

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

- a. Beberapa prioritas atribut layanan yang perlu diperbaiki dengan bantuan analisis Importance Performance Analysis dan *Potential Gain Customer Value* yaitu kondisi ruang tunggu bengkel nyaman, waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, pelayanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan mekanik, kemampuan mekanik dalam menjelaskan konsultasi perawatan motor, mekanik memberikan perhatian personal ke pelanggan, sparepart pada bengkel HEBAT lengkap, jumlah mekanik sebanding dengan kendaraan yang datang untuk diservis, serta kemudahan pembayaran dalam melakukan servis.
- b. Hasil implementasi telah meningkatkan persepsi pelanggan terhadap prioritas pelayanan bengkel seperti kondisi ruang tunggu bengkel nyaman, sparepart pada bengkel HEBAT lengkap, pelayanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan mekanik, pelayanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan mekanik, waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, mekanik memberikan perhatian personal ke pelanggan, jumlah mekanik sebanding dengan kendaraan yang datang untuk diservis, serta antrian yang terorganisir

#### **6.2. Saran**

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis untuk bengkel HEBAT serta penelitian selanjutnya yang terkait penelitian sekarang yaitu:

- a. Usulan perbaikan yang masih belum dapat diimplementasikan pada penelitian ini dapat dipertimbangkan untuk diimplementasikan di masa yang akan datang.
- b. Pemilik usaha perlu menjaga sustainability perbaikan yang telah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2018. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor menurut jenis (Unit), 2017-2019. Jakarta:BPS
- Dewanti, G.K. (2017). Analisis kualitas pelayanan pelanggan bengkel motor ABC menggunakan konsep servis quality dan importance-performance analysis. *Jurnal Factor Exacta*, 10(2), 124-131.
- Fraenkel, J.R., Wallen, N.E., & Hyun, H.H. (2011). *How to design and evaluate research in education (8<sup>th</sup> ed.)*. New York: McGraw- Hill.
- Hair, J.F.J., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. Multivariate data analysis (7<sup>th</sup> ed). United States: Pearson
- Kurniasari, A., & 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(2), 89-95.
- Lailia, N.Q., Suryoko, S., & Saryadi (2012). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa servis bengkel AHASS 0002 Semarang Honda Center. *Journal Of Social And Politic*, 1-8.
- Meirizha, S.N., & Rahmawati (2016). Identifikasi tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Servqual. *Jurnal Surya Teknika*, 1(4), 75-81.
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L.T.W.N. (2014). Analisis peningkatan kualitas pelayanan bengkel dengan metode SERVQUAL, IPA, dan indeks PGCV. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 2(6), 1239-1250.
- Panjaitan, J.E. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-

item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.

Patmawan, D., Setyanto, N.W., & Sari, R.A. (2016). Analisis kualitas jasa pelayanan bengkel dengan mengintegrasikan metode service quality (SERVQUAL) dan quality function deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 3(1), 85-98.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecconomica*, 2(2), 312-318.

Setiawan, D., & Setiawan, R.I. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan servis. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 3(1), 93-107.

Sugiyono. (2017). *Memahami penulisan kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sulistiyawati, N.M.A., & Seminari, N.K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen*, 4(8), 2318-2332.

Sutjiadi, A.D. (2009). Aplikasi network pohon dalam tree diagram. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 3(2), 1-6

Tjiptono, F. (2012). *Service management mewujudkan layanan prima (Edisi 2)*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi

Walid, A., Putra, E.P., & Asiyah. (2019). Pembelajaran biologi menggunakan problem solving di sertai diagram tree untuk memberdayakan kemampuan berpikir logis dan kemampuan menafsirkan siswa. *Indonesian Journal of Science Education*, 1(1), 1-6

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Wawancara Pemilik Usaha

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Pak Sumantri selaku pemilik bengkel HEBAT motor:

Penulis : Selamat pagi pak, selama menjalankan bisnis bengkel ini, masalah apa yang dihadapi oleh pihak bengkel?

Pak Sumantri : Ada memang beberapa masalah yang dihadapi terkait layanan bengkel HEBAT seperti keluhan yang disampaikan oleh pelanggan langsung terkait waktu servis yang lama, sehingga pelanggan tidak jadi mengantri. Ada juga beberapa pelanggan yang tidak jadi mengantri setelah mengetahui harga servis. Ada juga yang pernah mempertanyakan alasan bengkel yang jam bukanya telat.

Penulis : Apakah tidak ada upaya untuk melakukan peningkatan pelayanan pada bengkel selama ini?

Pak Sumantri : Selama ini, saya hanya mendengarkan beberapa keluhan secara langsung, sehingga saya masih belum menganggap pelayanan bengkel HEBAT buruk.

Penulis : Menurut bapak, apakah bengkel anda sudah termasuk dalam kategori bengkel yang bersih, rapi serta nyaman?

Pak Sumantri : Tentu belum, karena masih ada beberapa barang yang masih berserakan karena adanya pekerjaan yang perlu dilakukan

Penulis : Apakah kegiatan berkaitan dengan kegiatan operasional bengkel?

Pak Sumantri : Tidak mas, pekerjaan diluar kegiatan servis bengkel seperti merancang motor, membuat kursi, meja dan lain-lain

Penulis : Apakah kendala yang dihadapi dari kondisi bengkel yang masih dalam keadaan berantakan?

Pak Sumantri : Mungkin kadang hal itu dapat menghambat kerjaan, seperti menghambat akses berjalan, kebingungan mencari *tools*

## **Lampiran 2: Wawancara Responden**

Penulis : Selamat pagi pak, bukti-bukti apa yang anda rasakan, sehingga anda dapat menyatakan keluhan tersebut?

Responden 1 : Menurut saya kondisi bengkel masih berantakan, hal ini dapat dilihat dari beberapa sampah yang masih berserakan ketika saya menunggu di ruang tunggu. Adapun hal lain seperti ruang tunggu yang terlalu dekat dengan lokasi servis, sehingga menimbulkan suara yang sedikit mengganggu bagi saya pada saat itu.

Penulis : Selain dari kondisi bengkel apakah ada pelayanan lain yang kurang baik? Bagaimana dengan antrian di bengkel? Apakah menurut anda waktu servis masih dapat diterima?

Responden 1 : Menurut saya, selain kondisi ruang tunggu sisanya sudah oke. Dari segi antrian juga sudah baik, karena ketika saya datang belum ada yang mengantri, sehingga motor langsung di proses.

Penulis : Selamat pagi pak, bukti-bukti apa yang anda rasakan, sehingga anda dapat menyatakan keluhan tersebut?

Responden 2 : Mungkin lebih kepada ruang tunggu yang panas, lalu banyak barang menumpuk. Saya kurang tau apakah barang itu bagian dari operasional bengkel? Tapi itu cukup mengganggu. Mungkin tambahan lain adalah lebih kepada waktu servis, karena ketika saya melakukan antrian, waktu untuk menunggu cukup lama.

Penulis : Apakah ada pelayanan lain yang kurang baik? Bagaimana dengan mekanik di bengkel motor HEBAT? Apakah cukup ramah dalam melakukan pelayanan?

Responden 2 : Menurut saya, lumayan ramah. Namun memang karena kondisi agak ramai, sehingga saya perlu mengantri menunggu untuk mendaftar.

### Lampiran 3: Kuesioner SERVQUAL

#### KUESIONER PELAYANAN KUALITAS BENGKEL HEBAT

Responden Yth,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya, maka dibutuhkan kesediaan kepada para responden yang pernah melakukan servis pada bengkel HEBAT Dumai. Hasil akhir Kuesioner hanya akan digunakan sebagai kepentingan penulisan.

Pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan hanya bertujuan untuk informasi dalam penyelesaian tugas akhir dan tidak akan digunakan untuk kepentingan lain, sehingga diharapkan responden dapat menjawab sejujur-jujurnya dan tidak perlu ragu dalam menjawab Kuesioner.

#### Skala Tingkat Persepsi

- 1=Sangat tidak baik
- 2= Tidak Baik
- 3= Baik
- 4= Sangat Baik

#### Skala Tingkat Harapan

- 1= Sangat tidak baik
- 2= Tidak Baik
- 3= Baik
- 4= Sangat Baik

---

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

1. Jenis Kelamin:

- A. Pria
- B. Wanita

2. Usia anda saat ini:

- A. Dibawah 16 tahun
- B. 17-25 tahun
- C. 26-35 tahun
- D. 36-45 tahun
- E. Diatas 45 tahun

3. Pendidikan terakhir anda:

- A. SD kebawah
- B. SMP
- C. SMA
- D. D1-D2-D3-D4
- E. S1 hingga keatas

4. Pekerjaan anda sekarang:

- A. Wiraswasta
- B. Pegawai swasta
- C. Pelajar/mahasiswa
- D. Pegawai negeri
- E. Lain-lain .....

NO	KARAKTERISTIK ATRIBUT LAYANAN	Persepsi				HARAPAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kondisi ruang tunggu bengkel nyaman								
2	Perlengkapan bengkel yang lengkap								
3	Penampilan teknisi yang bersih dan rapi								
4	Kelengkapan sarana hiburan pada bengkel HEBAT memadai seperti tv, majalah atau koran, dan lain-lain								
5	Mekanik cekatan dalam melayani pelanggan								
6	Sparepart pada bengkel HEBAT lengkap								
7	Pelayanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan mekanik								
8	Penyampaian informasi layanan yang jelas dari mekanik								
9	Mekanik menyediakan waktu untuk melayani kebutuhan pelanggan								
10	Kemampuan mekanik dalam menjelaskan konsultasi perawatan motor								
11	Jumlah mekanik sebanding dengan kendaraan yang datang untuk diservis								
12	Waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan								
13	Kemudahan pembayaran dalam melakukan servis								
14	Kualitas sparepart yang terjamin								
15	Pengetahuan teknisi bengkel terkait kualitas sparepart dan teknik servis yang baik								
16	Perasaan aman dalam melakukan servis								
17	Antrian yang terorganisir								
18	Mekanik sangat paham akan kebutuhan pelanggan terkait keluhan								
19	Mekanik memberikan perhatian personal ke pelanggan								

**Lampiran 4: Uji Validitas Persepsi Pelanggan**

Uji Validitas Persepsi Pelanggan																						
No	Atribut layanan																			Jumlah (Y)	Y <sup>2</sup>	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	54	2916	
2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	68	4624	
3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	54	2916	
4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	52	2704	
5	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	53	2809	
6	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	59	3481	
7	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	54	2916	
8	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	56	3136	
9	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	4	48	2304	
10	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	59	3481	
11	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	62	3844	
12	2	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	58	3364	
13	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	55	3025	
14	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	56	3136	
15	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	65	4225	
16	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	54	2916	
17	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	62	3844	
18	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	51	2601	
19	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	65	4225	
20	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	53	2809	



Uji Validitas Persepsi Pelanggan																						
No	Atribut layanan																			Jumlah (Y)	Y <sup>2</sup>	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
21	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	58	3364
22	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	54	2916	
23	2	3	3	3	4	4	3	4	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	54	2916	
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	3481
25	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	52	2704	
26	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	51	2601	
27	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	46	2116	
28	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	51	2601	
29	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	49	2401	
30	2	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	51	2601	
$\Sigma X$	74	106	97	96	95	80	73	89	100	81	74	72	102	100	82	99	74	72	97			
$\Sigma Y$																				1663		
$(\Sigma X)^2$	5476	11236	9409	9216	9025	6400	5329	7921	10000	6561	5476	5184	10404	10000	6724	9801	5476	5184	9409			
$(\Sigma Y)^2$																				2765569		
$\Sigma Y^2$																					92977	

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	108	162	162	162	216	108	162	162	162	162	162	108	162	162	162	162	108	162	162
2	204	272	272	272	272	204	204	204	272	204	272	204	272	272	204	272	272	204	272
3	108	216	162	216	162	108	162	162	162	108	162	108	162	162	162	162	162	108	162
4	104	156	208	156	156	156	104	156	156	156	104	104	156	156	156	156	104	104	156
5	106	159	159	212	159	106	106	159	159	159	106	159	159	159	106	159	106	159	212
6	177	236	177	177	236	118	118	177	236	177	118	177	236	236	177	236	118	177	177
7	162	162	162	216	108	162	162	54	162	162	162	108	162	162	162	162	162	108	216
8	168	168	224	168	168	112	112	168	224	112	112	168	168	224	168	224	112	168	168
9	144	144	96	144	144	96	96	96	144	144	96	48	144	144	144	144	96	48	192
10	118	236	236	177	177	177	118	177	236	177	118	177	236	236	177	236	118	177	177
11	186	248	186	186	186	186	186	248	248	186	186	124	248	248	186	248	186	124	248
12	116	232	174	232	232	116	116	174	232	116	116	174	232	232	174	232	116	174	174
13	110	220	165	220	220	165	110	220	165	165	110	110	165	165	165	165	110	110	165
14	112	224	168	224	168	168	112	224	168	168	112	168	168	168	168	168	112	168	168
15	195	260	260	195	195	260	195	260	260	260	195	195	195	260	195	260	195	195	195
16	162	162	216	162	162	162	108	162	162	162	108	162	162	162	108	162	108	162	162
17	186	248	186	248	248	124	186	186	248	186	186	124	248	248	186	248	186	124	248
18	102	153	204	153	153	153	102	102	153	153	102	102	204	153	102	153	102	102	153
19	195	260	260	195	195	260	195	195	260	195	195	195	260	260	195	260	195	195	260
20	159	212	212	159	159	159	106	159	159	106	106	106	212	159	106	159	106	106	159

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
<b>21</b>	116	174	174	174	174	174	174	232	174	174	174	174	232	174	174	174	174	174	174
<b>22</b>	108	216	162	162	162	162	108	162	162	162	108	108	216	162	162	162	108	108	216
<b>23</b>	108	162	162	162	216	216	162	216	162	54	162	108	162	162	108	162	162	108	162
<b>24</b>	177	236	177	236	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177
<b>25</b>	156	156	156	156	156	104	104	156	208	104	104	104	208	208	104	156	104	104	156
<b>26</b>	102	204	102	102	153	102	153	153	153	153	153	102	153	153	102	153	153	102	153
<b>27</b>	92	138	138	138	92	92	92	138	138	46	92	92	138	138	138	138	92	92	92
<b>28</b>	153	204	153	102	153	153	102	102	153	153	102	102	153	153	153	153	102	102	153
<b>29</b>	98	98	147	98	147	98	147	147	147	98	147	98	147	147	98	147	147	98	147
<b>30</b>	102	204	153	153	153	102	102	51	153	153	102	153	153	153	153	153	102	153	153
<b>Σ XY</b>	<b>4134</b>	<b>5922</b>	<b>5413</b>	<b>5357</b>	<b>5299</b>	<b>4480</b>	<b>4081</b>	<b>4979</b>	<b>5595</b>	<b>4532</b>	<b>4149</b>	<b>4039</b>	<b>5690</b>	<b>5595</b>	<b>4572</b>	<b>5543</b>	<b>4149</b>	<b>4039</b>	<b>5409</b>



No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	9	9	9	16	4	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	4	9
2	9	16	16	16	16	9	9	9	16	9	16	9	16	16	9	16	16	9	16
3	4	16	9	16	9	4	9	9	9	4	9	4	9	9	9	9	9	4	9
4	4	9	16	9	9	9	4	9	9	9	4	4	9	9	9	9	4	4	9
5	4	9	9	16	9	4	4	9	9	9	4	9	9	9	4	9	4	9	16
6	9	16	9	9	16	4	4	9	16	9	4	9	16	16	9	16	4	9	9
7	9	9	9	16	4	9	9	1	9	9	9	4	9	9	9	9	9	4	16
8	9	9	16	9	9	4	4	9	16	4	4	9	9	16	9	16	4	9	9
9	9	9	4	9	9	4	4	4	9	9	4	1	9	9	9	9	4	1	16
10	4	16	16	9	9	9	4	9	16	9	4	9	16	16	9	16	4	9	9
11	9	16	9	9	9	9	9	16	16	9	9	4	16	16	9	16	9	4	16
12	4	16	9	16	16	4	4	9	16	4	4	9	16	16	9	16	4	9	9
13	4	16	9	16	16	9	4	16	9	9	4	4	9	9	9	9	4	4	9
14	4	16	9	16	9	9	4	16	9	9	4	9	9	9	9	9	4	9	9
15	9	16	16	9	9	16	9	16	16	16	9	9	9	16	9	16	9	9	9
16	9	9	16	9	9	9	4	9	9	9	4	9	9	9	4	9	4	9	9
17	9	16	9	16	16	4	9	9	16	9	9	4	16	16	9	16	9	4	16
18	4	9	16	9	9	9	4	4	9	9	4	4	16	9	4	9	4	4	9
19	9	16	16	9	9	16	9	9	16	9	9	9	16	16	9	16	9	9	16
20	9	16	16	9	9	9	4	9	9	4	4	4	16	9	4	9	4	4	9

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
21	4	9	9	9	9	9	9	16	9	9	9	9	16	9	9	9	9	9	9
22	4	16	9	9	9	9	4	9	9	9	4	4	16	9	9	9	4	4	16
23	4	9	9	9	16	16	9	16	9	1	9	4	9	9	4	9	9	4	9
24	9	16	9	16	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
25	9	9	9	9	9	4	4	9	16	4	4	4	16	16	4	9	4	4	9
26	4	16	4	4	9	4	9	9	9	9	9	4	9	9	4	9	9	4	9
27	4	9	9	9	4	4	4	9	9	1	4	4	9	9	9	9	4	4	4
28	9	16	9	4	9	9	4	4	9	9	4	4	9	9	9	9	4	4	9
29	4	4	9	4	9	4	9	9	9	4	9	4	9	9	4	9	9	4	9
30	4	16	9	9	9	4	4	1	9	9	4	9	9	9	9	9	4	9	9
$\sum X^2$	190	384	323	318	309	226	185	281	340	231	192	182	354	340	230	333	192	182	321



	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
<b>N</b>	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
<b>Σ X</b>	74	106	97	96	95	80	73	89	100	81	74	72	102	100	82	99	74	72	97
<b>Σ Y</b>	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663	1663
<b>Σ XY</b>	4134	5922	5413	5357	5299	4480	4081	4979	5595	4532	4149	4039	5690	5595	4572	5543	4149	4039	5409
<b>Σ X<sup>2</sup></b>	190	384	323	318	309	226	185	281	340	231	192	182	354	340	230	333	192	182	321
<b>Σ Y<sup>2</sup></b>	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977	92977
<b>(Σ X)<sup>2</sup></b>	5476	11236	9409	9216	9025	6400	5329	7921	10000	6561	5476	5184	10404	10000	6724	9801	5476	5184	9409
<b>(Σ Y)<sup>2</sup></b>	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69	27655 69
<b>r xy</b>	0,41542	0,53223	0,41775	0,38292	0,40842	0,45279	0,4501	0,39209	0,71132	0,42469	0,54224	0,5602	0,47427	0,71132	0,38843	0,78036	0,54224	0,5602	0,41867
<b>r tabel</b>	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361
<b>Keputusan</b>	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid



**Lampiran 5: Uji Validitas Harapan Pelanggan**

Uji Validitas Harapan Pelanggan																					
No	Atribut layanan																			Jumlah (Y)	Y <sup>2</sup>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	57	3249
2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	60	3600
3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	66	4356
4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	60	3600
5	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	4225
6	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	62	3844
7	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55	3025
8	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	62	3844
9	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63	3969
10	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	64	4096
11	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	56	3136
12	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	63	3969
13	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	60	3600
14	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	66	4356
15	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	67	4489
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	64	4096
17	2	4	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	57	3249
18	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	55	3025
19	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	69	4761
20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	62	3844

Uji Validitas Persepsi Pelanggan																					
No	Atribut layanan																			Jumlah (Y)	Y <sup>2</sup>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
21	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	63	3969
22	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4900
23	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	57	3249
24	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4761
25	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	58	3364
26	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	57	3249
27	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	57	3249
28	3	2	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	54	2916
29	3	2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	54	2916
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	57	3249
$\sum X$	92	91	71	75	92	88	100	105	100	99	102	99	106	104	103	107	99	103	93		
																				$\sum Y$	1829
$(\sum X)^2$	8464	8281	5041	5625	8464	7744	10000	11025	10000	9801	10404	9801	11236	10816	10609	11449	9801	10609	8649		
																				$(\sum Y)^2$	3345241
																				$\sum Y^2$	112155



No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	114	114	114	114	171	171	171	171	171	171	228	228	228	228	171	171	228	171	114
2	120	180	120	180	240	120	180	180	180	180	240	180	240	240	180	240	180	240	180
3	264	264	198	132	264	264	264	198	198	264	264	264	198	264	198	198	264	198	198
4	120	180	120	180	180	180	240	180	240	180	180	180	240	240	180	180	180	240	180
5	195	260	195	130	260	195	260	260	260	260	195	195	195	260	260	260	195	195	195
6	124	186	186	186	248	186	186	186	186	186	186	186	248	248	248	248	186	248	186
7	165	110	110	165	165	165	165	220	165	165	110	165	165	165	165	165	165	165	165
8	186	186	124	62	186	186	248	186	186	248	186	248	248	186	248	248	248	248	186
9	252	189	189	252	189	189	189	252	252	252	189	189	189	189	189	189	189	189	252
10	192	256	192	192	192	192	256	192	192	256	192	192	256	192	256	256	192	256	192
11	112	168	112	168	168	168	112	168	224	168	224	168	168	168	224	168	168	168	112
12	252	252	189	126	189	189	189	252	189	189	252	189	252	252	189	252	189	189	189
13	180	180	120	180	180	240	240	180	180	180	180	180	240	180	180	180	180	240	180
14	198	264	198	198	198	198	198	264	198	198	264	198	264	264	264	264	198	264	264
15	201	201	201	201	201	268	201	268	268	268	268	268	268	268	201	268	268	268	201
16	192	192	192	192	192	192	192	256	192	256	256	192	256	256	256	256	192	192	192
17	114	228	57	114	171	114	171	171	228	171	171	228	171	171	228	171	228	171	171
18	165	165	165	110	110	110	220	165	165	165	110	165	165	165	220	165	165	165	165
19	276	207	207	207	207	207	276	276	276	276	276	276	276	276	207	276	276	276	207
20	248	186	186	186	186	186	186	248	248	186	248	186	186	186	248	186	186	186	186

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
<b>21</b>	252	189	126	189	189	189	189	252	189	189	252	189	252	252	189	252	189	252	189
<b>22</b>	280	210	210	210	210	210	280	280	280	210	280	280	280	280	280	280	280	280	280
<b>23</b>	228	171	171	57	171	171	171	171	171	171	171	171	171	171	171	228	171	171	171
<b>24</b>	207	207	138	207	276	207	276	276	276	207	276	276	276	276	276	276	276	276	276
<b>25</b>	174	174	58	174	174	174	174	174	174	232	174	174	174	174	174	232	174	232	174
<b>26</b>	171	171	114	57	114	171	171	228	171	171	171	228	171	171	171	171	228	171	228
<b>27</b>	171	114	57	171	171	171	228	171	171	171	171	171	228	171	171	171	171	228	171
<b>28</b>	162	108	54	54	108	162	162	216	162	162	162	162	162	216	162	216	162	162	162
<b>29</b>	162	108	108	108	162	54	162	216	162	162	216	162	162	162	162	162	162	162	162
<b>30</b>	171	171	171	114	171	171	171	171	171	171	171	171	171	171	171	228	171	171	171
<b>Σ XY</b>	<b>5648</b>	<b>5591</b>	<b>4382</b>	<b>4616</b>	<b>5643</b>	<b>5400</b>	<b>6128</b>	<b>6428</b>	<b>6125</b>	<b>6065</b>	<b>6263</b>	<b>6061</b>	<b>6500</b>	<b>6375</b>	<b>6306</b>	<b>6557</b>	<b>6061</b>	<b>6307</b>	<b>5699</b>



No	Atribut layanan																			Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	4	4	4	4	9	9	9	9	9	9	16	16	16	16	9	9	16	9	4	181
2	4	9	4	9	16	4	9	9	9	9	16	9	16	16	9	16	9	16	9	198
3	16	16	9	4	16	16	16	9	9	16	16	16	9	16	9	9	16	9	9	236
4	4	9	4	9	9	9	16	9	16	9	9	9	16	16	9	9	9	16	9	196
5	9	16	9	4	16	9	16	16	16	16	9	9	9	16	16	16	9	9	9	229
6	4	9	9	9	16	9	9	9	9	9	9	9	16	16	16	16	9	16	9	208
7	9	4	4	9	9	9	9	16	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9	163
8	9	9	4	1	9	9	16	9	9	16	9	16	16	9	16	16	16	16	16	214
9	16	9	9	16	9	9	9	16	16	16	9	9	9	9	9	9	9	9	16	213
10	9	16	9	9	9	9	16	9	9	16	9	9	16	9	16	16	9	16	9	220
11	4	9	4	9	9	9	4	9	16	9	16	9	9	9	16	9	9	9	4	172
12	16	16	9	4	9	9	9	16	9	9	16	9	16	16	9	16	9	9	9	215
13	9	9	4	9	9	16	16	9	9	9	9	9	16	9	9	9	9	16	9	194
14	9	16	9	9	9	9	9	16	9	9	16	9	16	16	16	16	9	16	16	234
15	9	9	9	9	9	16	9	16	16	16	16	16	16	9	16	16	16	16	9	241
16	9	9	9	9	9	9	9	16	9	16	16	9	16	16	16	16	9	9	9	220
17	4	16	1	4	9	4	9	9	16	9	9	16	9	9	16	9	16	9	9	183
18	9	9	9	4	4	4	16	9	9	9	4	9	9	9	16	9	9	9	9	165
19	16	9	9	9	9	9	16	16	16	16	16	16	16	16	9	16	16	16	9	255
20	16	9	9	9	9	9	9	16	16	9	16	9	9	9	16	9	9	9	9	206

No	Atribut layanan																			Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
21	16	9	4	9	9	9	9	16	9	9	16	9	16	16	9	16	9	16	9	215
22	16	9	9	9	9	9	16	16	16	9	16	16	16	16	16	16	16	16	16	262
23	16	9	9	1	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	16	9	9	9	177
24	9	9	4	9	16	9	16	16	16	9	16	16	16	16	16	16	16	16	16	257
25	9	9	1	9	9	9	9	9	9	16	9	9	9	9	9	16	9	16	9	184
26	9	9	4	1	4	9	9	16	9	9	9	16	9	9	9	9	16	9	16	181
27	9	4	1	9	9	9	16	9	9	9	9	9	16	9	9	9	9	16	9	179
28	9	4	1	1	4	9	9	16	9	9	9	9	9	16	9	16	9	9	9	166
29	9	4	4	4	9	1	9	16	9	9	16	9	9	9	9	9	9	9	9	162
30	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	16	9	9	9	173
$\sum X^2$	296	287	183	205	290	268	342	375	340	333	358	333	382	368	361	389	333	361	295	
	$\sum Y^2$																			6099

	Atribut layanan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	18	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
$\sum X$	92	91	71	75	92	88	100	105	100	99	102	99	106	104	103	107	99	103	93	93
$\sum Y$	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829	1829
$\sum XY$	5648	5591	4382	4616	5643	5400	6128	6428	6125	6065	6263	6061	6500	6375	6306	6557	6061	6307	5699	5699
$\sum X^2$	296	287	183	205	290	268	342	375	340	333	358	333	382	368	361	389	333	361	295	295
$\sum Y^2$	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5	11215 5
$(\sum X)^2$	8464	8281	5041	5625	8464	7744	10000	11025	10000	9801	10404	9801	11236	10816	10609	11449	9801	10609	8649	8649
$(\sum Y)^2$	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241	3345241
r xy	0,412458	0,51089	0,542334	0,40882	0,47752	0,43723	0,41845	0,38043	0,43142	0,45894	0,52159	0,39629	0,54002	0,4959	0,38289	0,48622	0,39629	0,39738	0,44199	0,44199
	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361
	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid



**Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan**

Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan																					
No																				Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	54	
2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	68	
3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	54	
4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	52	
5	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	53	
6	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	59	
7	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	54	
8	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	56	
9	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	4	48	
10	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	59	
11	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	62	
12	2	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	58	
13	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	55	
14	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	56	
15	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	65	
16	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	54	
17	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	62	
18	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	51	
19	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	65	
20	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	53	

Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan																				
No																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
21	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	58
22	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	54
23	2	3	3	3	4	4	3	4	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	54
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
25	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	52
26	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	51
27	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	46
28	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	51
29	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	49
30	2	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	51
Varia ns	0,25 75	0,32 64	0,32 3	0,37 24	0,28 16	0,43 68	0,25 4	0,58 51	0,22 99	0,42 41	0,32 64	0,31 72	0,24 83	0,22 99	0,20 23	0,21 72	0,32 64	0,31 72	0,25 4	5,9298 85
<b>Varians Total</b>																				<b>27,288 51</b>
<b>Nilai Reliabilitas</b>																				<b>0,8348 76</b>

**Lampiran 7: Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan**

Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan / Harapan Atribut layanan																					
No																				Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	57	
2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	60	
3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	66	
4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	60	
5	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	65	
6	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	62	
7	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55	
8	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	62	
9	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63	
10	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	64	
11	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	56	
12	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	63	
13	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	60	
14	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	66	
15	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	67	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	64	
17	2	4	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	57	
18	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	55	
19	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	69	
20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	62	



Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan / Harapan Atribut layanan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
21	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	63
22	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
23	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	57
24	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
25	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	58
26	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	57
27	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	57
28	3	2	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	54
29	3	2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	54
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	57
Varia ns	0,47 82	0,37 82	0,51 61	0,60 34	0,27 13	0,34 02	0,29 89	0,25 86	0,22 99	0,21 72	0,38 62	0,21 72	0,25 75	0,25 75	0,25 4	0,25 4	0,21 72	0,25 4	0,23 1	5,9206 9
Varians Total (St)																				22,309 2
Nilai Reliabilitas ( r11)																				0,7835 81

**Lampiran 8 : Data Servqual Persepsi Pelanggan**

Data Kuesioner Persepsi Pelanggan																			
No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	2	4	4	4	4	1	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2
5	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
6	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
7	3	2	4	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2
8	2	1	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
10	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2
11	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
12	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
13	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2
14	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3
15	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
17	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2
18	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
19	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
20	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
21	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
22	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2	4	4
23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
24	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	3	2	4	4	1	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3
27	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
28	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	3
29	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3
30	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	2	4	3
31	1	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
32	3	3	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4
33	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3
34	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
36	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
37	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2
38	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	2
39	3	4	2	4	2	3	3	4	4	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4
40	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
41	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
43	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4
44	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
45	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
46	4	3	2	3	4	2	2	4	3	3	1	2	4	4	4	4	2	3	3
47	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
48	3	2	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
50	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
51	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
52	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
53	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	1	2	4	4	4	4	2	4	3
54	3	3	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3
55	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4
56	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
58	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4
59	2	4	1	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2
60	2	4	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
61	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	2	4	3	1	4	3	2	1	1	4	4	4	4	1	4	3
63	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4
64	2	2	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	3
65	2	3	1	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
66	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	2	4	3
67	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2
68	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	3	3	1	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
71	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2
72	4	2	3	4	4	4	2	4	3	2	1	2	4	4	4	4	2	4	3
73	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
74	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
75	2	3	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4
76	2	4	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
77	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2
78	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
79	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	2	3	1	4	1	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
81	3	4	4	4	4	1	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
82	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4
83	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
84	2	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2
86	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	2
87	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2
88	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
89	2	2	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
90	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2
91	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
92	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	2	4	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
97	2	4	3	3	4	1	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4
99	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
100	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
101	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
102	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
103	3	4	3	4	3	1	2	3	4	3	1	2	4	3	3	3	2	3	3
104	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4
106	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4	4	4	4	3
107	2	2	4	2	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
108	1	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3
109	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2
110	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	1	2	3	3	4	3	2	3	2
111	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
112	3	3	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
113	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2
114	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4
115	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2
116	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3
117	2	4	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
118	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4
119	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
120	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
121	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	2	4	2
122	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3
123	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
124	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3
125	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2
126	3	3	4	3	4	1	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2
127	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	3
128	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
129	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
130	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4
131	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
132	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2
133	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
134	2	3	2	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4
135	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4
137	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3
138	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3
140	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3



No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
141	3	4	2	4	2	1	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	3
142	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
143	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
144	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2
145	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2
146	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4
147	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2
148	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4
149	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
150	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4
151	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4
152	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	2	4	4	2	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2
154	2	4	4	3	2	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
155	2	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
156	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
158	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
161	3	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2
162	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
163	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
164	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
165	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	2	4	2
166	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	2	4	2
167	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2
168	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4
169	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4
170	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
171	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2
172	1	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3
173	3	3	2	2	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
174	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
175	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
176	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	1	2	3	4	4	4	3	4	3
177	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
178	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
179	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2
180	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
181	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3
182	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2
183	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4
184	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
185	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3
186	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	2
187	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
188	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
189	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
190	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4
Σ	26	36	29	34	34	32	30	36	32	31	24	29	36	34	36	35	30	35	27
Rata-rata	2,6000	3,6000	2,9000	3,4000	3,4000	3,2000	3,0000	3,6000	3,2000	3,1000	2,4000	2,9000	3,6000	3,4000	3,6000	3,5000	3,0000	3,5000	2,7000

**Lampiran 9 : Data Servqual Harapan Pelanggan**

Data Kuesioner Harapan Pelanggan																			
No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3
3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
8	2	4	1	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
9	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4
10	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3
11	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2
12	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3
13	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3
14	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15	4	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
16	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4
19	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
20	2	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
21	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3
23	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3
24	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
25	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3
26	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4
27	3	4	1	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3
28	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
29	4	4	1	4	3	2	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	2	3	4
30	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
31	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	4	3
32	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
34	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3
35	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
37	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	4	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3
39	3	3	1	3	3	3	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3
40	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
41	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
42	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2
43	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3
44	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
45	3	4	1	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4
46	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
47	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4
48	4	3	1	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3
49	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
50	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
52	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4
54	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	2
55	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4
56	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3
57	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4
58	3	4	1	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4
59	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
61	4	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
62	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
63	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
64	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3
65	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
66	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
67	3	3	1	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
68	4	3	1	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	3
69	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
71	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4
72	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
73	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3
76	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
77	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4
79	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
81	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
82	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3
83	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3
84	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
85	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	4	1	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
87	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3
88	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
89	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3
90	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2
91	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
92	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
93	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3
94	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
95	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
96	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
97	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4
98	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
99	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
100	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3



No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
101	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
102	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2
103	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4
104	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4
105	3	4	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4
106	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3
107	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	4	1	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4
109	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
110	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
111	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4
112	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
113	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
114	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
115	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3
116	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
117	3	4	1	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
118	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3
119	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4
120	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
121	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
122	3	4	1	3	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
123	4	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
125	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
126	3	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
127	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3
128	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2
129	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3
131	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
132	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
133	4	4	1	3	4	1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
134	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2
135	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4
136	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4
137	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	4
139	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
140	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
141	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3
144	3	3	1	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4
145	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3
146	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2
147	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
148	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
149	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
150	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4
151	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
152	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
153	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4
154	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
155	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4
156	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
158	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
159	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3
160	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
161	4	4	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
162	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
163	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
164	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
165	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
166	4	4	1	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2
167	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
168	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4
169	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
170	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
171	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
172	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2
173	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2
174	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
175	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
177	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
178	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4
179	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
180	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4

No	Atribut layanan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
181	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3
182	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
183	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
184	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
185	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
186	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
187	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3
188	3	4	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
189	3	3	1	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
190	4	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3
Σ	34	34	21	33	36	34	28	32	34	32	29	32	30	33	33	32	29	33	29
Rata-rata	3,4000	3,4000	2,1000	3,3000	3,6000	3,4000	2,8000	3,2000	3,4000	3,2000	2,9000	3,2000	3,0000	3,3000	3,3000	3,2000	2,9000	3,3000	2,9000

**Lampiran 10 : Data Kuesioner Persepsi Setelah Implementasi**

Data Kuesioner Persepsi Pelanggan Setelah Implementasi																					
No	Atribut layanan																			Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	60	
2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	66	
3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	61	
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	67	
5	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	66	
6	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	60	
7	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	62	
8	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	69	
9	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	61	
10	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	61	
11	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	66	
12	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	64	
13	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	62	
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	64	
15	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	67	

No	Atribut layanan																			Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
16	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	65
17	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	59
18	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	65
19	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
20	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	62
21	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
22	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	63
23	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	63
24	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	62
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	62
26	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	61
27	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	62
28	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	58
29	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	67
30	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	57
Rata-rata	2,933	3,333	3,133	3,333	3,733	3,067	3	3,467	3,533	2,933	3	3	3,6	3,333	3,467	3,467	3	3,333	3,2	61,86667

**Lampiran 11 : Data Kuesioner Harapan Setelah Implementasi**

Data Kuesioner Harapan Pelanggan Setelah Implementasi																					
No	Atribut layanan																			Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	53	
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	60	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	60	
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	57	
5	2	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	55	
6	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	61	
7	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	61	
8	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	55	
9	2	4	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	48	
10	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	63	
11	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3	63	
12	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	57	
13	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
14	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	63	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	56	



No	Atribut layanan																			Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
16	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	65
17	4	3	1	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	3	56
18	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
19	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
20	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	53
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	63
22	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	63
23	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	61
24	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	57
25	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	65
26	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	61
27	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	61
28	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	58
29	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	57
30	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	63
Rata-rata	3	3,133	1,933	3,4	3,533	3,4	3,133	3,2	3,2	3,333	3,133	3,2	3,333	3,133	3,133	3,067	3,133	3,533	3,133	60,06667

**Lampiran 12 : Penyebaran Kuesioner**



## Lampiran 13 : Bukti Izin Pelaksanaan TA Bengkel HEBAT Dumai

Yogyakarta, 17 November 2020

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Teknologi Industri

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

di-tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sumantri

Jabatan : Pemilik Bengkel HB Dumai

Menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Wendi

NPM :17 06 09372

Dizinkan untuk melakukan penelitian tugas akhir di Bengkel HB Dumai, serta telah memverifikasi

bahwa seluruh responden sudah pernah melakukan servis di bengkel HB minimal 1x.

Demikian pernyataan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Sumantri,

Bengkel HB Dumai



Lampiran 14 : Nota Servis

1EAP 30051111

Tuan  
Toko

20-6-2021

NOTA NO. ....

BANYAKNYA	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
	Jerni + Steel		70000
	Steel		30000
	Beran 17 X		170000
	Beran 18		200000
			470000

Tanda Terima

Jumlah Rp.  
Hormat Kami,

Lampiran 15: Tampak Depan Bengkel Motor Hebat



**Lampiran 16: Data Historis Kedatangan Pelanggan**

DAFTAR ANTRIAN SERVIS MOTOR BENGKEL HB							
Hari/Tanggal: <b>Senin, 22 April 2021</b>							
NO	JENIS MOTOR	JENIS SERVIS	JUMLAH BAN	JAM			KETERANGAN
				MASUK	PERBAIKAN	SELESAI	
1	Matic	Stel Plat Bongkar	2	09.00	09.00	10.23	Terima
2	-	Stel Plat	2	09.25	10.23	11.35	Terima
3	Manual	Stel Plat Bongkar	1	10.42	11.45	13.35	Terima
4	Matic	Stel plat Bongkar	1	11.50	13.35	14.25	Tolak
5	Matic	Stel Plat Bongkar	2	12.37	13.35	14.25	Terima
6	Matic	Stel Plat Bongkar	1	13.13	14.25	15.20	Terima
7	Manual	Stel Plat Bongkar	2	13.20	15.20	16.40	Tolak
8	Manual	Stel Plat Bongkar	1	14.25	15.20	16.05	Terima
9	Matic	Ganti Jari	1	14.36	16.05	17.10	Tolak
10	-	Stel Plat	2	15.53	16.05	18.05	Terima
11	Matic	Stel Plat Bongkar	1	17.10	18.05	19.05	Terima

DAFTAR ANTRIAN SERVIS MOTOR BENGKEL HB							
Hari/Tanggal: Selasa, 23 April 2021							
NO	JENIS MOTOR	JENIS SERVIS	JUMLAH BAN	JAM			KETERANGAN
				MASUK	PERBAIKAN	SELESAI	
1	Manual	Ganti Jari	1	08.00	08.05	09.10	Terima
2	Matic	Stel Plat Bongkar	1	08.45	09.10	09.57	Terima
3	Manual	Stel Plat Bongkar	1	09.25	09.57	10.43	Terima
4	Matic	Stel Plat Bongkar	2	09.35	10.43	12.05	Terima
5	Manual	Ganti Jari	1	10.43	13.00	14.00	Tolak
6	Manual	Stel Plat Bongkar	1	11.15	13.00	14.00	Tolak
7	Manual	Ganti Jari	1	11.48	13.00	14.00	Tolak
8	Matic	Stel Plat Bongkar	1	12.30	13.00	14.00	Terima
9	Matic	Ganti Jari	1	13.50	14.00	15.15	Terima
10	Manual	Ganti Ban	1	14.26	15.15	15.55	Terima
11	Matic	Stel Plat Bongkar	1	14.53	15.55	16.50	Terima
12	Manual	Stel Plat Bongkar	1	15.50	16.50	17.53	Terima
13	Manual	Ganti Jari	1	17.23	17.53	18.55	Terima
14	Matic	Stel Plat Bongkar	1	17.55	18.55	20.00	Tolak
15	Matic	Ganti Jari	2	18.30	18.55	21.00	Tolak

Hari/Tanggal: Sabtu, 24 April 2021

NO	JENIS MOTOR	JENIS SERVIS	JUMLAH BAN	JAM			KETERANGAN
				MASUK	PERBAIKAN	SELESAI	
1	Manual	Stel Plat Bongkar	1	08.00	08.05	09.13	Terima
2	Manual	Stel Plat	1	08.47	09.13	09.37	Terima
3	Matic	Stel Plat Bongkar	1	09.15	09.37	10.36	Terima
4	Matic	Ganti Jari	1	09.47	10.36	11.43	Terima
5	Manual	Stel Plat Bongkar	1	10.13	11.43	13.50	Tolak
6	Manual	Stel Plat Bongkar	1	10.57	11.43	13.50	Tolak
7	Matic	Stel Plat Bongkar	1	11.38	11.43	13.50	Tolak
8	Manual	Stel Plat	1	12.35	13.00	13.37	Terima
9	Matic	Stel Plat Bongkar	2	13.57	13.57	15.17	Terima
10	Manual	Stel Plat bongkar	1	15.37	15.37	16.33	Terima
11	Manual	Stel Plat Bongkar	1	16.49	16.49	17.55	Terima
12	Manual	Stel Plat Bongkar	1	17.27	17.55	18.47	Terima

Hari/Tanggal: Sabtu, 25 April 2021

NO	JENIS MOTOR	JENIS SERVIS	JUMLAH BAN	JAM			KETERANGAN
				MASUK	PERBAIKAN	SELESAI	
1	Manual	Stel Plat	1	08.23	08.23	08.55	Terima
2	Manual	Stel Plat Bongkar	1	09.49	09.49	10.43	Terima
3	Matic	Stel Plat Bongkar	1	10.23	10.43	10.44	Terima
4	Matic	Ganti Jari	1	10.47	10.47	11.44	Terima
5	Manual	Stel Plat Bongkar	1	10.54	11.44	13.50	Tolak
6	Manual	Stel Plat Bongkar	1	11.39	11.44	13.50	Tolak
7	Matic	Stel Plat	2	12.46	13.00	13.57	Terima
8	Manual	Stel Plat	1	13.27	13.57	14.38	Terima
9	Matic	Stel Plat Bongkar	1	13.46	14.38	15.40	Tolak
10	Manual	Stel Plat bongkar	1	14.38	14.38	15.43	Terima
11	Manual	Stel Plat Bongkar	1	15.55	15.55	16.52	Terima
12	Manual	Stel Plat Bongkar	1	16.27	16.52	17.54	Terima
13	Matic	Ganti Jari	1	16.30	17.54	19.05	Terima