

BAB 9

KESIMPULAN DAN SARAN

9.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa dan standar bersaing dari suatu usaha sangat memengaruhi jumlah permintaan konsumen. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa, maka akan menambahkan permintaan konsumen. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa, diperlukan juga perbandingan standar bersaing terhadap kompetitor lain yang ada di sekitar. Dengan menaikkan standar bersaing terhadap kompetitor lain, maka dapat menaikkan jumlah permintaan konsumen.

Penelitian yang dilakukan dapat dikatakan berhasil, karena setelah perbaikan dilakukan, *critical success factor* telah terpenuhi. Terjadi peningkatan jumlah pelanggan per bulan dari 7 pelanggan pada Bulan April 2022 hingga menjadi 15 pelanggan pada Bulan Agustus 2022. Terdapat kenaikan angka permintaan pelanggan jika membandingkan sebelum dan sesudah perbaikan, yakni dari angka 16 meningkat hingga angka 37. Terdapat kenaikan skor kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dari perbandingan hasil kuesioner sebelum dan sesudah perbaikan. Terjadi peningkatan skor rata-rata skala kepuasan pelanggan dari 3,83 menjadi 4,95. Terjadi peningkatan juga pada modus skor kepuasan pelanggan dari 3 atau 4 dari 5 skor kepuasan pelanggan menjadi 4 atau 5 dari 5 skor kepuasan pelanggan. Dengan membandingkan hasil kuesioner sebelum dilakukan perbaikan, maka terlihat bahwa adanya kenaikan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan sebesar 1,12 dan peningkatan nilai modus pada skala nilai.

9.2. Saran

Dalam penelitian ini, dialami beberapa kendala, yakni penelitian dilakukan secara *online*. Hal ini menyebabkan banyak data yang didapatkan kurang valid untuk dipakai dalam penelitian. Untuk mencegah terjadi hal tersebut, maka sebaiknya lebih memperhatikan dalam pengumpulan data dan pemilahan data. Hal ini ditujukan agar hasil analisis yang ada tepat dan valid. Untuk hasil dari penelitian ini sudah sesuai dengan ekspektasi, akan tetapi akan lebih baik lagi jika pemilik butik dapat mengimplementasikan hasil rancangan jangka panjang. Hal tersebut

diharapkan agar Butik Le'Christ dapat menarik lebih banyak konsumen dibandingkan dengan vendor lain yang ada di Purwokerto.



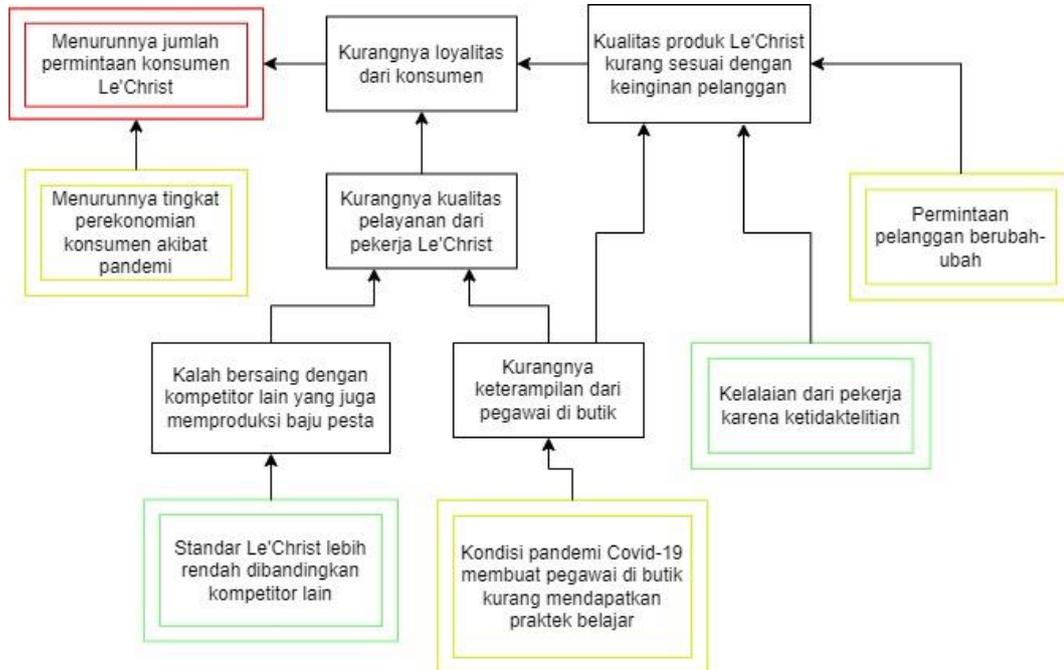
DAFTAR PUSTAKA

- Abd hul, Y. (2021, Agustus 31). *Pengertian Kuesioner Penelitian: Jenis, Isi dan Cara Membuat*. Diakses tanggal 6 Februari 2022 dari <https://penerbitbukudeepublish.com/kuesioner-penelitian/>.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Journal of Administration and Management Public Literation (JAMIL)*. 1(1), 37-50.
- Ali, S. D. (2017, Mei 15). *Fishbone Diagram*. Diakses tanggal 9 Februari 2022 dari <https://sis.binus.ac.id/2017/05/15/fishbone-diagram/>.
- Ariyanti, L., Samhudi, A., & Husnurrofiq. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tata Busana Scorpion Banjarbaru*. (Skripsi). Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.
- Azhari, Hairudinor, & Rahmawati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Vinila *Textile* dan *Accessories*. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. 9(1), 36-50.
- Fachrurrizal, Y. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Home Industri (HKS Clothing Maker)*. (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Herlinmanda, C. D., & Yulianti. (2018). Usulan Strategi Pemasaran bagi CDCmodels untuk Memenangkan Persaingan *Onlineshop*. *Journal of Integrated System*. 1(1), 105-127.
- Hermansyah, Veza, O. & Hernuning, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan *Online Shop GIC*. *Jurnal Industri Kreatif*. 4(1), 37-44.
- Mahmudi, A. A., (2021). Integrasi SERVQUAL dan AHP untuk Evaluasi Kualitas Layanan Dekranasda. *SAINTEKBU: Jurnal Sains dan Teknologi*. 13(1), 8-18.
- Maulana, Y. (2018, Maret 17). *Pengertian Cause And Effect Diagram (Fishbone Diagram) Cara Membuatnya*. Diakses tanggal 9 Februari 2022 dari <https://www.yonomaulana.com/2018/03/pengertian-cause-and-effect-diagram.html>.
- Mufida, A. N., Hufron, M., & Saraswati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Manajemen*. 9(12), 149-166.
- Nanda. (2021, Januari 22). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*. Diakses tanggal 28 Januari 2022 dari <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>.

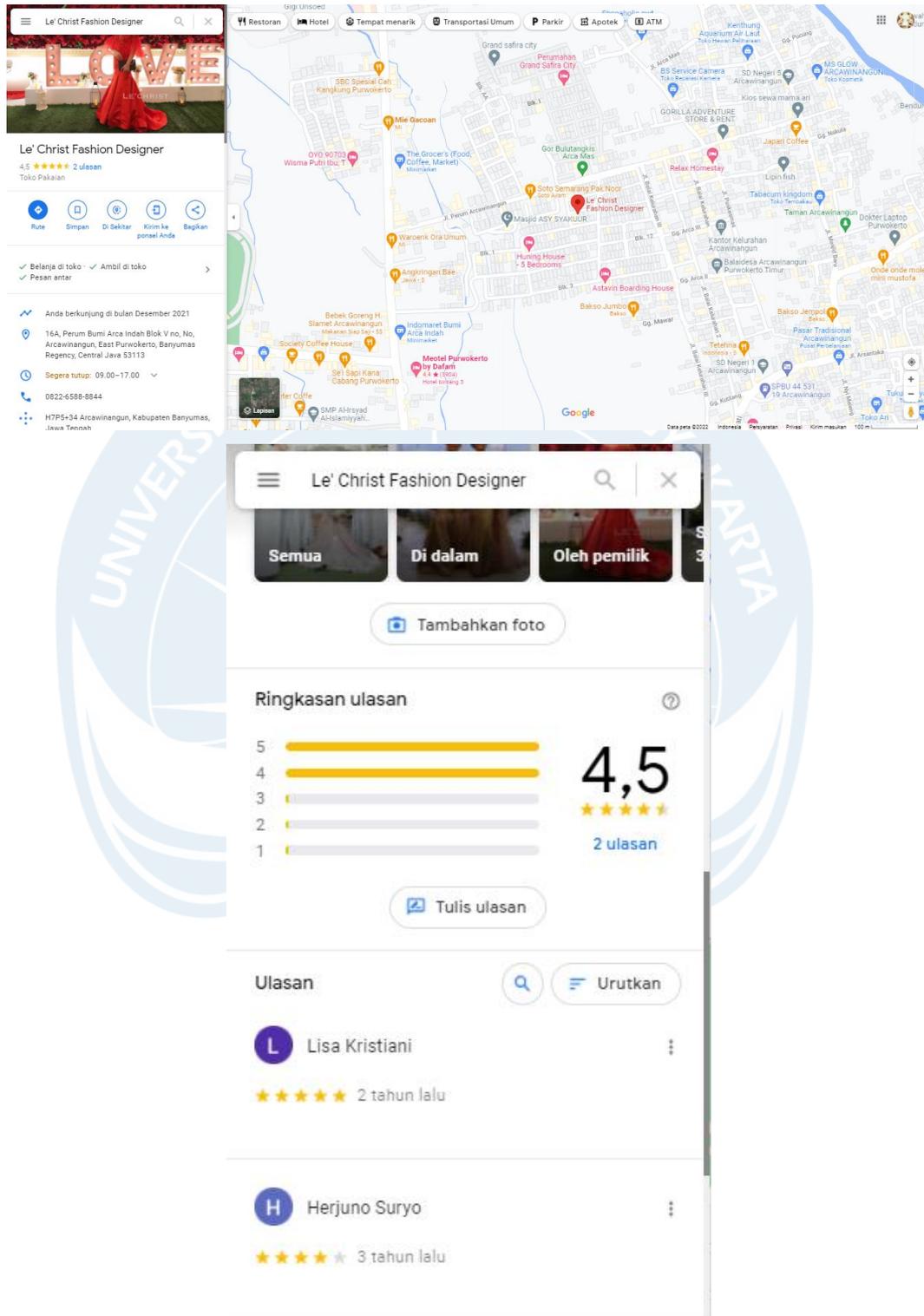
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Peburiyanti, D. & Sabran. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Butik Kanabini di Tenggara. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia*. 20(1), 29-39.
- Rahmadiani, E., Yahya, F., & Musfiana. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi*. 1(1), 1-6.
- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)*. Penerbit Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sahrur, U. A. (2019). *Persaingan Pelaku Usaha Jasa Rias Pengantin di Kecamatan Wotu Kabupaten Luwu Timur*. (Skripsi). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
- Susanto, R. D., & Sunami, T. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus di CV. Rapih Utama Jok Palembang). *Jurnal Dinamika Teknik*. 7(2), 1-9.
- Wahyudin, D., Barlian, U. C., & Handayani, S. (2022). Manajemen Penyelarasan Kurikulum Kursus dan Pelatihan Operator Mesin Jahit Industri Garmen dalam Meningkatkan Mutu Peserta Didik di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dress Making Kota Cimahi dan LKP Karya Mandiri Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. 5(4), 1059-1068.

LAMPIRAN

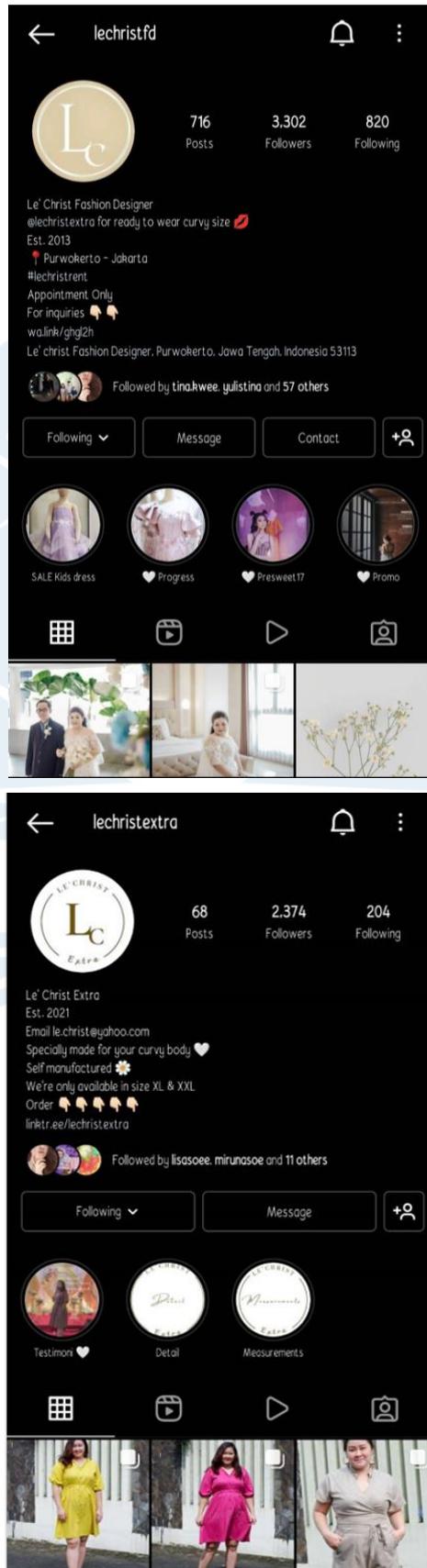
Lampiran 1. Diagram Keterkaitan



Lampiran 2. Tangkapan Layar Butik Le'Christ dan *Review* Konsumen pada *Google Maps*



Lampiran 3. Akun Sosial Media *Instagram* Le'Christ




Le'christ EXTRA >
 Mengikuti
 Aktif 6 jam lalu
 Chat

5.0 / 5.0 496 93%
 Dari Pembeli Pengikut Performa chat

[Toko](#) [Produk](#) [Kategori](#) [Posti](#)

Kamu Mungkin Suka

  <p>Ji Hyun Set Crop Top Jumbo Short Big Size Ex...</p> <p>Rp210.000</p> <p>★★★★★ 35 terjual</p> <p>KAB. BANYUMAS</p>	  <p>Yu Na Bi Top and Pants Crop Top / Blouse Jumbo...</p> <p>Rp290.000</p> <p>★★★★★ 69 terjual</p> <p>KAB. BANYUMAS</p>	  <p>Shin-hye Dre Jumbo Big E...</p> <p>Rp210.000</p> <p>★★★★★</p> <p>KAB. BANYUMAS</p>
--	--	---

Curvy ready to wear  Self manufactured ... [Lihat Semua](#)

Produk Terlaris [Lihat Semua >](#)

 	 	 
---	---	---

Lampiran 4. Tangkapan Layar *Review* Konsumen pada Sosial Media

The screenshot displays a series of customer reviews for a wedding dress business. Each review includes the user's profile picture, name, and text. The reviews are as follows:

- yosevinsugiarto**: Honest review! Suka banget sama dressnya, cinta banget! Nyaman dipake terus result-nya sesuai sama yang aku mau 😊❤️ tidak pernah mengecewakan
55 ming Balas
- lechristfd** @yosevinsugiarto: adu du duuu.... Bisa ajaa nihh yosii @ nti aku mabur 😊😊 thank you for always trusting me ❤️❤️
55 ming 1 suka Balas
- intankaruniad**: Suka banget sama detailnyaa, makasih Cici 🙏🙏🙏
58 ming 2 suka Balas
- lechristfd** @intankaruniad: my pleasure dear 🙏🙏🙏
- dee_vanz**: Mermaid alive ❤️👏
194 ming Balas
- oph_abam**: Desainnya unik banget 😊😊
194 ming Balas
- athalia_makeupartist**: Kerenn 🙏🙏
195 ming 1 suka Balas
- lechristfd** @athalia_makeupartist: sya dulu yg pakee 😊😊
195 ming Balas
- dewisanthy**: 🙏
195 ming 1 suka Balas
- femiliya_ms**: My pleasure say 😊😊😊
243 ming 1 suka Balas
- lechristfd** @maya_dumell: samaaa2 sisiyy... makasi bgt juga uda percayain 😊😊
243 ming Balas
- femiliya_ms**: Thank U so much say 😊😊😊😊 bener2 happy banget udh dibikin wedding dress yg syantiiieek , nggak pernah akan lupa 😊😊😊😊
243 ming Balas



lechristfd @imelgomgom samaa2 ya mell... makasih bgt juga udah jdi clientku yg baik hati, tidak sombong dan rajin menabung 🙏🙏🙏🙏 selamat menempuh hidup baruu yaa... God bless 🙏



266 ming Balas



imelgomgom Thankssss lisaaa to make my dream wedding dress come true 🙏, dr bnyak ktemu desainer cm km yg cocok dan bs dptin apa yg aku mau, sorry dah bawel trus ganti2 model trus 🙏, tp endingnya dptin apa yg fix aku mau n suka dan km ksh saran yg bener ngebantuin. In love with the dress 100%. Jgn kapokkkkk yaaa ama clientmu 1 ini hahaha 🙏🙏 🙏



266 ming 1 suka Balas



Lampiran 5. Lembar Kuesioner Penelitian Pendahuluan

Lembar Kuisisioner Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL pada Industri Rumah Jasa Jahit Pakaian Pesta Le'Christ Purwokerto

Pada kesempatan ini, saya Cindy Adeline Sutanto salah satu mahasiswa Teknik Industri Atma Jaya Yogyakarta, memohon Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner di bawah ini, sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan jasa jahit pakaian pesta ini.

Identitas Responden

Nama Responden *

Jawaban Anda

Umur *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
 Perempuan

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Yang lain: _____

Frekuensi Berkunjung *

- Belum pernah
 1 kali
 2-5 kali
 Lebih dari 5 kali

Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda dengan cara memberikan tanda checklist (✓) pada kotak yang tersedia.

Persepsi (Perception) yaitu menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman Jasa Jahit Le'Christ.

Kriterianya adalah:

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Cukup
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

Harapan (Expectation) yaitu opini anda terhadap hal-hal yang berkaitan dengan Jasa Jahit Le'Christ.

Kriterianya adalah:

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Cukup
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

Bagaimana kondisi kemasan produk? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana ruang tunggu untuk konsumen? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana penampilan dari pemilik jasa dalam proses pelayanan? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana kelengkapan kain yang tersedia? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana kualitas hasil jahit pakaian ketika diterima? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana kesesuaian hasil pakaian dengan rancangan design yang dibuat? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana inovasi desain yang ditawarkan? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana pemilik jasa membalas pesan di sosial media? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana proses pelayanan pembuatan design? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana kecakapan pemilik jasa dalam proses pelayanan? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana proses pembayaran yang dilakukan? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana sikap pemilik jasa terhadap konsumen? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana jaminan dari pemilik jasa terhadap produk hasil? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana kesesuaian hasil pakaian dengan rancangan desain yang dibuat? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana pemilik jasa mau mendengarkan keinginan konsumen? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana etika dari pemilik jasa selama proses pelayanan? *

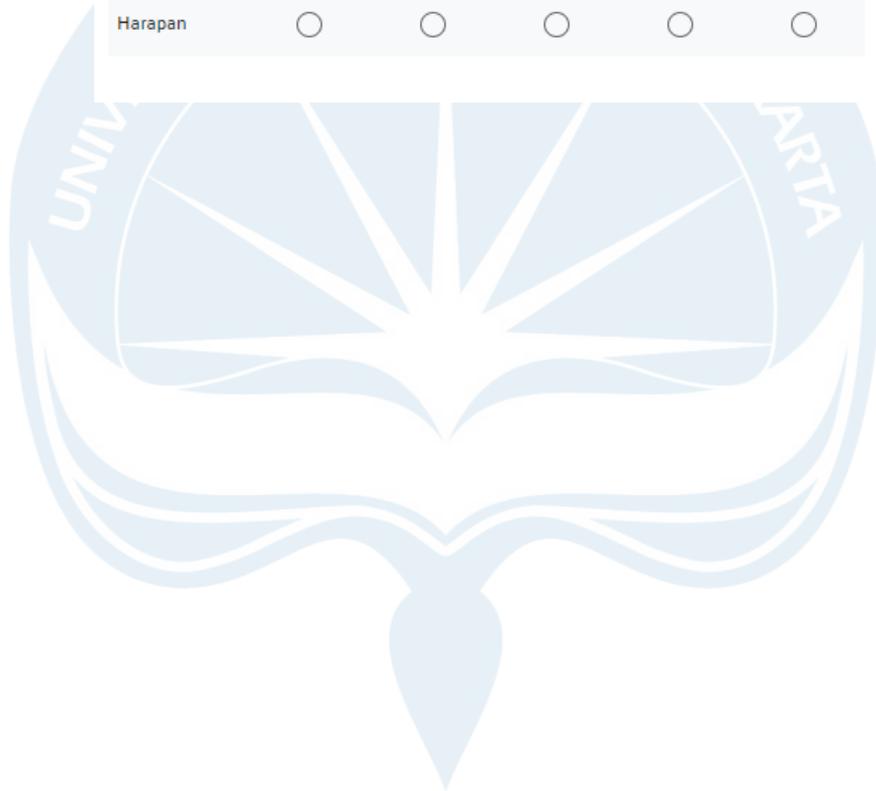
	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Bagaimana proses pelayanan pengukuran baju untuk konsumen? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

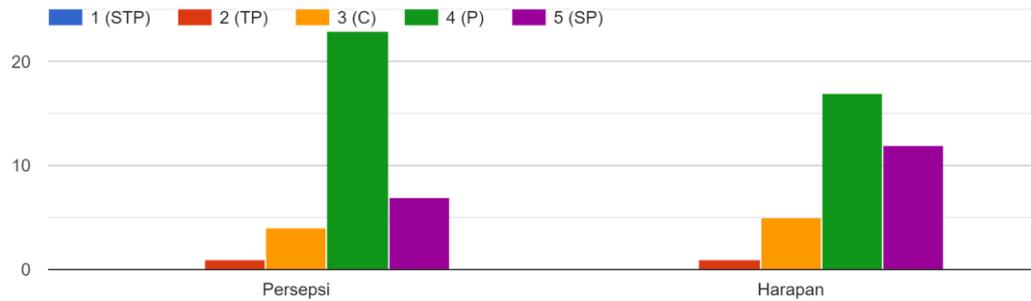
Bagaimana proses pelayanan pemakaian baju di hasil akhir untuk konsumen? *

	1 (STP)	2 (TP)	3 (C)	4 (P)	5 (SP)
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

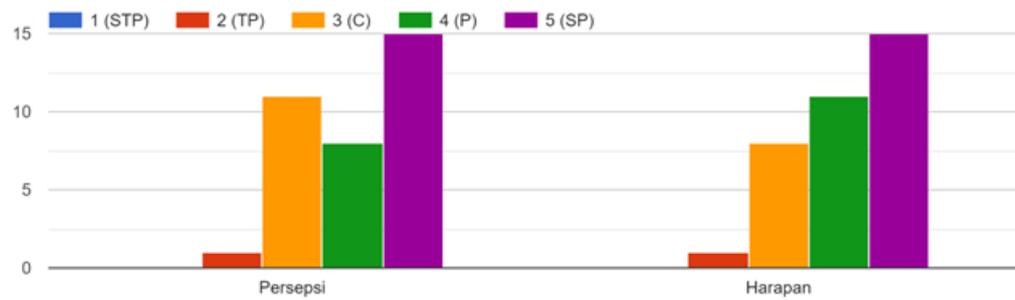


Lampiran 6. Indikator Hasil Survei yang Memiliki Gap

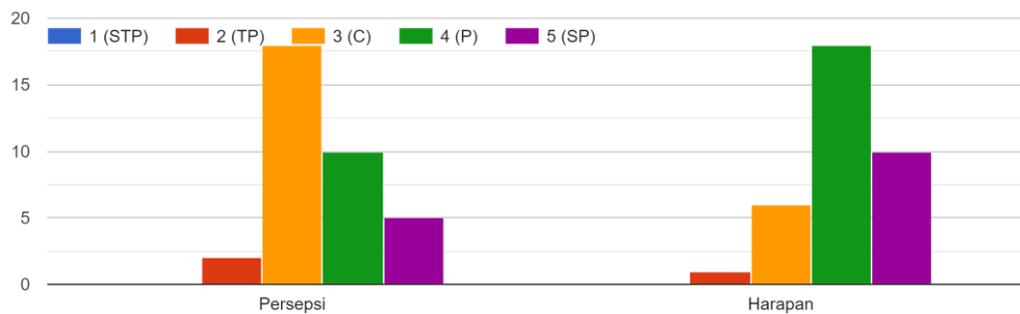
Bagaimana kondisi kemasan produk?



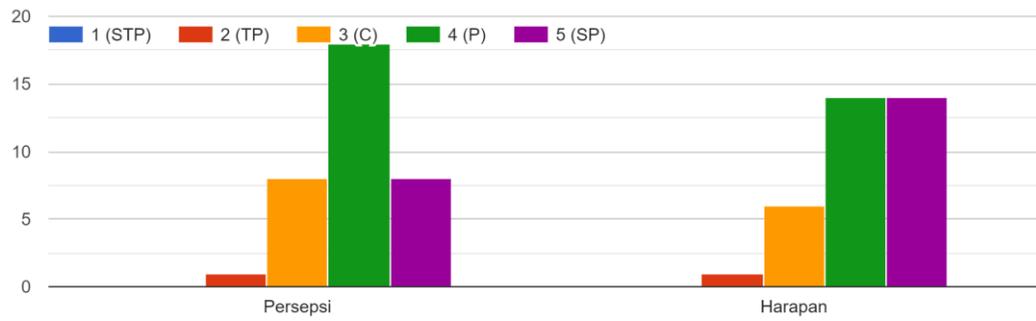
Bagaimana inovasi desain yang ditawarkan?



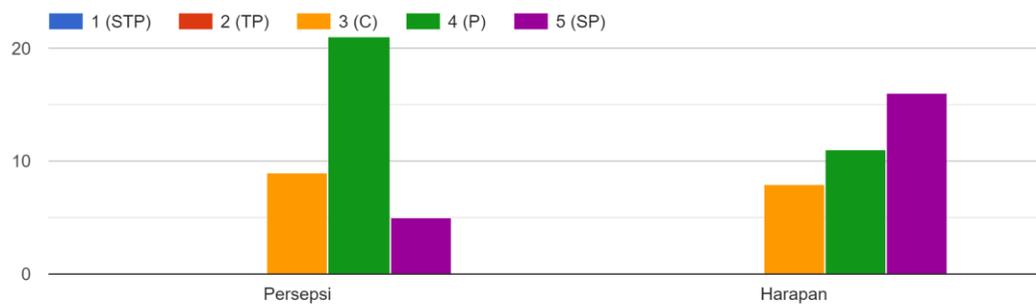
Bagaimana pemilik jasa membalas pesan di sosial media?



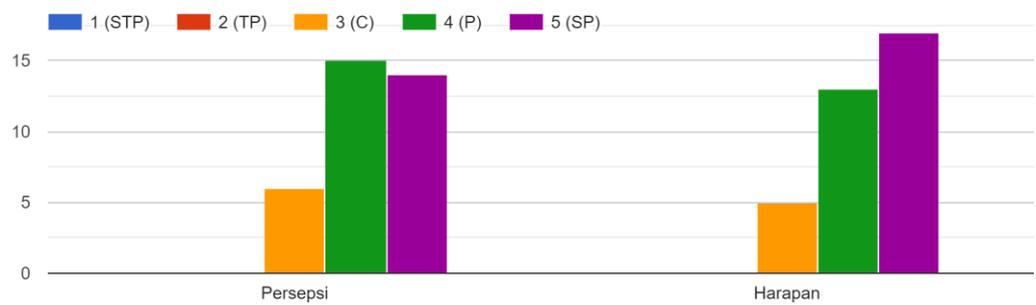
Bagaimana proses pelayanan pembuatan design?



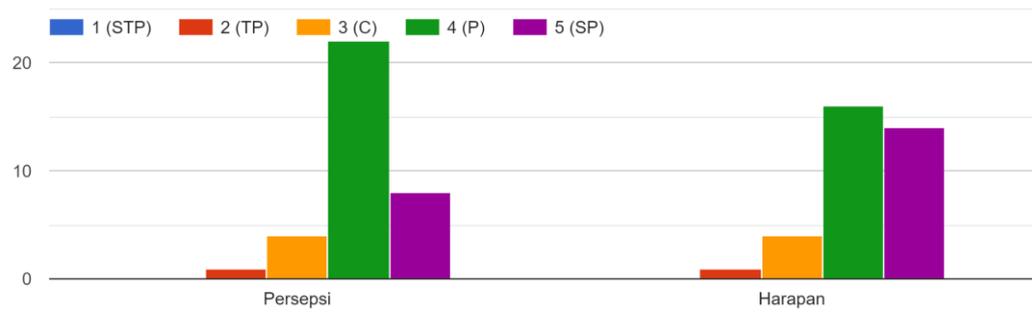
Bagaimana jaminan dari pemilik jasa terhadap produk hasil?



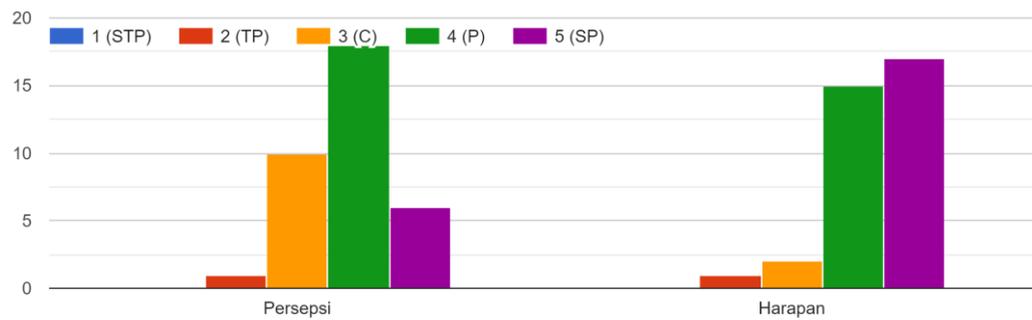
Bagaimana pemilik jasa mau mendengarkan keinginan konsumen?



Bagaimana proses pelayanan pengukuran baju untuk konsumen?



Bagaimana proses pelayanan pemakaian baju di hasil akhir untuk konsumen?



Lampiran 7. Lembar Kuesioner Penelitian

Kuisisioner Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Vendor Baju Pesta di Purwokerto

Perkenalkan saya Cindy Adeline Sutanto salah satu mahasiswa Teknik Industri Atma Jaya Yogyakarta, memohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner di bawah ini, sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian mengenai perbandingan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan dari kompetitor jasa jahit pakaian pesta yang ada di Purwokerto. Silahkan mengisi dengan jawaban yang sebenarnya.

Data yang saya terima dari Anda akan saya gunakan hanya untuk keperluan penelitian dan tidak akan saya salahgunakan.

Terima kasih.

cindylite19@gmail.com [Ganti akun](#)



* Wajib

Email *

Email Anda

Tempat tinggal *

Purwokerto

Yang lain: _____

Identitas Responden

Nama *

Jawaban Anda _____

Umur dalam tahun (contoh pengisian: 22) *

Jawaban Anda _____

Gender *

- Laki-laki
- Perempuan

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri/Swasta
- Wiraswasta
- Pekerjaan Profesional (dokter, guru, dosen, advokat, dll.)
- Ibu Rumah Tangga
- Yang lain: _____

Pernahkah anda membeli atau menyewa baju pesta atau baju resmi? *

- Ya
- Tidak

Pendahuluan

Silahkan centang nama vendor baju pesta di Purwokerto berikut yang anda ketahui, diperbolehkan untuk mencentang lebih dari satu *

- Le'Christ
- Jaka Febriant
- Lina Gunawan
- Sky Gown
- WeddingKoe
- Cruzita Rachly
- Yang lain: _____

Darimanakah anda mengetahui vendor tersebut? *

- Sosial media (Instagram, Facebook, dan lain-lain)
- Teman atau kerabat
- Pameran pertunjukan
- Iklan brosur atau pamflet
- Yang lain: _____

Vendor manakah yang paling anda minati? *

- Le'Christ
- Jaka Febriant
- Lina Gunawan
- SkyGown
- WeddingKoe
- Cruzita Rachly
- Yang lain: _____

Sampai saat ini berapa kali anda untuk menggunakan vendor tersebut? *

- 1 kali
- 2 sampai 5 kali
- Lebih dari 5 kali

Manakah poin di bawah ini yang membuat anda memilih vendor tersebut? *

- Harga murah
- Kualitas jahitan maupun kain bagus
- Inovasi desain bagus
- Produk nyaman digunakan
- Pelayanan memuaskan
- Yang lain: _____

Tuliskan kekurangan dari vendor tersebut. *

Jawaban Anda _____

Pernahkah anda menggunakan vendor Le'Christ Fashion Designer? *

- Ya
- Tidak

Le'Christ Fashion Designer

Pada bagian ini, anda hanya akan menilai kualitas pelayanan dari Butik Le'Christ.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Persepsi = Keadaan saat ini

Harapan = Keadaan yang diharapkan

Akses kendaraan ke lokasi Butik Le'Christ. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kualitas bahan kain yang tersedia. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kelengkapan bahan kain yang tersedia. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kondisi peralatan yang ada pada Butik Le'Christ. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Suasana tempat dari Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kualitas hasil jahit baju pesta ketika diterima. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kenyamanan ketika menggunakan produk hasil jahit. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Perkembangan tren inovasi desain yang ditawarkan. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Pengiklanan dan promosi yang telah dilakukan oleh pemilik Butik Le'Christ. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Ciri khas desain yang ditawarkan dari Butik Le'Christ. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Keandalan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kecakapan pemilik jasa dalam proses pelayanan. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Pelayanan yang disediakan pada proses pembayaran. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Waktu proses selama pemesanan dan pembuatan produk. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Pelayanan keseluruhan yang diberikan oleh pemilik Butik Le'Christ. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				



Daya tanggap dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Harga produk yang ditawarkan pada Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kualitas produk. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Potongan harga maupun paket pembelian yang ditawarkan pada Butik Le'Christ. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Cara pemilik Butik Le'Christ meyakinkan konsumen selama proses pembelian. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kesesuaian hasil produk dengan rancangan desain yang telah dibuat. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kepercayaan yang dijanjikan pemilik Butik Le'Christ terhadap produk hasil jadi jika * dibandingkan kompetitor lain.

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Sikap pemilik jasa dalam mendengarkan keinginan konsumen. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Sikap pemilik jasa dalam meluangkan waktu untuk bertemu konsumen. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Keterlibatan pelayanan secara langsung dari pemilik Butik Le'Christ terhadap konsumen. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Tingkat empati secara keseluruhan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Vendor Baju Pesta di Purwokerto

Pada bagian ini, anda akan menilai kualitas pelayanan satu vendor baju pesta di Purwokerto sesuai dengan vendor yang akan anda pilih.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Cukup
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

Vendor manakah di bawah ini yang akan anda berikan penilaian mengenai kualitas pelayanan? *

- Jaka Febriant
- Lina Gunawan
- SkyGown
- WeddingKoe
- Cruzita Rachly
- Yang lain: _____

Akses kendaraan ke lokasi vendor yang anda pilih. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kualitas bahan kain yang tersedia. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kelengkapan bahan kain yang tersedia. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kondisi peralatan yang ada pada vendor yang anda pilih. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Suasana tempat dari vendor yang anda pilih jika dibandingkan dengan kompetitor *
lain.

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kualitas hasil jahit baju pesta ketika diterima. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kenyamanan ketika menggunakan produk hasil jahit. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Perkembangan tren inovasi desain yang ditawarkan. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				



Pengiklanan dan promosi yang telah dilakukan oleh pemilik vendor yang anda pilih. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Ciri khas desain yang ditawarkan dari vendor yang anda pilih. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				



Keandalan dari pemilik vendor yang anda pilih jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kecakapan pemilik jasa dalam proses pelayanan. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Pelayanan yang disediakan pada proses pembayaran. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Waktu proses selama pemesanan dan pembuatan produk. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				



Pelayanan keseluruhan yang diberikan oleh pemilik vendor yang anda pilih. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Daya tanggap dari pemilik vendor yang anda pilih jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Harga produk yang ditawarkan pada vendor yang anda pilih jika dibandingkan dengan kualitas produk. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Potongan harga maupun paket pembelian yang ditawarkan pada vendor yang anda pilih. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Cara pemilik vendor yang anda pilih meyakinkan konsumen selama proses pembelian. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kesesuaian hasil produk dengan rancangan desain yang telah dibuat. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Kepercayaan yang dijanjikan pemilik vendor yang anda pilih terhadap produk hasil *
jadi jika dibandingkan kompetitor lain.

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Sikap pemilik jasa dalam mendengarkan keinginan konsumen. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Sikap pemilik jasa dalam meluangkan waktu untuk bertemu konsumen. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Keterlibatan pelayanan secara langsung dari pemilik vendor yang anda pilih terhadap konsumen. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Tingkat empati secara keseluruhan dari pemilik vendor yang anda pilih jika dibandingkan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Persepsi	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Lampiran 8. Lembar Kuesioner Sebelum Dilakukan Perbaikan

Kuesioner Analisis Kualitas Pelayanan pada Le'Christ selama Bulan April 2022

Perkenalkan saya Cindy Adeline Sutanto salah satu mahasiswa Teknik Industri Atma Jaya Yogyakarta, memohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner di bawah ini, sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian mengenai perbandingan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan dari Le'Christ selama Bulan April 2022. Silahkan mengisi dengan jawaban yang sebenar-benarnya. Data yang saya terima dari Anda akan saya gunakan hanya untuk keperluan penelitian dan tidak akan saya salahgunakan. Terima kasih.

cindylite19@gmail.com [Ganti akun](#)



* Wajib

Email *

Email Anda



Identitas Responden

Nama *

Jawaban Anda _____

Umur dalam tahun (contoh pengisian: 22) *

Jawaban Anda _____

Tempat tinggal *

Jawaban Anda _____

Gender *

- Laki-laki
 Perempuan

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri/Swasta
 Wiraswasta
 Pekerjaan Profesional (dokter, guru, dosen, advokat, dll.)
 Ibu Rumah Tangga

Pertanyaan

Pada bagian ini, anda hanya akan menilai kualitas pelayanan dari Butik Le'Christ.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Suasana tempat dari Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

Keandalan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

Daya tanggap dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

Kepercayaan yang dijanjikan pemilik Butik Le'Christ terhadap produk hasil jadi jika dibandingkan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

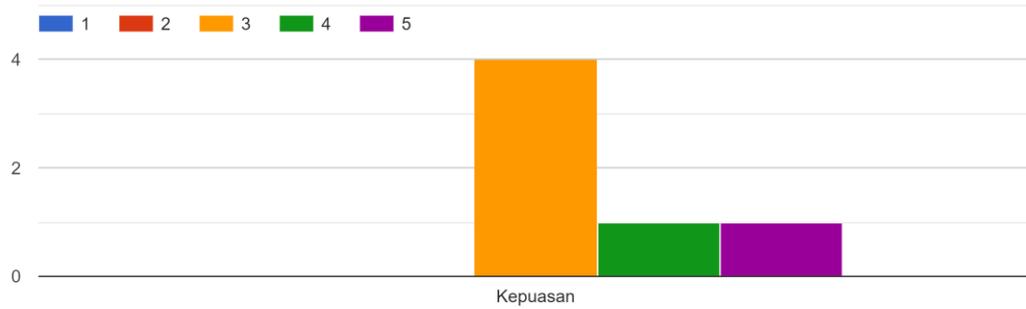
Tingkat empati secara keseluruhan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

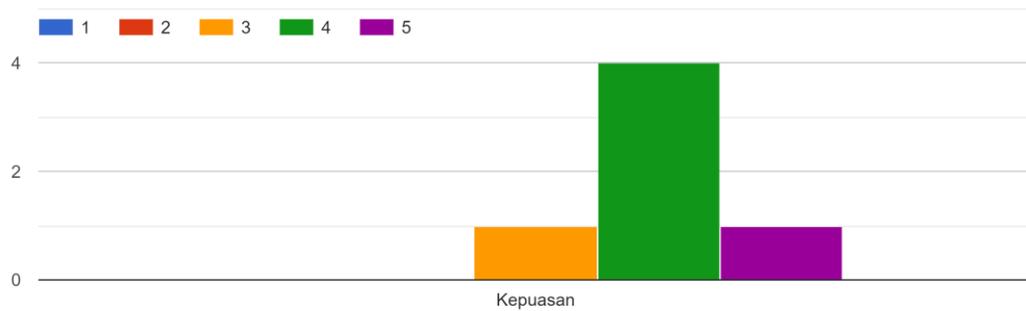


Lampiran 9. Hasil Kuesioner Sebelum Perbaikan

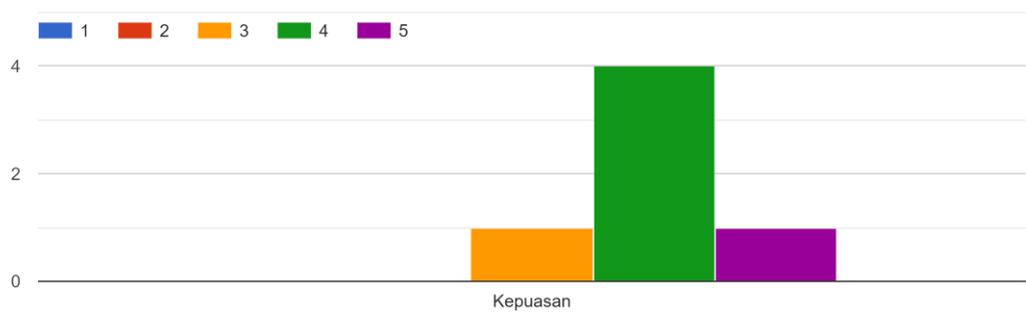
Suasana tempat dari Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain.



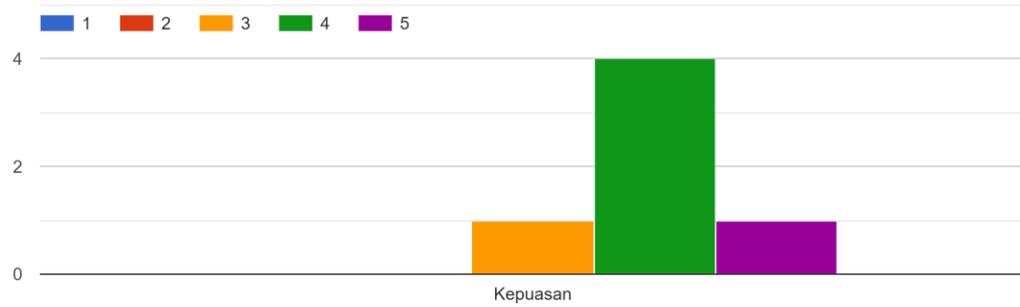
Keandalan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain.



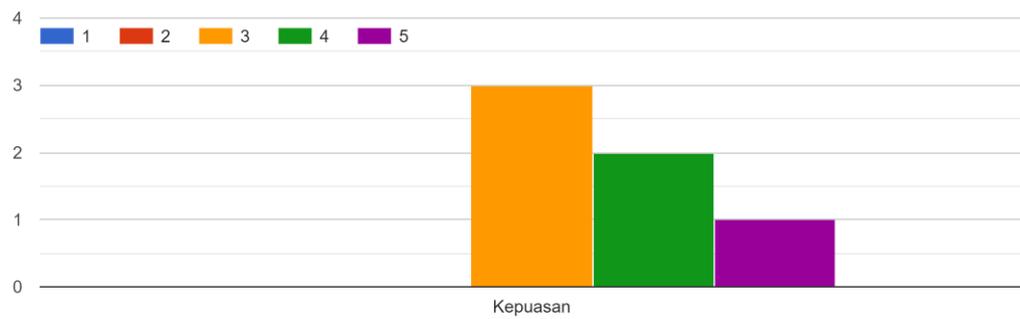
Daya tanggap dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain.



Kepercayaan yang dijanjikan pemilik Butik Le'Christ terhadap produk hasil jadi jika dibandingkan kompetitor lain.



Tingkat empati secara keseluruhan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan kompetitor lain.



Kuesioner Analisis Kualitas Pelayanan pada Le'Christ selama Bulan Agustus 2022

Perkenalkan saya Cindy Adeline Sutanto salah satu mahasiswa Teknik Industri Atma Jaya Yogyakarta, memohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner di bawah ini, sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian mengenai perbandingan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan dari Le'Christ selama Bulan Agustus 2022. Silahkan mengisi dengan jawaban yang sebenar-benarnya. Data yang saya terima dari Anda akan saya gunakan hanya untuk keperluan penelitian dan tidak akan saya salahgunakan.
Terima kasih.

cindylite19@gmail.com [Ganti akun](#)



* Wajib

Email *

Email Anda

Identitas Responden

Nama *

Jawaban Anda

Umur dalam tahun (contoh pengisian: 22) *

Jawaban Anda

Tempat tinggal *

Jawaban Anda

Gender *

- Laki-laki
- Perempuan

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri/Swasta
- Wiraswasta
- Pekerjaan Profesional (dokter, guru, dosen, advokat, dll.)
- Ibu Rumah Tangga

Pertanyaan

Pada bagian ini, anda hanya akan menilai kualitas pelayanan dari Butik Le'Christ.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Suasana tempat dari Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

Keandalan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

Daya tanggap dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain. *

	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

Kepercayaan yang dijanjikan pemilik Butik Le'Christ terhadap produk hasil jadi jika dibandingkan kompetitor lain. *

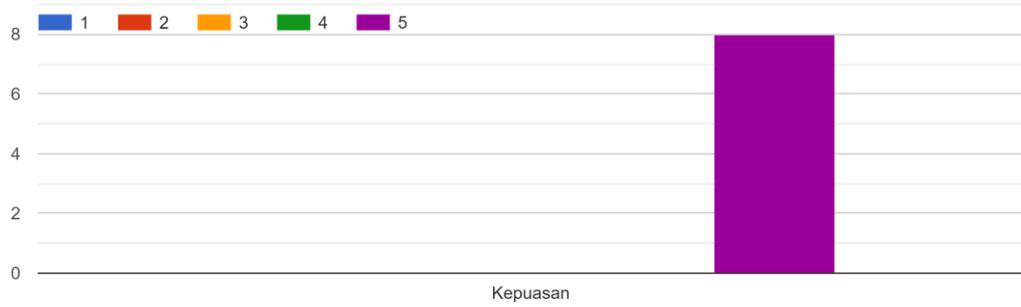
	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

Tingkat empati secara keseluruhan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan kompetitor lain. *

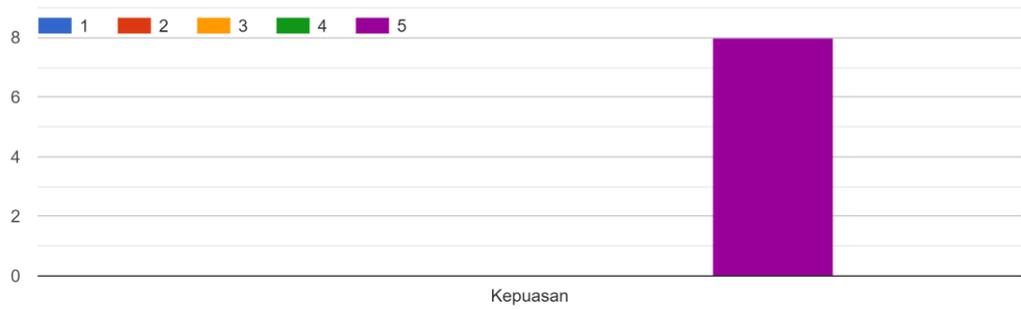
	1	2	3	4	5
Kepuasan	<input type="radio"/>				

Lampiran 11. Hasil Kuesioner Sesudah Perbaikan

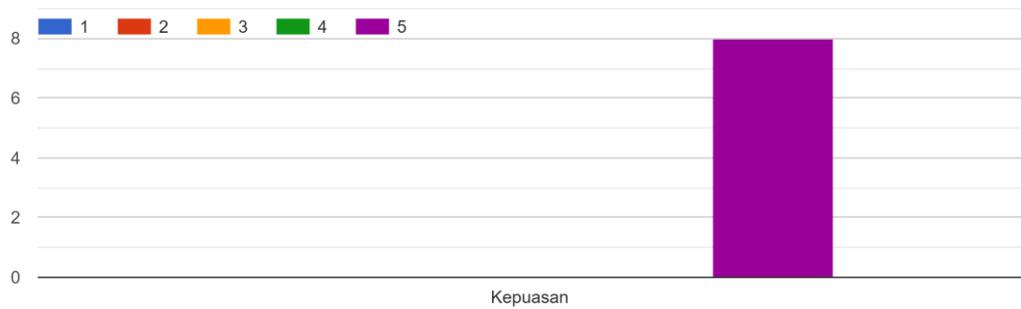
Suasana tempat dari Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain.



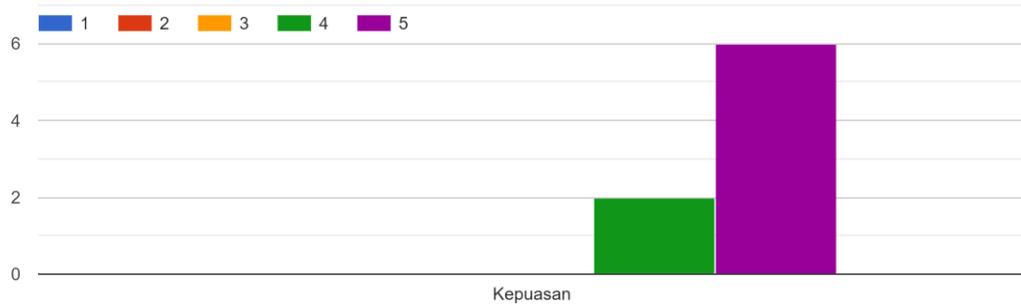
Keandalan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain.



Daya tanggap dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan dengan kompetitor lain.



Kepercayaan yang dijanjikan pemilik Butik Le'Christ terhadap produk hasil jadi jika dibandingkan kompetitor lain.



Tingkat empati secara keseluruhan dari pemilik Butik Le'Christ jika dibandingkan kompetitor lain.

