

BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini mengacu pada tujuan awal adanya penelitian ini, dimana pada bagian latar belakang dijelaskan mengenai keterkaitan permasalahan antara karyawan bagian graphic desain, bagian produksi dan bagian admin yang memiliki permasalahan masing-masing yang apabila ditarik kesimpulan saling berkaitan karena permasalahan karyawan bagian internal seperti miskomunikasi, mesin trouble, tidak dapat memastikan waktu pasti membuat pelanggan berpersepsi dan menilai pelayanan pada percetakan Astaga Stiker Digital Printing buruk sehingga pelanggan menuangkan kekecewaan tersebut kedalam google review dan komplain chat melalui whatsapp business. Dengan adanya rating buruk pada google review membuat pelanggan baru yang ingin menggunakan jasa cetak di percetakan Astaga Stiker Digital Printing menjadi ragu atas apa yang disampaikan pelanggan pada google review sehingga hal ini berdampak pada penurunan omset percetakan Astaga Stiker Digital Printing yang diakibatkan karena tidak adanya pelanggan baru dan kesalahan-kesalahan yang dihasilkan pada pelayanan sebelumnya membuat pelanggan lama tidak kembali melakukan orderan cetak / repeat order. Rancangan perbaikan kualitas layanan terpaparkan pada hasil dari perhitungan gap pada Service Quality, perhitungan pada kuadran I di IPA dan hasil rancangan perbaikan pada QFD dimana terdapat tiga solusi yang dipilih yaitu berkaitan dengan SOP, Training karyawan dan Standard Rekrutment karyawan yang berkaitan dengan tujuan penelitian ini yaitu mengurangi komplain sebesar rata-rata tidak lebih dari 10 orang pada whatsapp business dan 10% pada google review.

8.2. Saran

Saran untuk pengembangan penelitian di percetakan Astaga Stiker yaitu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai manajemen sumber daya manusia yang ada pada percetakan Astaga Digital Printing. Terutama bagian yang sering mengalami permasalahan yaitu bagian produksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Betanursanti, Ida., Arini Sitta. (2022). Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di Toko Rizquna. *Jurnal Inovasi Teknik Industri*, Vol 1 No 2.
- Fadillah, H., Aulia F., Rianita, Puspa. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode *Service Quality Importance Performance Analysis* dan Pelanggan Satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, Vol.15, No. 1, Januari 2020.
- Foster, S. (2013). *Managing Quality Integrating The Supply Chain (5th ed.) United States : Brigham Youong Unviersity*
- Hidayat, Dirga Febrian., La Ode Ahamd Safar, Lina Dianati. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 9, No. 1, 2023.
- Hidayat, Rofiq., Achmad Syarifudin. (2019). Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Teknik Industri Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Service Quality*. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2019.
- Kusuma, Farid Andi., Said Salim., Elly Ismiah. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality*, Pelanggan *Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Journal on Education*, Vol. 05, No. 01, September-Desember 2022.
- Prananda, Yandra., Dyah Rachmawati., M. Shodiq Abdul. (2019). Penerapan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI* Vol 12 No. 1 Juni 2019.
- Rosmawati, Ir. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan dengan Menggunakan Metode *Importance Analysis*. *Jurnal Sains dan Teknologi ISTP* Vol 15 No 02, Agustus 2021.
- Samanhudi, Didi., Muhammad Febriyanto. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode *Service Quality* dan SWOT di Kedai XYZ. *Jurnal Manajemen Teknik Industri*, Vol. 01, No 01 Tahun 2020, Hal. 141-150.
- Soemohadwidjojo, A.T. (2020) Menyusun SOP (*Standard Operating Procedure*) Itu Mudah. Jakarta : Raih Asa Sukses.
- Sofiyannurriyanti, Arie Saputra. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode *Service Quality* dan *Data Envelopment Analysis (DEA)* di Kotak Meulaboh. *Jurnal Sistem Teknik Industri (JSTI)* Vol. 23, No. 1, 2021 hal 82-96.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*, (Edisi 2). Yogyakarta : Andi Offset.

Wibowo, Setiyo., Nur Muflihah. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Teknik Industri*, Vol.1 No.2, 2022

Yudhistira, Yonas., Dhayal Gustopo, Ida Bagus Suardika. (2020). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Service Quality* pada Puskesmas Mojowarno. *Jurnal Teknik Industri*, Vol 3 No 2.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekap Hasil Kuesioner

Berapakah us	Apa pekerjaan anda	Dari mana anda mengenal percetakan Astaga Digital Printing	Seberapa sering anda menggunakan j	Jenis orderan apa yang sering anda pesan?
26-34 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
35-42 Tahun	Wiraswasta	Lainnya	Setiap Hari	Stiker Indoor
> 42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Sablon DTF
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
35-42 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	A3+
> 42 Tahun	Lainnya	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Karyawan	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	Sablon DTF
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Dari mulut ke mulut	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
26-34 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Setiap Hari	Akrilik Laser
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
26-34 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Akrilik Laser
35-42 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Setiap Hari	A3+
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
35-42 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	A3+
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
35-42 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Akrilik Laser
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	A3+
35-42 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	A3+
35-42 Tahun	Lainnya	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
35-42 Tahun	Karyawan	Dari mulut ke mulut	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	Sablon DTF
26-34 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Akrilik Laser
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Setiap Hari	Stiker Indoor
26-34 Tahun	Karyawan	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
35-42 Tahun	Lainnya	Dari mulut ke mulut	Setiap Hari	A3+
26-34 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
26-34 Tahun	Karyawan	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Akrilik Laser
26-34 Tahun	Karyawan	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Setiap Hari	Sablon DTF
26-34 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Setiap Hari	A3+
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Setiap Hari	A3+
26-34 Tahun	Wiraswasta	Lainnya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
26-34 Tahun	Karyawan	Dari mulut ke mulut	Setiap Hari	A3+
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Setiap Hari	Stiker Indoor dan pemasangan
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Setiap Hari	Stiker Indoor dan pemasangan
26-34 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Akrilik Laser
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
> 42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Karyawan	Lainnya	Setiap Hari	A3+
35-42 Tahun	Karyawan	Dari mulut ke mulut	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Sablon DTF
26-34 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Setiap Hari	Stiker Indoor dan pemasangan
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	Akrilik Laser
17-25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Sablon DTF
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
35-42 Tahun	Karyawan	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Karyawan	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
35-42 Tahun	Wiraswasta	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Sablon DTF
26-34 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	A3+
26-34 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Akrilik Laser
35-42 Tahun	Karyawan	Media Sosial (Facebook, Instagram, Tokopedia, dll)	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor dan pemasangan
35-42 Tahun	Karyawan	Dari mulut ke mulut	Jarang (Kurang dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
26-34 Tahun	Wiraswasta	Dari mulut ke mulut	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Stiker Indoor
35-42 Tahun	Karyawan	Lainnya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	Akrilik Laser

Lampiran 1. (Lanjutan) Rekapitan Hasil Kuesioner

Lokasi	Keleng	Kelen	Kualit	Kerap	Kebers	Harga	Jam	Melak	Keakt	Kesesu	Pelaya	Kemar	Karyaw	Karyaw	Kesig	Kecep	Waktu	Adan	Jamina	Keama	Kesad	Bahasa	Tingka	Karya
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5

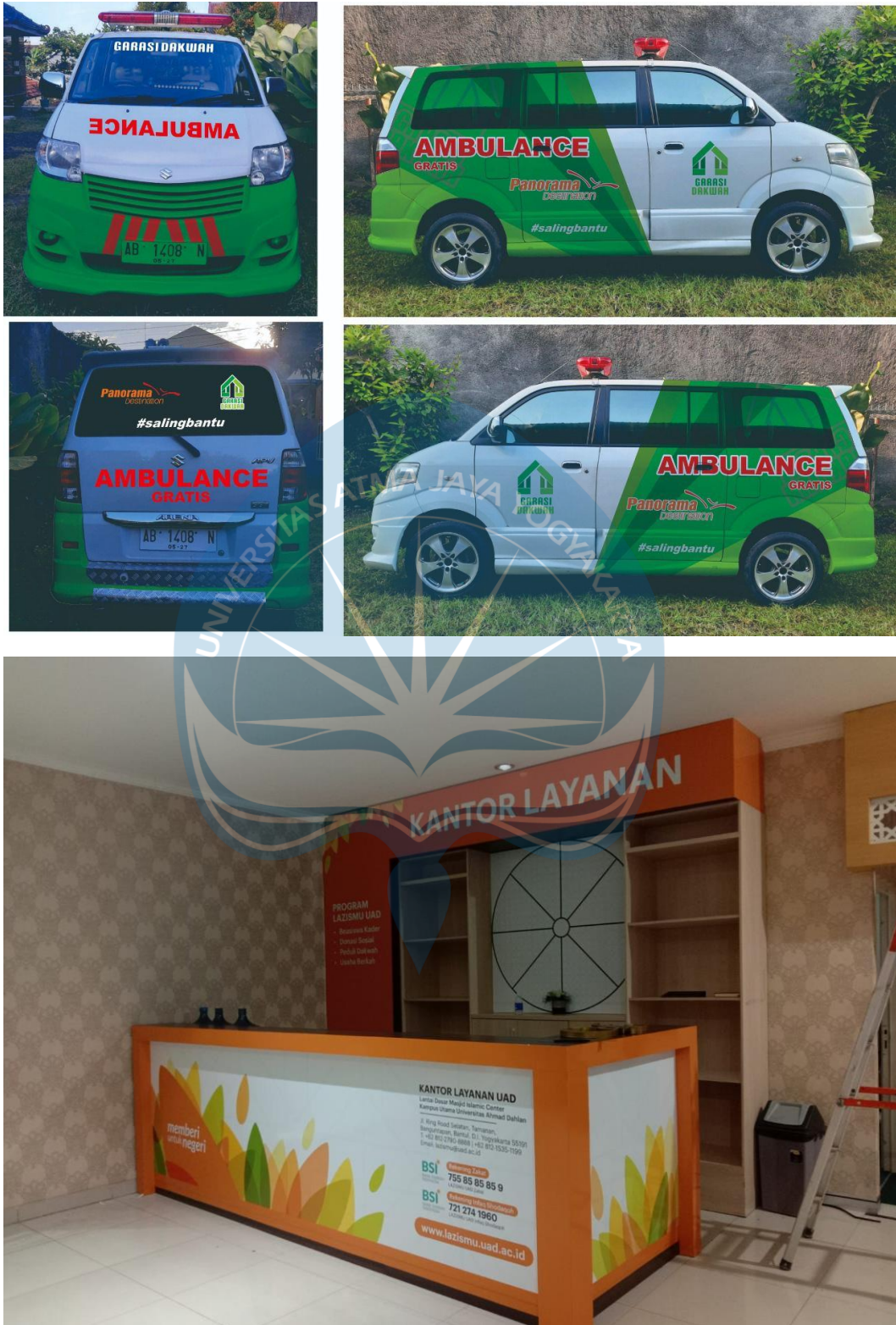
Lampiran 1. (Lanjutan) Rekapitan Hasil Kuesioner

Lokasi	Keleng	Kelen	Kualit	Kerap	Kebers	Harga	Jam	Melak	Keakt	Kesesu	Pelaya	Kemar	Karyaw	Karyaw	Kesig	Kecep	Waktu	Adan	Jamina	Keama	Kesad	Bahasa	Tingka	Karya
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5
4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	6	4	6	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5	6	4	6	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

Lampiran 1. (Lanjutan) Rekap Hasil Kuesioner

Berikan kritik dan saran terhadap pelayanan Astaga Stiker Digital Printing saat ini	Berikan usulan perbaikan terhadap pelayanan Astaga Stiker Digital Printing mendatang
Pelayanan lebih di tingkatkan	Sebelum mencetak harap di konfirmasi terlebih dahulu
Hasilnya diusahakan lebih sama	Berikan promo spesial sesering mungkin
Harus di perhatikan untuk konfirmasi pada customer	
ada standar warna yang bisa digunakan	Lebih sering ada diskon
baik	Sudah baik. Tingkatkan
Kritik : dibiasakan untuk konfirmasi terlebih dahulu mengenai harga dan hasil cetaknya.	Bahan lebih dilengkapi lagi
Saran : ditingkatkan kembali pelayanannya	Adakan mesin laser
Warna cetak terkadang tidak sesuai dengan yang dipesan kadang naik satu tingkat atau turun	Upgrade mesin A3+ supaya hasil cetak memuaskan dan sesuai dengan yang dipesan
Sudah baik harga saja sebaiknya lebih murah	Harga cetak disesuaikan dengan daerah sekitar
Lebih ditingkatkan pelayanan karyawannya dalam memberikan informasi kapan waktu cetak selesai	Ditingkatkan training karyawannya
Responsif lagi dalam menjawab chat wa	Lebih aktif lagi di media sosial. Berikan promo
keren	penambahan tempat saja, amin
	tingkatkan pelayanan
mantap	
sudah baik	Chat whastapp sesegera mungkin di respon
tidak ada	Lebih diperbanyak kegiatan onlinenya
Sudah baik. Hanya saja harga disesuaikan dengan lingkungan sekitar	Harga diperbaiki kembali
Kinerja karyawan satu yang lain berbeda beda kadang ada yang ramah, responsif, ramah tapi ada	Tingkatkan kinerja karyawan
Warna cetak kadang kurang tajam	Tingkatkan kualitas cetaknya
Kerapian pemasangan harap diperhatikan lagi	Karyawan harus banyak dilatih untuk bagian pemasangan stiker
Admin nya slow respon	Lebih fast respon aja dalam menjawab
Harga sangat bersahabat dengan broker	Tingkatkan
Adakan promo	Promo menarik pelanggan
Sudah baik	Ditingkatkan kualitas cetaknya
Baik	Tingkatkan kualitas, dengan harga terjangkau
Baik	Baik
Cukup baik	Lebih diperbanyak kegiatan onlinenya
Kalau mengerjakan stiker kadang tidak tetap waktu sesuai dengan jam costumer	Admin online diharapkan fast response
Diharapkan pesana tetap waktu dari yang dijadwalkan	Untuk marketing online harus lebih aktif
Waktu pengemajaan dipercepat	Pemasangannya stikernya diperbanyak tidak hanya kendaraan
Pemasangannya kurang rapi	Diperbayak promosinya
Bahan jarang lengkap ketika ingin memesan	Diperbanyak kearifannya dalam marketing media online
Diharapkan ketika kita chat admin dibalas dengan cepat dan jelas	Dalam melakukan promosi online tidak lengkap ketentuannya yang tertere
Dalam melakukan pemasangan sudah bagus, namun lebih baik jika di selesaikan bersama agar	Dalam melakukan pemasangan diharapkan dicek kembali agar tidak ada yang rusak
Sebaiknya diperhatikan karyawannya saab melakukan pemasangan agar tidak ada yang rusak	Diharapkan lebih diperhatikan waktu pesanan agar tidak ada yang telat
Kualitas dari produk stiker indoor sangat bagus dan produk tersebut di perbayak agar para costum	Diperbanyak dalam pembuatan stiker indoor
produk dari akrilik sangatlah bagus namun harganya masih terlalu tinggi sebaiknya dikasih diskon	Untuj pelayanan kurang bagus dari segi online diharpan untuk di perbagus
Dalam melakukan pemasangan terbilang sangat cepat namun banyak hasil pemasangan yang ku	Karyawannya diharapkan lebih aktif lagi dalam melakukan penjelasan
Harga dalam penjualan termasuk lumayan mahal untuk mahasiswa. Diharapkan dibenkan harga ki	Lebih di perhatikan karyawannya agar tidak ada hasil pemasangan yang kurang rapi
Harga terjangkau hanya kadang hasil proses cetak tidak sesuai yg dijanjikan waktunya	Lebih aktif di media sosial
Keaktifan medsos perlu di perhatikan	Promo menarik untuk pelanggan yang bisa cetak banyak
Sudah cukup baik	Tingkatkan pelayanan dalam segi online nya
Manajemen waktu pengerjaan perlu diperhatikan	Tingkatkan manajemen waktu pengerjaannya supaya tidak lama
Pernah order tapi admin tidak ramah, jawabnya lama dan tidak membantu memberikan sol	Karyawan harus lebih ramah dan bisa kasih solusi
Baik	Sudah baik. Tingkatkan
Mas mas nya ramah ramah	Ketrampilan karyawan diusahakan sama supaya hasil pasang lebih bagus
Lebih baik lagi	Aktif di medsos lebuah baik
Puas dengan hasilnya	Ditingkatkan kembali untuk bagian admin
Staff nya kadang lama membalas chat	Ditingkatkan dalam balas chat
Hasil cetak A3 tidak sebagus hasil cetak indoor	Upgrade mesin A3 mungkin
Harga terlalu tinggi	Ada promo untuk yang cetak banyak
harus memperhatikan kerapian saat memasng stiker	di lakukan pelatihan supaya kualitas pemasangan tidak naik turun
Harga terjangkau	Kualitas warna cetak ditingkatkan
Admin kurang ramah	Keramahan pekerja
Cukup baik	Lebih sering update medsos
memuaskan	blum ada
hasil warna kadang berbeda	lebih teliti dalam menerima orderan
Lebih memperhatikan kesesuaian filenng dinkirim	Memberi konfirmasi terlebih dahulu
Sudah puas dengan hasil pemasangan	Sudah sangat baik
sudah baik hanya admin kadang tidak responsif	admin lebih responsif lagi kedepannya
Memperhatikan desain yg di kirim	Melakukan konfirmasi dahulu
kadang tidak konfirmasi waktu dan hasilnya	seharusnya konfirmasi ke customer terlebih dahulu supaya tidak salah

Lampiran 2. Hasil Produk Stiker Indoor



Lampiran 2. (lanjutan) Hasil Produk Stiker Indoor



Lampiran 2. (lanjutan) Hasil Produk Stiker Indoor



Lampiran 2. Hasil Produk Stiker A3+



Lampiran 2. (Lanjutan) Hasil Produk Stiker A3+



Lampiran 3. Hasil Produk Akrilik



Lampiran 4. Situasi Lokasi percetakan



Lampiran 5. Hasil Produk Cacat Produksi



Lampiran 6. Hasil SPSS Persepsi

TANGIBLE												
Correlations									Case Processing Summary			
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	tangible			N	%
T1	Pearson Correlation	1	.529**	.757**	.397**	.372**	.380**	.785**			60	100.0
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.002	0.003	0.003	0.000	Cases	Valid	60	100.0
	N	60	60	60	60	60	60	60		Excluded ^a	0	0.0
T2	Pearson Correlation	.529**	1	.471**	.432**	.427**	0.199	.688**		Total	60	100.0
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.001	0.001	0.127	0.000				
	N	60	60	60	60	60	60	60				
T3	Pearson Correlation	.757**	.471**	1	.520**	.407**	.406**	.832**				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.001	0.001	0.000	Reliability Statistics			
	N	60	60	60	60	60	60	60	Cronbach's Alpha	N of Items	0.833	6
T4	Pearson Correlation	.397**	.432**	.520**	1	.697**	.451**	.782**				
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.001	0.000		0.000	0.000	0.000				
	N	60	60	60	60	60	60	60				
T5	Pearson Correlation	.372**	.427**	.407**	.697**	1	.408**	.726**				
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.001	0.001	0.000		0.001	0.000				
	N	60	60	60	60	60	60	60				
T6	Pearson Correlation	.380**	0.199	.406**	.451**	.408**	1	.619**				
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.127	0.001	0.000	0.001		0.000				
	N	60	60	60	60	60	60	60				
tangible	Pearson Correlation	.785**	.688**	.832**	.782**	.726**	.619**	1				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000					
	N	60	60	60	60	60	60	60				
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											

Lampiran 6. (Lanjutan) Hasil SPSS Persepsi

RELIABILITY									
Correlations								Case Processing Summary	
		R1	R2	R3	R4	R5	r		
R1	Pearson Correlation	1	.469**	0.088	.261*	0.237	.546**		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.502	0.044	0.069	0.000	Cases	Valid
	N	60	60	60	60	60	60		N
									%
								60	100.0
R2	Pearson Correlation	.469**	1	.530**	.415**	.443**	.805**		
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.001	0.000	0.000	Excluded ^a	0
	N	60	60	60	60	60	60	Total	60
									100.0
R3	Pearson Correlation	0.088	.530**	1	.578**	.339**	.739**		
	Sig. (2-tailed)	0.502	0.000		0.000	0.008	0.000	Reliability Statistics	
	N	60	60	60	60	60	60	Cronbach's Alpha	N of Items
								0.741	5
R4	Pearson Correlation	.261*	.415**	.578**	1	.401**	.727**		
	Sig. (2-tailed)	0.044	0.001	0.000		0.002	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60		
R5	Pearson Correlation	0.237	.443**	.339**	.401**	1	.713**		
	Sig. (2-tailed)	0.069	0.000	0.008	0.002		0.000		
	N	60	60	60	60	60	60		
r	Pearson Correlation	.546**	.805**	.739**	.727**	.713**	1		
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	60	60	60	60	60	60		
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
.*.	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Lampiran 6. (Lanjutan) Hasil SPSS Persepsi

RESPONSIVENESS													
Correlations									Case Processing Summary				
		Res1	Res2	Res3	Res4	Res5	Res6	res				N	%
Res1	Pearson Correlation	1	0.165	0.247	.414**	.447**	.604**	.741**					
	Sig. (2-tailed)		0.209	0.058	0.001	0.000	0.000	0.000	Cases	Valid		60	100.0
	N	60	60	60	60	60	60	60		Excluded ^a		0	0.0
Res2	Pearson Correlation	0.165	1	.466**	0.067	0.184	-0.056	.460**		Total		60	100.0
	Sig. (2-tailed)	0.209		0.000	0.613	0.159	0.671	0.000					
	N	60	60	60	60	60	60	60					
Res3	Pearson Correlation	0.247	.466**	1	-0.039	0.066	0.187	.468**					
	Sig. (2-tailed)	0.058	0.000		0.769	0.618	0.153	0.000					
	N	60	60	60	60	60	60	60					
Res4	Pearson Correlation	.414**	0.067	-0.039	1	.531**	.586**	.695**					
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.613	0.769		0.000	0.000	0.000					
	N	60	60	60	60	60	60	60					
Res5	Pearson Correlation	.447**	0.184	0.066	.531**	1	.478**	.719**					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.159	0.618	0.000		0.000	0.000					
	N	60	60	60	60	60	60	60					
Res6	Pearson Correlation	.604**	-0.056	0.187	.586**	.478**	1	.746**					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.671	0.153	0.000	0.000		0.000					
	N	60	60	60	60	60	60	60					
res	Pearson Correlation	.741**	.460**	.468**	.695**	.719**	.746**	1					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
	N	60	60	60	60	60	60	60					
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

Lampiran 6. (Lanjutan) Hasil SPSS Persepsi

ASSURANCE										
Correlations							Case Processing Summary			
		A1	A2	A3	A4	a			N	%
A1	Pearson Correlation	1	.531**	.586**	1.000**	.924**	Cases	Valid	60	100.0
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000		Excluded ^a	0	0.0
	N	60	60	60	60	60		Total	60	100.0
A2	Pearson Correlation	.531**	1	.478**	.531**	.743**				
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000				
	N	60	60	60	60	60				
A3	Pearson Correlation	.586**	.478**	1	.586**	.787**				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000		Reliability Statistics		
	N	60	60	60	60	60		Cronbach's Alpha	N of Items	
								0.867	4	
A4	Pearson Correlation	1.000**	.531**	.586**	1	.924**				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000				
	N	60	60	60	60	60				
a	Pearson Correlation	.924**	.743**	.787**	.924**	1				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000					
	N	60	60	60	60	60				
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Lampiran 6. (Lanjutan) Hasil SPSS Persepsi

EMPHATY										
Correlations							Case Processing Summary			
		E1	E2	E3	E4	e			N	%
E1	Pearson Correlation	1	.351**	.591**	.281*	.766**			60	100.0
	Sig. (2-tailed)		0.006	0.000	0.029	0.000	Cases	Valid		
	N	60	60	60	60	60		Excluded ^a	0	0.0
E2	Pearson Correlation	.351**	1	.485**	0.248	.688**		Total	60	100.0
	Sig. (2-tailed)	0.006		0.000	0.056	0.000				
	N	60	60	60	60	60				
E3	Pearson Correlation	.591**	.485**	1	.269*	.818**				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.038	0.000	Cronbach's Alpha	N of Items		
	N	60	60	60	60	60	.700	4		
E4	Pearson Correlation	.281*	0.248	.269*	1	.632**				
	Sig. (2-tailed)	0.029	0.056	0.038		0.000				
	N	60	60	60	60	60				
e	Pearson Correlation	.766**	.688**	.818**	.632**	1				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000					
	N	60	60	60	60	60				
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*.	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Lampiran 7. Hasil SPSS Harapan

TANGIBLE										
Correlations									Case Processing Summary	
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	t		
T1	Pearson Correlation	1	-0.034	0.192	0.058	0.093	0.085	.427**		
	Sig. (2-tailed)		0.798	0.141	0.659	0.478	0.517	0.001	Cases	Valid
	N	60	60	60	60	60	60	60		N
										%
									Excluded ^a	0
									Total	60
										100.0
T2	Pearson Correlation	-0.034	1	0.001	0.110	.271*	-0.006	.306*		
	Sig. (2-tailed)	0.798		0.993	0.405	0.036	0.962	0.017		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
T3	Pearson Correlation	0.192	0.001	1	.528**	.601**	.374**	.773**		
	Sig. (2-tailed)	0.141	0.993		0.000	0.000	0.003	0.000	Reliability Statistics	
	N	60	60	60	60	60	60	60	Cronbach's Alpha	N of Items
									0.622	6
T4	Pearson Correlation	0.058	0.110	.528**	1	.410**	.380**	.693**		
	Sig. (2-tailed)	0.659	0.405	0.000		0.001	0.003	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
T5	Pearson Correlation	0.093	.271*	.601**	.410**	1	0.194	.696**		
	Sig. (2-tailed)	0.478	0.036	0.000	0.001		0.137	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
T6	Pearson Correlation	0.085	-0.006	.374**	.380**	0.194	1	.626**		
	Sig. (2-tailed)	0.517	0.962	0.003	0.003	0.137		0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
t	Pearson Correlation	.427**	.306*	.773**	.693**	.696**	.626**	1		
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.017	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	60	60	60	60	60	60	60		
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Lampiran 7. (lanjutan) Hasil SPSS Harapan

RELIABILITY										
Correlations								Case Processing Summary		
		R1	R2	R3	R4	R5	r			
R1	Pearson Correlation	1	.452**	.568**	.858**	.474**	.817**			
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	Cases	Valid	N 60 % 100.0
	N	60	60	60	60	60	60		Excluded ^a	0 0.0
R2	Pearson Correlation	.452**	1	.650**	.482**	.849**	.833**		Total	60 100.0
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	60	60	60	60	60	60			
R3	Pearson Correlation	.568**	.650**	1	.487**	.629**	.826**			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	Reliability Statistics		
	N	60	60	60	60	60	60	Cronbach's Alpha	N of Items	0.876 5
R4	Pearson Correlation	.858**	.482**	.487**	1	.447**	.796**			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000			
	N	60	60	60	60	60	60			
R5	Pearson Correlation	.474**	.849**	.629**	.447**	1	.824**			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000			
	N	60	60	60	60	60	60			
r	Pearson Correlation	.817**	.833**	.826**	.796**	.824**	1			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
	N	60	60	60	60	60	60			
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

Lampiran 7. (lanjutan) Hasil SPSS Harapan

RESPONSIVENESS										
Correlations									Case Processing Summary	
		Res1	Res2	Res3	Res4	Res5	Res6	res		
Res1	Pearson Correlation	1	.527**	.553**	0.165	0.112	-0.163	.608**		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.207	0.394	0.213	0.000	Cases	Valid
	N	60	60	60	60	60	60	60		N
Res2	Pearson Correlation	.527**	1	.578**	.429**	.399**	-0.068	.771**		%
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.001	0.002	0.606	0.000	Excluded ^a	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	Total	60
Res3	Pearson Correlation	.553**	.578**	1	0.198	.390**	0.055	.744**		
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.129	0.002	0.679	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
Res4	Pearson Correlation	0.165	.429**	0.198	1	.791**	.437**	.717**		
	Sig. (2-tailed)	0.207	0.001	0.129		0.000	0.000	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
Res5	Pearson Correlation	0.112	.399**	.390**	.791**	1	.490**	.757**		
	Sig. (2-tailed)	0.394	0.002	0.002	0.000		0.000	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
Res6	Pearson Correlation	-0.163	-0.068	0.055	.437**	.490**	1	.353**		
	Sig. (2-tailed)	0.213	0.606	0.679	0.000	0.000		0.006		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
res	Pearson Correlation	.608**	.771**	.744**	.717**	.757**	.353**	1		
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.006			
	N	60	60	60	60	60	60	60		
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Lampiran 7. (lanjutan) Hasil SPSS Harapan

ASSURANCE									
Correlations							Case Processing Summary		
		A1	A2	A3	A4	a		N	%
A1	Pearson Correlation	1	0.229	.270*	.370**	.665**			
	Sig. (2-tailed)		0.078	0.037	0.004	0.000	Cases	Valid	60 100.0
	N	60	60	60	60	60		Excluded ^a	0 0.0
A2	Pearson Correlation	0.229	1	.335**	.571**	.743**		Total	60 100.0
	Sig. (2-tailed)	0.078		0.009	0.000	0.000			
	N	60	60	60	60	60			
A3	Pearson Correlation	.270*	.335**	1	.383**	.672**			
	Sig. (2-tailed)	0.037	0.009		0.003	0.000	Cronbach's Alpha	N of Items	
	N	60	60	60	60	60	0.689	4	
A4	Pearson Correlation	.370**	.571**	.383**	1	.803**			
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.000	0.003		0.000			
	N	60	60	60	60	60			
a	Pearson Correlation	.665**	.743**	.672**	.803**	1			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000				
	N	60	60	60	60	60			
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Lampiran 7. (lanjutan) Hasil SPSS Harapan

EMPHATY									
Correlations							Case Processing Summary		
		E1	E2	E3	E4	e			
E1	Pearson Correlation	1	.389**	.604**	.557**	.793**			
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.000	0.000	0.000	Cases	Valid	60 100.0
	N	60	60	60	60	60		Excluded ^a	0 0.0
E2	Pearson Correlation	.389**	1	.512**	.371**	.782**		Total	60 100.0
	Sig. (2-tailed)	0.002		0.000	0.003	0.000			
	N	60	60	60	60	60			
E3	Pearson Correlation	.604**	.512**	1	.337**	.850**			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.009	0.000	Cronbach's Alpha	N of Items	
	N	60	60	60	60	60	0.745	4	
E4	Pearson Correlation	.557**	.371**	.337**	1	.624**			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.003	0.009		0.000			
	N	60	60	60	60	60			
e	Pearson Correlation	.793**	.782**	.850**	.624**	1			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000				
	N	60	60	60	60	60			
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Lampiran 8. Hasil SPSS Kepentingan

TANGIBLE														
Correlations									Case Processing Summary					
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	t			N	%		
T1	Pearson Correlation	1	0.004	0.147	0.168	-0.010	-0.149	.372**						
	Sig. (2-tailed)		0.973	0.262	0.200	0.938	0.256	0.003		Cases	Valid	60	100.0	
	N	60	60	60	60	60	60	60			Excluded ^a	0	0.0	
T2	Pearson Correlation	0.004	1	.642**	.575**	.371**	.388**	.778**			Total	60	100.0	
	Sig. (2-tailed)	0.973		0.000	0.000	0.004	0.002	0.000						
	N	60	60	60	60	60	60	60						
T3	Pearson Correlation	0.147	.642**	1	.417**	.347**	.351**	.785**						
	Sig. (2-tailed)	0.262	0.000		0.001	0.007	0.006	0.000						
	N	60	60	60	60	60	60	60			Cronbach's Alpha	N of Items	0.680	6
T4	Pearson Correlation	0.168	.575**	.417**	1	.396**	0.143	.714**						
	Sig. (2-tailed)	0.200	0.000	0.001		0.002	0.276	0.000						
	N	60	60	60	60	60	60	60						
T5	Pearson Correlation	-0.010	.371**	.347**	.396**	1	.378**	.610**						
	Sig. (2-tailed)	0.938	0.004	0.007	0.002		0.003	0.000						
	N	60	60	60	60	60	60	60						
T6	Pearson Correlation	-0.149	.388**	.351**	0.143	.378**	1	.513**						
	Sig. (2-tailed)	0.256	0.002	0.006	0.276	0.003		0.000						
	N	60	60	60	60	60	60	60						
t	Pearson Correlation	.372**	.778**	.785**	.714**	.610**	.513**	1						
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000							
	N	60	60	60	60	60	60	60						
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													

Lampiran 8. (lanjutan) Hasil SPSS Kepentingan

RELIABILITY										
Correlations								Case Processing Summary		
		R1	R2	R3	R4	R5	r			
R1	Pearson Correlation	1	.400**	.660**	.881**	0.181	.846**			
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.000	0.000	0.165	0.000	Cases	Valid	N 60 % 100.0
	N	60	60	60	60	60	60		Excluded ^a	0 0.0
R2	Pearson Correlation	.400**	1	.384**	.311*	.592**	.692**		Total	60 100.0
	Sig. (2-tailed)	0.002		0.002	0.016	0.000	0.000			
	N	60	60	60	60	60	60			
R3	Pearson Correlation	.660**	.384**	1	.555**	0.253	.752**			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002		0.000	0.051	0.000		Reliability Statistics	
	N	60	60	60	60	60	60		Cronbach's Alpha	N of Items 5
R4	Pearson Correlation	.881**	.311*	.555**	1	.319*	.838**			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.016	0.000		0.013	0.000			
	N	60	60	60	60	60	60			
R5	Pearson Correlation	0.181	.592**	0.253	.319*	1	.620**			
	Sig. (2-tailed)	0.165	0.000	0.051	0.013		0.000			
	N	60	60	60	60	60	60			
r	Pearson Correlation	.846**	.692**	.752**	.838**	.620**	1			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
	N	60	60	60	60	60	60			
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Lampiran 8. (lanjutan) Hasil SPSS Kepentingan

RESPONSIVENESS										
		Correlations								
		Res1	Res2	Res3	Res4	Res5	Res6	res	Case Processing Summary	
Res1	Pearson Correlation	1	.599**	.286*	-.015	-.103	.160	.626**		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.027	0.911	0.434	0.223	0.000	Cases	Valid
	N	60	60	60	60	60	60	60		60
									Excluded ^a	0
									Total	60
										100.0
Res2	Pearson Correlation	.599**	1	0.235	0.217	0.081	0.131	.744**		
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.071	0.096	0.541	0.319	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
Res3	Pearson Correlation	.286*	0.235	1	.389**	.275*	.557**	.634**		
	Sig. (2-tailed)	0.027	0.071		0.002	0.033	0.000	0.000	Cronbach's Alpha	N of Items
	N	60	60	60	60	60	60	60	0.606	6
Res4	Pearson Correlation	-.015	0.217	.389**	1	0.248	.371**	.528**		
	Sig. (2-tailed)	0.911	0.096	0.002		0.056	0.003	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
Res5	Pearson Correlation	-.103	0.081	.275*	0.248	1	.645**	.503**		
	Sig. (2-tailed)	0.434	0.541	0.033	0.056		0.000	0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
Res6	Pearson Correlation	.160	0.131	.557**	.371**	.645**	1	.628**		
	Sig. (2-tailed)	0.223	0.319	0.000	0.003	0.000		0.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60		
res	Pearson Correlation	.626**	.744**	.634**	.528**	.503**	.628**	1		
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	60	60	60	60	60	60	60		
**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

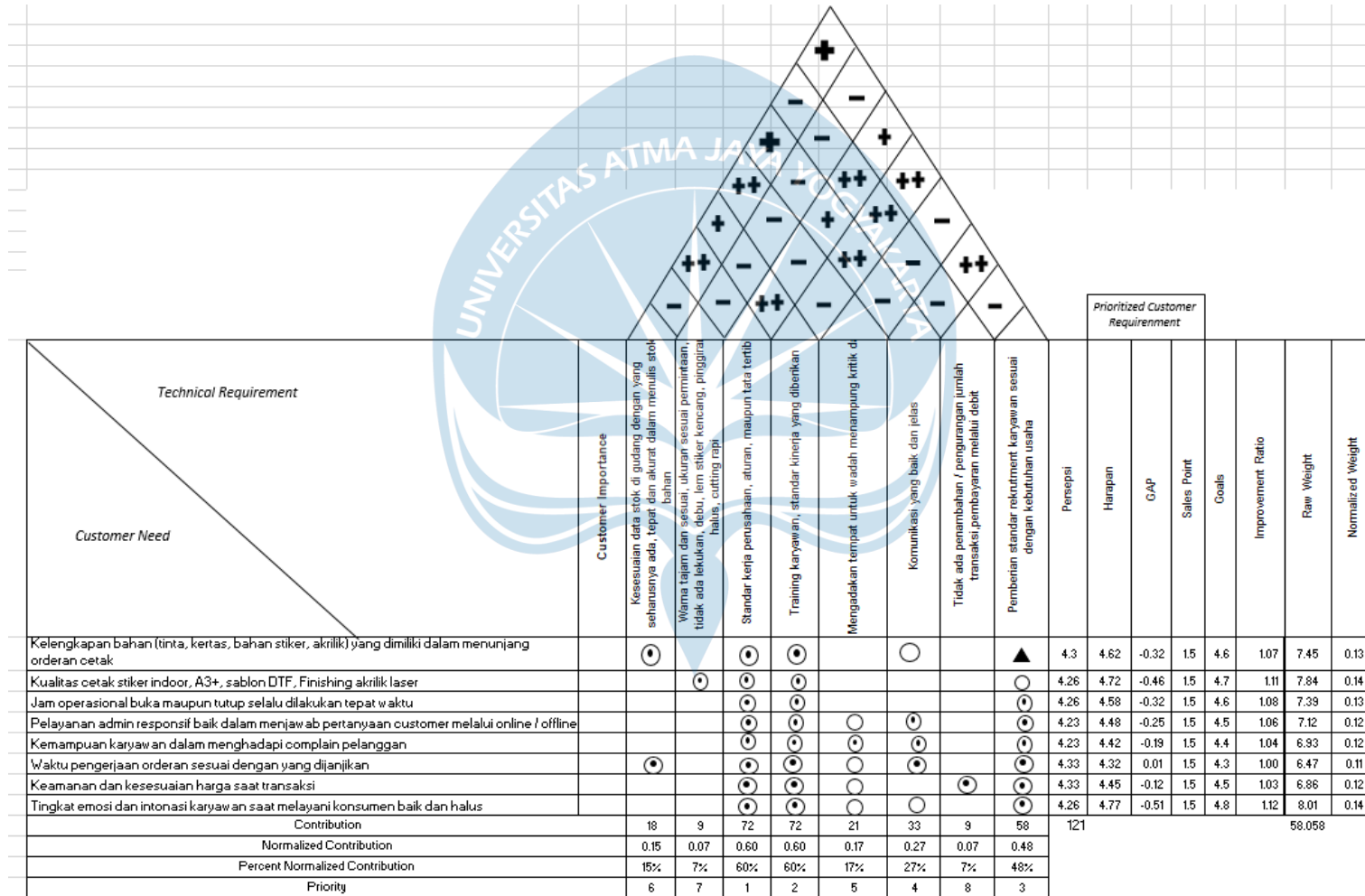
Lampiran 8. (lanjutan) Hasil SPSS Kepentingan

ASSURANCE									
Correlations							Case Processing Summary		
		A1	A2	A3	A4	a			
A1	Pearson Correlation	1	0.171	0.094	0.179	.329*			
	Sig. (2-tailed)		0.190	0.473	0.170	0.010	Cases	Valid	60 100.0
	N	60	60	60	60	60		Excluded ^a	0 0.0
A2	Pearson Correlation	0.171	1	.508**	.861**	.938**		Total	60 100.0
	Sig. (2-tailed)	0.190		0.000	0.000	0.000			
	N	60	60	60	60	60			
A3	Pearson Correlation	0.094	.508**	1	.365**	.669**			
	Sig. (2-tailed)	0.473	0.000		0.004	0.000	Cronbach's Alpha	N of Items	
	N	60	60	60	60	60	0.738	4	
A4	Pearson Correlation	0.179	.861**	.365**	1	.897**			
	Sig. (2-tailed)	0.170	0.000	0.004		0.000			
	N	60	60	60	60	60			
a	Pearson Correlation	.329*	.938**	.669**	.897**	1			
	Sig. (2-tailed)	0.010	0.000	0.000	0.000				
	N	60	60	60	60	60			
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Lampiran 8. (lanjutan) Hasil SPSS Kepentingan

EMPHATY											
Correlations											
		E1	E2	E3	E4	e	Case Processing Summary				
E1	Pearson Correlation	1	.389**	.275	.557**	.680**			N	%	
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.033	0.000	0.000	Cases Valid	60	100.0		
	N	60	60	60	60	60	Excluded ^a	0	0.0		
E2	Pearson Correlation	.389**	1	0.248	.371**	.694**	Total	60	100.0		
	Sig. (2-tailed)	0.002		0.056	0.003	0.000					
	N	60	60	60	60	60					
E3	Pearson Correlation	.275	0.248	1	.645**	.785**	Reliability Statistics				
	Sig. (2-tailed)	0.033	0.056		0.000	0.000	Cronbach's Alpha	N of Items			
	N	60	60	60	60	60	0.648	4			
E4	Pearson Correlation	.557**	.371**	.645**	1	.803**					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.003	0.000		0.000					
	N	60	60	60	60	60					
e	Pearson Correlation	.680**	.694**	.785**	.803**	1					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000						
	N	60	60	60	60	60					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

Lampiran 9. HOQ



Lampiran 10. Laporan Stok Gudang

LAPORAN STOCK GUDANG MASUK		BULAN: Juli 2023																																			
NO	NAMA BARANG	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	JUMLAH				
1	ORAJET GLOSSY UK 1.05																																				
2	ORAJET GLOSSY UK 1.26																																				
3	ORAJET GLOSSY UK 1.52																																				
4	RITRAMA GLOSSY UK 1.05																																				
5	RITRAMA GLOSSY UK 1.26																																				
6	RITRAMA GLOSSY UK 1.52																																				
7	CAMEL SUPER GLOSSY UK 1.05																																				
8	CAMEL SUPER GLOSSY UK 1.26																																				
9	CAMEL SUPER GLOSSY UK 1.52																																				
10	LAMINASI GLOSSY UK 1.05																																				
11	LAMINASI GLOSSY UK 1.26																																				
12	LAMINASI GLOSSY UK 1.52																																				
13	LAMINASI DOF UK 1.05																																				
14	LAMINASI DOF UK 1.26																																				
15	LAMINASI DOF UK 1.52																																				
16	LUSTER 1.26																																				
17	ALBATROS 1.26																																				
18	RITRAMA TRANSPARAN 126 CM																																				
19	SUNBLAS ASAMI 1.26																																				
20	TINTA EPSON BLACK																																				
21	TINTA EPSON RED																																				
22	TINTA EPSON YELLOW																																				
23	TINTA EPSON CYAN																																				
24	TINTA EPSON MAGENTA																																				
25	TINTA EPSON ORANGE																																				
26	TINTA EPSON LIGHT CYAN																																				
27	TINTA EPSON LIGHT BLACK																																				
28	TINTA EPSON LIGHT MAGENTA																																				
29	TINTA EPSON CL/CLEANING LIQUIT																																				
30	TINTA A3 CYAN																																				
31	TINTA A3 RED																																				
32	TINTA A3 YELLOW																																				
33	TINTA A3 BLACK																																				
34	TINTA DTF BLACK																																				
35	TINTA DTF CYAN																																				
36	TINTA DTF RED																																				
37	TINTA DTF YELLOW																																				
38	TINTA DTF WHITE																																				
39	TEPUNG DTF																																				
40	PET																																				
41	MASKING																																				
42	AKRILIK 2mm 1.2 X 2.4																																				
43	AKRILIK 5mm 1.2 X 2.4																																				
44	ONE WAY 195 CM																																				
45	ONE WAY 127 CM																																				
46	ONE WAY 152 CM																																				
47	AQUADES																																				
48	SKOTLET PUTIH																																				