

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis dan pembahasan data yang diperoleh adalah:

1. Atribut yang termasuk prioritas perbaikan berdasarkan hasil dari *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* adalah
 - a. Ta1 (Kebersihan dan kerapian tempat cuci motor)
 - b. Em1 (Waktu operasional sudah sesuai dan nyaman bagi pelanggan).
2. Usulan perbaikan kualitas jasa kepada pemilik cuci motor "Nugroho" adalah:
 - a. Usulan perbaikan untuk masalah jam operasional yang tidak sesuai bagi pelanggan
 - i. Mengganti pekerja yang lalai dalam kewajibannya dan tidak bertanggung jawab atas jam operasional dengan pekerja yang memiliki kualifikasi baik bagi pemilik jasa.
 - b. Usulan perbaikan untuk masalah faktor tempat cuci motor yang tidak bersih dan tidak rapi
 - i. Memperbaiki fasilitas penunjang tempat cuci motor termasuk bangunannya
3. Usulan perbaikan strategi berdasarkan strategi SWOT untuk jasa cuci motor "Nugroho" adalah:
 - a. Strategi SO
 - i. Pekerja menyediakan bonus sekali gratis mencuci setelah setiap beberapa kali mencuci di tempat itu.
 - ii. Menjaga kualitas hasil motor bersih dari debu dan cipratan air.
 - iii. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.
 - b. Strategi WO
 - i. Tempat cuci motor membuka operasional pada hari Minggu atau hari libur lainnya.
 - ii. Menambah fasilitas penunjang kepada pelanggan saat menunggu.

c. Strategi ST

- i. Memberikan harga yang murah, dan terjangkau sesuai dengan kualitas hasil cuci motor.

d. Strategi WT

- i. Layanan cuci motor harus dilakukan segera dan cepat agar pelanggan tidak beralih ke tempat cuci motor lainnya.

7.2 Saran

Penelitian *SERVQUAL* selanjutnya diharapkan bisa menggunakan metode *SERVQUAL* yang *gap* 1 hingga *gap* 5 karena penelitian ini hanya berfokus pada analisis *gap* 5 yang mencari penilaian yang berbeda antara persepsi pelanggan/performansi usaha jasa dan harapan/ekspektasi pelanggan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga memperhatikan musim-musim tertentu sehingga tidak menghambat dalam penelitian yang dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Abrar, A. H. (2013). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode SERVQUAL dan Model Kano ke dalam Quality Function Deployment*. Yogyakarta: Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., dan Iksari, D. M. (2011). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee & Resto , Malang)*. Jurnal Unbraw, 1–8.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka.
- Atmaja, V. M. (2005). *Analisis Pengendalian Kualitas Bagian Finishing dengan Pareto dan Fishbone pada CV. Teknika Jaya*. Solo: Universitas Sebelas Maret
- Bambang, P., Hartini, S., dan Anwar, A. S. (2010). *Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Dengan Model SERVQUAL Dimensi Kepariwisataaan dan Metode QFD (Studi kasus di PT X , Tempat Wisata Wahana Permainan)*. Undip, V(1), 42–54.
- Eisingerich, A. B., dan Rubera, G. (2010). *Drivers of Brand Commitment: A Cross National Investigation*. Journal of International Marketing, 18(2), 64–79.
- Falahah. (2012). *Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Administrasi Diklat (Studi Kasus Sistem Informasi Diklat Xyz)*. SemNasIF 2012 UPN “Veteran” Yogyakarta, 2012(semnasIF), 45–51.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts:Lexington.

Handito, D. N. (2016). *Tahun 2016 Tercatat Ada 84 Ribu Kendaraan Baru di Yogyakarta*. diperoleh 24 Oktober 2016, dari <http://jogja.tribunnews.com/2016/10/03/tahun-2016-tercatat-ada-84-ribu-kendaraan-baru-di-yogyakarta>.

Haryanto, E. (2013). *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal EMBA, 1(3), 750–760.

Junaidi. (2010). *Download r Tabel*. Diperoleh 10 Desember 2017 dari <https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/24/download-tabel-r-lengkap/>

Kotler, P. (2006). *Marketing Management, Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Kuncoro, M. (2005). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif?*. Yogyakarta: Erlangga.

Kurniasari, A., dan Hadi, C. (2012). *Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya*. Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi, 1(02), 71–77.

Lovelock, C, Wirtz, J, Mussry, J. (2010) *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.

Mahendra, A. M., dan Saino. (2015). *SWOT Analisis Sebagai Perencanaan Startegi Pemasaran Dalam Upaya Membangkitkan Usaha Sepatu di Pusat Perkulakan Sepatu Trowulan Kab Mojokerto*. Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, 1.

Malhotra K. N. (1993). *Marketing Research An Applied Orientation, second edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Marfidiansya. (2005). *Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil dengan Menggunakan Metode Servqual di Orlen Automatic Car Wash*. Bandung: Fakultas Teknik Universitas Widyatama Bandung.

- Masloman, M., Lumanauw, B., dan Trang, I. (2014). *Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado*. Jurnal EMBA, 2(4), 589–601.
- Mosahab, R., Mahamad, O., dan Ramayah, T. (2010). *Service Quality , Customer Satisfaction and Loyalty : A Test of Mediation*. International Business Research, 3(4), 72–80.
- Munusamy, J., Chelliah, S., dan Mun, H. W. (2010). *Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*. International Journal of Innovation, Management and Technology, 1(4), 398–404.
- Musanto, T. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 6, pp.123–136.
- Nugraha, R., Harsono, A., dan Adianto, H. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “ X ” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD . Sumber Motor Karawang)*. Jurnal Online Itenas Bandung, 01(03), 221–231
- . Nugroho, N. T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta)*. Jurnal Paradigma, 12(02), 114–122.
- Ommani, A. R. (2011). *Strengths , Weaknesses , Opportunities and Threats (SWOT) Analysis for Farming System Businesses Management : Case of Wheat Farmers of Shadervan District , Shoushtar Township , Iran*. African Journal of Business Management, 5(22), 9448–9454.
- Paramita, M. S., Dania, W. A. P., dan Ikasari, D. M. (2013). *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL*

(*Service Quality*) dan *Six sigma* (*Studi Kasus Pada “ Restoran Dahlia ” Pasuruan*). FTP UNBRAW.

Parwati, N., dan Martinus, R. (2011). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan PT . X dengan Metode SERVQUAL dan Kano*. Jurnal Inovisi, UAI, (April), 33–39.

Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media

Purnamawati, E. (2009). *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode SERVQUAL dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*. Teknik Industri UPN Jatim, 1–11.

Putra, Z. F. S., Sholeh, M., dan Widyastuti, N. (2014). *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP DIY menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal JARKOM AKPRIND Yogyakarta, 1(2), 174–184.

Putri, N. E., Astuti, R., dan Putri, S. A. (2014). *Perencana Strategi Pengembangan Restoran Menggunakan Analisis SWOT dan Metode QSPM (Studi Kasus Restoran Big Burger Malang)*. Jurnal TIP UB, 1–12.

Ramadhan, A., dan Sofiyah, F. R. (2013). *Analisis SWOT sebagai landasan dalam menentukan strategi pemasaran (studi McDonald ' s Ring Road)*. Jurnal Manajemen USU.

Ramseook-munhurrun, P., Lukea-bhiwajee, S. D., dan Naidoo, P. (2010). *Service Quality in the Public Service*. International Journal of Management Dan Marketing Research, 3(1), 37–50.

Riyani, N. (2009). *Analisis Harapan dan Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Kartu Indosat Multimedia Mobile (IM3) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum USU*. Medan: Universitas Sumatra Utara.

- Sabariah. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga pada PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu*. eJournal Ilmu Administrasi Negara, 3(3), 1210–1221.
- Sanistasya, P. A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda*. eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, 3(1), 231–243.
- Schnaars, Steven P. (1991). *Marketing Strategy : A customer Driven Approach. second edition*. New York: The Free Press.
- Tan, Q., Oriade, A., dan Fallon, P. (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction in Chinese Fast Food Sector : A Proposal for CFFRSERV*. International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty, 2(1), 30–53.
- Tjiptono, F., (1994). *Soal Jawab Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F., (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F, dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F, dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service Quality Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi offset.
- Umar, H. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta :PT Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, C. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Wawolumaja, R., dan Agneslia, E. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik Universitas Kristen Maranatha dengan Metode SERVQUAL*. Universitas Maranatha, 1, 1–7.

Windyani, T. (2012). *Instrumen untuk Menjaring Data linterval . Nominal , Ordinal dan Data tentang Kondisi , Keadaan , Hal Tertentu dan Data untuk Menjaring Variabel Kepribadian. Jurnal Pendidikan Dasar, 3(5).*

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: Indeks.

Wusko, A. U. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan.* Jurnal Ketsa Bisnis, 1(1), 1628.

Zeithaml, Valarie A., dan Bitner, Mary Jo. (1996). *Services Marketing.* Singapore: McGraw Hill.



Lampiran 1

KUESIONER

Sehubungan dengan dilaksanakannya tugas akhir dengan topik *Usulan Perbaikan kualitas Jasa dan Strategi pada Usaha Jasa Cuci Motor NUGROHO Yogyakarta*, maka saya yang melakukan penelitian:

Nama : Bonaventura Donny S

NIM : 11 06 06400

Program Studi : Teknik Industri

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Memohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Atas Perhatian Bapak / Ibu / Saudara / Saudari, saya ucapkan terima kasih.

Data Responden

Saudara/i diminta mengisi data di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada pilihan.

Jenis kelamin : Laki- Laki Perempuan

Usia : < 20 tahun 20-29 tahun

30-39 tahun > 39 tahun

Seberapa sering anda datang ke tempat cuci motor “Nugroho”?

Seminggu sekali 3 minggu sekali lebih dari sebulan sekali

2 minggu sekali sebulan sekali

Service Quality (SERVQUAL)

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda centang (√) pada kolom pernyataan yang telah disediakan dari angka 1 sampai dengan angka 5.

Angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 5 menunjukkan penilaian tertinggi.

Setiap pertanyaan hanya diperbolehkan mengisi 3 jawaban (masing-masing tingkat persepsi, tingkat harapan, dan tingkat kepentingan)

Keterangan:

Tingkat Persepsi

Tingkat persepsi adalah persepsi pelanggan terhadap suatu aspek pelayanan yang telah diterima oleh pelanggan dari usaha jasa tersebut.

Tingkat Harapan

Tingkat harapan adalah seberapa besar suatu aspek pelayanan yang diinginkan pelanggan terhadap usaha jasa tersebut.

Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia usaha jasa kepada pelanggan.

Performnasi

5 : Sangat Baik

4 : Baik

3 : Cukup Baik

2 : Tidak Baik

1 : Sangat Tidak Baik

Harapan

5 : Sangat Diharapkan

4 : Lebih Diharapkan

3 : Cukup Diharapkan

2 : Tidak Diharapkan

1 : Sangat Tidak Diharapkan

Kepentingan

5 : Sangat Penting

4 : Penting

3 : Cukup Penting

2 : Tidak Penting

1 : Sangat Tidak Penting

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Persepsi					Tingkat Harapan					Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Kebersihan dan kerapian tempat cuci motor															
2	Kenyamanan fasilitas tempat tunggu pelanggan cuci motor															
3	Peralatan yang digunakan cuci motor mampu digunakan dengan baik															
4	Pekerja mampu menepati janji dalam memberikan layanan cuci motor															
5	Layanan cuci motor dapat diandalkan untuk memberikan layanan yang tepat															
6	Keterampilan pekerja yang baik dalam mencuci motor															
7	Pekerja tanggap mendengar dan mersepon permintaan pelanggan															
8	Pekerja memberikan layanan cuci motor dengan cepat															
9	Pekerja menjamin ketersediaan air yang cukup untuk pelayanan cuci motor															
10	Pekerja memberikan rasa percaya kepada pelanggan															

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Persepsi					Tingkat Harapan					Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Pekerja menjamin kebersihan motor yang sudah dicuci															
12	Jam operasional sudah sesuai dan nyaman bagi pelanggan															
13	Kesediaan pekerja meminta maaf apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan															
14	Pekerja bertindak ramah dalam penyampaian pelayanan kepada pelanggan.															

Lampiran 2

Jawaban Responden untuk Tingkat Performansi

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
1	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
8	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3
9	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
11	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3
13	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3
17	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3

21	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3
25	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3
26	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3
27	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
30	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	1
31	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
32	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4
33	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	2	3	3
34	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4
35	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
36	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5
37	2	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	4	3
38	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4
39	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	1	4	4
40	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3
42	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
43	2	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4
44	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5
45	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3
46	1	1	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3
47	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
48	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
49	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3
50	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3
51	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3
52	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3
53	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4
55	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	4	4
56	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
58	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	4
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3
60	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3
61	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3
62	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
64	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
65	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3
66	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3
67	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4
69	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3
70	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4
71	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
73	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4
76	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
78	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3
79	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
81	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
82	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
84	2	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	2	4	3

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
85	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3
86	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
87	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3
88	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	2	4	3
89	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4
90	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
91	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	3
92	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3
93	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4
94	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3
95	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
96	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
97	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
98	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3
99	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3
100	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
101	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4
102	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	3

Jawaban Responden untuk Tingkat Harapan

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
8	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
9	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
11	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
13	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
14	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
25	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
32	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
33	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
34	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
35	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
37	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
40	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
42	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
47	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5
50	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
51	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
52	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
53	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
55	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
56	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
57	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
62	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
63	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5
65	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
66	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
68	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
69	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4
70	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
72	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
73	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
76	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
79	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
80	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
83	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
84	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
86	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
87	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
88	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
90	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4
92	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
94	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
95	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
98	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
100	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4
101	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4
102	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3

Jawaban Responden untuk Tingkat Kepentingan

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
9	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
11	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
13	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
14	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
15	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3
28	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
31	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
32	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
33	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
34	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
35	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
36	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
39	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
40	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
41	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
42	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
43	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
46	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
47	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
50	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
51	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
52	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
53	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
56	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
57	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
58	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
61	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
62	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
63	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
64	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
65	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
66	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
68	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
70	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
72	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
79	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
80	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
81	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
82	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
83	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
85	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
86	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5
87	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
88	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
89	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
90	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
92	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
93	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
94	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
95	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
97	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
98	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
99	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3
100	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
101	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
102	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3

Lampiran 3

Uji Validitas untuk Pengukuran Performansi

R tabel = 0,3610, n = 30

Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
0,8295	0,8001	0,6368	0,8742	0,7832	0,7436	0,7361	0,8615	0,7777	0,7542	0,5460	0,5163	0,6511	0,4862
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Uji Reliabilitas untuk Pengukuran Performansi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	14

Lampiran 4

Uji Validitas untuk Pengukuran Harapan

R tabel = 0,3610, n = 30

Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
0,6798	0,4681	0,5096	0,6543	0,5690	0,8139	0,8691	0,7919	0,8146	0,7790	0,7438	0,6764	0,7805	0,4953
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Uji Reliabilitas untuk Pengukuran Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	14

Lampiran 5

Uji Validitas untuk Pengukuran Kepentingan

R tabel = 0,3610, n = 30

Ta1	Ta2	Ta3	Re1	Re2	Re3	Rs1	Rs2	As1	As2	As3	Em1	Em2	Em3
0,4980	0,4034	0,3663	0,7717	0,5930	0,8037	0,7840	0,7588	0,7274	0,6033	0,6264	0,5381	0,5830	0,3902
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Uji Reliabilitas untuk Pengukuran Kepentingan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	14

Lampiran 6

Tabel r dengan $df = 1 - 23$ (Junaidi, 2010)

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

Tabel r dengan df = 24 – 50 (Junaidi, 2010)

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

df = 28, maka didapat r tabel sebesar 0,3610

Lampiran 7



Jam buka tempat cuci motor "Nugroho"



Pelanggan menunggu motornya dicuci



Pekerja sedang mencuci motornya



Pelanggan menunggu motornya dicuci



Terdapat lubang pada atap



Pelanggan menunggu motornya dicuci



Situasi pagi sekitar pukul 09.00
tempat cuci "Nugroho" tidak beroperasi pada hari itu



Tempat cuci motor "Nugroho" dilihat dari barat



Kondisi tempat cuci motor "Nugroho" yang sebenarnya



Situasi tempat cuci motor "Leres Carwash"