %

31	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
32	library.binus.ac.id Internet Source	<1 %
33	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
34	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
35	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
36	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
37	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
38	repository.undhirabali.ac.id Internet Source	<1 %
39	Submitted to Sogang University Student Paper	<1 %
40	eprints.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
41	id.123dok.com Internet Source	<1 %
42	eprints.uny.ac.id	

Internet Source

<1 %

43

Submitted to Universitas Pamulang

Student Paper

<1 %

44

economics-spectacular.blogspot.com

Internet Source

<1 %

45

documents.mx

Internet Source

<1 %

46

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

47

focus.ti.com

Internet Source

<1 %

48

Andi Haslindah, Fadhli Fadhli, Kurnia Wahab.
"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PELANGGAN (EKSPORTIR)
DENGAN METODE SERVQUAL PADA BALAI
PEGAWASAN DAN PENGENDALIAN MUTU
BARANG DISPERINDAK SUL-SEL", ILTEK :
Jurnal Teknologi, 2016

Publication

<1 %

49

issuu.com

Internet Source

<1 %

50

repositori.usu.ac.id

Internet Source

<1 %

51

repository.unair.ac.id

Internet Source

<1 %

52

thesis.eur.nl

Internet Source

<1 %

53

docplayer.info

Internet Source

<1 %

54

digilib.unila.ac.id

Internet Source

<1 %

55

Narto Narto. "Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pit-Stop Kopi Gresik", Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, 2019

Publication

<1 %

56

download.atlantis-press.com

Internet Source

<1 %

57

eprints.soton.ac.uk

Internet Source

<1 %

58

repository.gunadarma.ac.id

Internet Source

<1 %

59

dspace.lib.uom.gr

Internet Source

<1 %

60

uad.portalgaruda.org

Internet Source

<1 %

61

Submitted to President University

Student Paper

<1 %

62	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1 %
63	anzdoc.com Internet Source	<1 %
64	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
65	publikasi.dinus.ac.id Internet Source	<1 %
66	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
67	menghublog.wordpress.com Internet Source	<1 %
68	repository.ppns.ac.id Internet Source	<1 %
69	sinta.unud.ac.id Internet Source	<1 %
70	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
71	dodogusmao.wordpress.com Internet Source	<1 %
72	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
73	Submitted to Cranfield University Student Paper	<1 %

74 Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia <1 %
Student Paper

75 Submitted to Trisakti University <1 %
Student Paper

76 Submitted to Universitas Brawijaya <1 %
Student Paper

77 ejournal.stiesia.ac.id <1 %
Internet Source

78 repository.upstegal.ac.id <1 %
Internet Source

79 sttgarut.ac.id <1 %
Internet Source

80 www.tue.nl <1 %
Internet Source

81 Submitted to Universitas Putera Batam <1 %
Student Paper

82 id.scribd.com <1 %
Internet Source

83 repository.ar-raniry.ac.id <1 %
Internet Source

84 Submitted to King's College <1 %
Student Paper

85 Submitted to Universitas Islam Malang <1 %
Student Paper

86	eprints.umg.ac.id Internet Source	<1 %
87	www.dgip.go.id Internet Source	<1 %
88	adoc.pub Internet Source	<1 %
89	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
90	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1 %
91	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
92	sciencetech405.wordpress.com Internet Source	<1 %
93	simki.unpkediri.ac.id Internet Source	<1 %
94	www.neraca.co.id Internet Source	<1 %
95	eprints.dinus.ac.id Internet Source	<1 %
96	eprints.itn.ac.id Internet Source	<1 %
97	garuda.ristekbrin.go.id Internet Source	<1 %

98	jundraputra.blogspot.com Internet Source	<1 %
99	jurnal.umj.ac.id Internet Source	<1 %
100	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
101	repository.umi.ac.id Internet Source	<1 %
102	www.berliner-verkehr.de Internet Source	<1 %
103	Submitted to Universitas Bunda Mulia Student Paper	<1 %
104	elibrary.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
105	docplayer.es Internet Source	<1 %
106	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
107	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
108	Repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
109	www.scilit.net Internet Source	<1 %

110

100makalah.blogspot.com

Internet Source

<1 %

111

123dok.com

Internet Source

<1 %

112

digilib.uinsby.ac.id

Internet Source

<1 %

113

fr.slideshare.net

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Yang menyatakan,



Fitrianda, SIP