

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

I.8. Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data yang telah dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya:

1. Dari perhitungan dengan metode gap (selisih) dengan menggunakan rumus SERVQUAL didapatkan hasil skor SERVQUAL dari kesemua indikator dan variabel di bawah nol. Indikator yang paling buruk tingkat pelayanannya berdasarkan perhitungan di atas adalah indikator nomer 25, yaitu tentang fasilitas parkir yang diberikan supermarket bahan bangunan di DIY dengan skor -0,63. Sedangkan indikator yang paling baik tingkat pelayanannya adalah indikator nomer 24 dengan nilai -0,05, indikator ini mengenai kualitas produk dijual di supermarket bahan bangunan di DIY. Sedangkan untuk variabel pelayanan, skor yang paling baik diperoleh variabel Aspek Fisik dengan skor -0,16 dan yang paling buruk diperoleh variabel Pemecahan Masalah dan Kebijakan dengan skor -0,24. Hasil tersebut menandakan bahwa konsumen belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh supermarket bahan bangunan yang ada di DIY.
2. Pada metode yang berikutnya penulis menggunakan perhitungan nilai sikap, untuk mengukur kinerja dari supermarket bahan bangunan di mata konsumen. Hasil yang didapatkan dari metode ini dapat dikatakan bertolak

belakang dengan metode yang sebelumnya. Semua indikator dan variabel yang diuji masuk ke dalam kategori penilaian “baik” karena hasil perhitungan nilai sikap dari tiap indikator dan variabel di atas 3,5. Dari perhitungan nilai sikap tiap indikator, indikator yang paling baik nilainya adalah indikator nomer 24 yaitu tentang penilaian kualitas barang dengan nilai 4,31. Sedang yang paling rendah nilainya adalah indikator nomer 20 tentang perlakuan sopan karyawan via telepon dengan nilai 3,65. Sedangkan untuk variabel, variabel yang paling tinggi nilainya adalah variabel Kebijakan dengan 4,15, sedang yang paling rendah nilainya adalah Pemecahan Masalah dengan nilai 3,96. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa hasil penilaian kepuasan konsumen belum tentu akan sama jika menggunakan metode perhitungan yang berbeda, karena tiap metode memiliki cara perhitungan dan standar yang berbeda.

3. Pada perhitungan dengan menggunakan analisis *importance – performace* didapati hasil, 2 indikator yaitu indikator nomer 4 dan 8 masuk ke dalam kuadran 1. Indikator yang masuk ke kuadran 1 tersebut harus ditingkatkan kinerjanya, karena indikator tersebut dianggap penting oleh konsumen namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Selanjutnya sebanyak 12 indikator (2, 5, 6, 7, 10, 12, 13, 14, 23, 26, 27, 28) masuk ke dalam kuadran 2. Indikator-indikator ini wajib dipertahankan performanya karena kinerjanya dianggap sudah baik dan dianggap penting oleh konsumen supermarket bahan bangunan. Pada kuadran 3 terdapat 11 indikator yaitu indikator 1, 3, 9, 11, 16, 17, 18, 20, 21, 22, dan 25. Indikator tersebut

dianggap kurang penting oleh konsumen sementara kinerjanya juga dianggap tidak istimewa. Perlu dipertimbangkan mengenai peningkatan kualitasnya karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil. Indikator yang masuk ke kuadran terakhir adalah indikator nomer 15, 19 dan 24. Indikator ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Untuk perhitungan dengan analisis *importance-performance* pada variabelnya, variabel yang masuk kuadran satu tidak ada. Pada kuadran 2 terdapat variabel Kebijakan. Pada kuadran 3 terdapat variabel Reliabilitas, Interaksi Personal dan Pemecahan Masalah. Variabel Aspek fisik masuk ke kuadran 4.

I.9. Saran

Dengan berdasarkan analisis yang telah dilakukan penulis, kiranya pengelola supermarket bahan bangunan dapat melakukan perbaikan pada indikator maupun variabel tertentu sesuai dengan analisis yang ada, agar konsumen dapat menerima pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Dari pengukuran kepuasan konsumen supermarket bahan bangunan yang telah dilakukan didapati perbedaan hasil antara metode yang satu dengan yang lainnya. Maka dari itu untuk penelitian selanjutnya, hendaknya peneliti dapat memilih dan menggunakan metode dengan cara perhitungan dan standar yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Aditya, R.,D., 2011, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Jogja Jalur 4A dan 4B, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta
- As'ad, M., 2004, Psikologi Industri, Liberty, Yogyakarta
- Majalah Properti Indonesia, No. 1216-Januari 2012
- Rangkuti, F., 2006, Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan *plus* Analisis Kasus PLN – JP, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Riduan, 2008, Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Alfabeta, Bandung
- Setiadi, N. J., 2005, Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran, Kencana, Jakarta
- Tjiptono, F., 2011, Pemasaran Jasa, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang
- Triditomo, Rinto, 2008, Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Dimensi Mutu Perumahan Sederhana di Kabupaten Bantul, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta
- Utami, C.W., 2008, Strategi Pemasaran Ritel, Penerbit Indeks, Jakarta
- Wijaya, Tony, 2011, Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian, Indeks, Jakarta

Internet

- Company Overview, HBC (Home Builders Centre), diakses 20 September 2012, pukul 11:22
https://www.sidcoupons.com/detail_alamat.php?id=HBC
- Profil Perusahaan, CV. Gajah Mada, diakses 8 Maret 2012, pukul 14:23
<http://www.gajahmada.co.id/profil-kami.html>

KUISIONER ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUPERMARKET BAHAN BANGUNAN

Bagian 1

PETUNJUK:

Lingkarilah pilihan yang paling sesuai dengan karakteristik Anda!

1. Jenis kelamin anda:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Usia anda saat ini:
 - a. 20 – 29 tahun
 - b. 30 – 39 tahun
 - c. 40 – 49 tahun
 - d. \geq 50 tahun

3. Pekerjaan anda saat ini:
 - a. Pegawai negeri
 - b. Pegawai swasta
 - c. Pengusaha
 - d. Lainnya

4. Berapa rata-rata pengeluaran anda per bulan saat ini:
 - a. < Rp 5.000.000
 - b. Rp 5.000.000 – Rp 7.500.000
 - c. Rp 7.500.001 – Rp 15.000.000
 - d. > Rp 15.000.000

5. Apa tujuan anda berbelanja di Supermarket ini:
 - a. Membangun rumah
 - b. Merenovasi rumah
 - c. Perbaikan kecil
 - d. Lainnya

6. Sudah berapa kali anda berbelanja di Supermarket ini:
 - a. 1 kali
 - b. 2 – 3 kali
 - c. 4 – 5 kali
 - d. > 5 kali

Bagian 2

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan penilaian mengenai

- a. **kinerja** supermarket ini berdasarkan atribut pelayanan di bawah ini,
- b. seberapa besar **harapan** anda akan atribut pelayanan di bawah ini dan
- c. seberapa **penting** atribut pelayanan di bawah ini bagi anda.

Keterangan:

KINERJA	HARAPAN	KEPENTINGAN
1 = Sangat Tidak Baik	1 = Sangat Tidak Diharapkan	1 = Sangat Tidak Penting
2 = Tidak Baik	2 = Tidak Diharapkan	2 = Tidak Penting
3 = Ragu-Ragu	3 = Ragu-Ragu	3 = Ragu-Ragu
4 = Baik	4 = Diharapkan	4 = Penting
5 = Sangat Baik	5 = Sangat Diharapkan	5 = Sangat Penting

PETUNJUK:

Lingkarilah angka yang paling sesuai dengan penilaian Anda terhadap masing-masing pernyataan berikut ini!

No.	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN														
		KINERJA					HARAPAN					KEPENTINGAN				
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No.	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN														
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	RELIABILITAS	KINERJA					HARAPAN					KEPENTINGAN				
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	INTERAKSI PERSONAL	KINERJA					HARAPAN					KEPENTINGAN				
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No.	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN														
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	PEMECAHAN MASALAH	KINERJA					HARAPAN					KEPENTINGAN				
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	KEBIJAKAN	KINERJA					HARAPAN					KEPENTINGAN				
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No.	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN														
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No.	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pekerjaan	Pengeluaran (Rp)	Tujuan Belanja	Intensitas Belanja
1	Laki-laki	20-29 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Merenovasi rumah	1 kali
2	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Membangun rumah	1 kali
3	Laki-laki	40-49 tahun	Lainnya	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	> 5 kali
4	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Merenovasi rumah	2 – 3 kali
5	Perempuan	20-29 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Perbaikan kecil	4 – 5 kali
6	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Membangun rumah	1 kali
7	Perempuan	≥ 50 tahun	Pengusaha	> 15.000.000	Perbaikan kecil	4 – 5 kali
8	Perempuan	≥ 50 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
9	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	7.500.001-15.000.000	Membangun rumah	> 5 kali
10	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai negeri	5.000.000-7.500.000	Perbaikan kecil	> 5 kali
11	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
12	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
13	Laki-laki	30-39 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Membangun rumah	> 5 kali
14	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
15	Perempuan	20-29 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Lainnya	1 kali
16	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	> 5 kali
17	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
18	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	> 5 kali
19	Laki-laki	30-39 tahun	Pengusaha	> 15.000.000	Membangun rumah	> 5 kali

20	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Membangun rumah	2 – 3 kali
21	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai swasta	7.500.001-15.000.000	Membangun rumah	4 – 5 kali
22	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
23	Laki-laki	30-39 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Lainnya	1 kali
24	Laki-laki	40-49 tahun	Pengusaha	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	> 5 kali
25	Perempuan	≥ 50 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
26	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	4 – 5 kali
27	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
28	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Lainnya	2 – 3 kali
29	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Perbaikan kecil	> 5 kali
30	Perempuan	≥ 50 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Merenovasi rumah	> 5 kali
31	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	2 – 3 kali
32	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	7.500.001-15.000.000	Membangun rumah	> 5 kali
33	Perempuan	≥ 50 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Perbaikan kecil	1 kali
34	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Lainnya	2 – 3 kali
35	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Membangun rumah	> 5 kali
36	Perempuan	20-29 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Perbaikan kecil	1 kali
37	Laki-laki	30-39 tahun	Pengusaha	< 5.000.000	Merenovasi rumah	2 – 3 kali
38	Perempuan	30-39 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Lainnya	4 – 5 kali
39	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Lainnya	4 – 5 kali
40	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Perbaikan kecil	> 5 kali

41	Laki-laki	40-49 tahun	Pengusaha	> 15.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
42	Laki-laki	≥ 50 tahun	Pegawai negeri	7.500.001-15.000.000	Merenovasi rumah	2 – 3 kali
43	Laki-laki	30-39 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Perbaikan kecil	1 kali
44	Perempuan	40-49 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Perbaikan kecil	4 – 5 kali
45	Perempuan	40-49 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
46	Laki-laki	20-29 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Lainnya	2 – 3 kali
47	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
48	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
49	Perempuan	40-49 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Membangun rumah	> 5 kali
50	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	2 – 3 kali
51	Perempuan	30-39 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
52	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai negeri	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	2 – 3 kali
53	Laki-laki	30-39 tahun	Lainnya	5.000.000-7.500.000	Lainnya	2 – 3 kali
54	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	4 – 5 kali
55	Laki-laki	≥ 50 tahun	Pengusaha	5.000.000-7.500.000	Membangun rumah	4 – 5 kali
56	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Merenovasi rumah	1 kali
57	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Perbaikan kecil	1 kali
58	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
59	Laki-laki	≥ 50 tahun	Pegawai swasta	7.500.001-15.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
60	Laki-laki	40-49 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Membangun rumah	1 kali
61	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali

62	Laki-laki	30-39 tahun	Pengusaha	5.000.000-7.500.000	Membangun rumah	1 kali
63	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Lainnya	1 kali
64	Laki-laki	20-29 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Perbaikan kecil	1 kali
65	Laki-laki	40-49 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Merenovasi rumah	> 5 kali
66	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Membangun rumah	> 5 kali
67	Laki-laki	30-39 tahun	Pengusaha	> 15.000.000	Merenovasi rumah	2 – 3 kali
68	Perempuan	≥ 50 tahun	Lainnya	7.500.001-15.000.000	Perbaikan kecil	> 5 kali
69	Laki-laki	40-49 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Membangun rumah	2 – 3 kali
70	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
71	Laki-laki	20-29 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Lainnya	> 5 kali
72	Laki-laki	≥ 50 tahun	Pengusaha	> 15.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
73	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	1 kali
74	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai negeri	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	> 5 kali
75	Laki-laki	≥ 50 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Perbaikan kecil	1 kali
76	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai negeri	5.000.000-7.500.000	Membangun rumah	2 – 3 kali
77	Perempuan	30-39 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
78	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai negeri	5.000.000-7.500.000	Membangun rumah	4 – 5 kali
79	Laki-laki	≥ 50 tahun	Pengusaha	> 15.000.000	Membangun rumah	> 5 kali
80	Perempuan	20-29 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
81	Laki-laki	20-29 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	1 kali
82	Laki-laki	30-39 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Perbaikan kecil	4 – 5 kali

83	Perempuan	20-29 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
84	Laki-laki	≥ 50 tahun	Lainnya	< 5.000.000	Merenovasi rumah	2 – 3 kali
85	Perempuan	40-49 tahun	Pengusaha	> 15.000.000	Membangun rumah	2 – 3 kali
86	Laki-laki	20-29 tahun	Pegawai negeri	5.000.000-7.500.000	Membangun rumah	1 kali
87	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	7.500.001-15.000.000	Perbaikan kecil	> 5 kali
88	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai negeri	5.000.000-7.500.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
89	Perempuan	≥ 50 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Membangun rumah	> 5 kali
90	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai negeri	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
91	Laki-laki	30-39 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
92	Laki-laki	40-49 tahun	Pegawai swasta	7.500.001-15.000.000	Perbaikan kecil	> 5 kali
93	Laki-laki	20-29 tahun	Pengusaha	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	4 – 5 kali
94	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Merenovasi rumah	1 kali
95	Laki-laki	40-49 tahun	Pengusaha	> 15.000.000	Membangun rumah	4 – 5 kali
96	Perempuan	20-29 tahun	Pegawai negeri	< 5.000.000	Perbaikan kecil	2 – 3 kali
97	Perempuan	40-49 tahun	Pegawai swasta	7.500.001-15.000.000	Membangun rumah	4 – 5 kali
98	Laki-laki	≥ 50 tahun	Pengusaha	7.500.001-15.000.000	Merenovasi rumah	1 kali
99	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta	5.000.000-7.500.000	Perbaikan kecil	> 5 kali
100	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta	< 5.000.000	Membangun rumah	2 – 3 kali

No	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN KINERJA																																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35					
ASPEK FISIK																																									
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4			
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4		
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5		
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	
RELIABILITAS																																									
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	1	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3		
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4		

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
PEMECAHAN MASALAH																																					
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
KEBIJAKAN																																					
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5

No	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN KINERJA																																								
		36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70						
ASPEK FISIK																																										
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	1	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
RELIABILITAS																																										
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4		
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	

9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3
10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	2	2	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	5	4
INTERAKSI PERSONAL																																				
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	5	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3		
PEMECAHAN MASALAH																																						
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	2	5	5	4	4		
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5		
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4		
KEBIJAKAN																																						
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	5	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	4	5	5	4	
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	4
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4		

No	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN HARAPAN																													
		71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
ASPEK FISIK																															
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	3	5	4	4
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	3	4	5	2	3	5	3	4
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4
RELIABILITAS																															
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4

9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3
10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	3	3	2	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	3	4	3	4
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4
INTERAKSI PERSONAL																															
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	2	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
PEMECAHAN MASALAH																															
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
KEBIJAKAN																															
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	3	3	1	2	5	5	3	3	2	4	5	5	5	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	5
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	3
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3

No	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN HARAPAN																																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
ASPEK FISIK																																							
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4			
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4		
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4
RELIABILITAS																																							
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4		
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	
9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	

10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	3	2	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
INTERAKSI PERSONAL																																						
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4		
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
PEMECAHAN MASALAH																																						
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
KEBIJAKAN																																						
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	4	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	4	5	4	5	5	3	5	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	

No	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN HARAPAN																																				
		36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70		
ASPEK FISIK																																						
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
RELIABILITAS																																						
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4		
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	3	5	3	4	5	4	4		

9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
INTERAKSI PERSONAL																																					
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4		
PEMECAHAN MASALAH																																					
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
KEBIJAKAN																																					
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5

No	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN HARAPAN																														
		71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	
ASPEK FISIK																																
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
RELIABILITAS																																
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	

9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
INTERAKSI PERSONAL																																
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	
PEMECAHAN MASALAH																															
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	
KEBIJAKAN																															
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	

9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4		
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
INTERAKSI PERSONAL																																						
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4		
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	2	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5		
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	5	3	3	2	3	2	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5		
PEMECAHAN MASALAH																																							
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4		
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5		
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5		
KEBIJAKAN																																							
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	4	5	3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	

No	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN KEPENTINGAN																																						
		36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70				
ASPEK FISIK																																								
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4			
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3			
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4			
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
RELIABILITAS																																								
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	

9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	2	5	4	4			
10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4		
INTERAKSI PERSONAL																																					
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4
PEMECAHAN MASALAH																																				
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
KEBIJAKAN																																				
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	2	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	

No	ATRIBUT PELAYANAN	PENILAIAN KEPENTINGAN																													
		71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
ASPEK FISIK																															
1	Supermarket bahan bangunan ini memiliki peralatan dan perlengkapan berpenampilan modern	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
2	Fasilitas fisik supermarket bahan bangunan ini menarik secara visual	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
3	Bahan-bahan berkaitan dengan layanan supermarket bahan bangunan ini (seperti tas belanja, katalog atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
4	Supermarket bahan bangunan ini memiliki ruang publik (seperti kamar kecil) yang bersih, atraktif dan nyaman	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
5	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk menemukan apa yang mereka butuhkan	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
6	Layout supermarket bahan bangunan ini memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
RELIABILITAS																															
7	Supermarket bahan bangunan ini menepati janjinya	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
8	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4

9	Supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan secara tepat	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
10	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan produk di saat pelanggan menginginkannya	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
11	Transaksi dan pencatatan penjualan supermarket bahan bangunan ini bebas dari kesalahan	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
INTERAKSI PERSONAL																															
12	Karyawan di supermarket bahan bangunan ini memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
13	Perilaku para karyawan supermarket bahan bangunan ini menumbuhkan kepercayaan pelanggan	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
14	Para pelanggan merasa aman bertransaksi di supermarket bahan bangunan ini	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
15	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
16	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memberitahu pelanggan kapan persisnya layanan akan diberikan	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3
17	Karyawan supermarket bahan bangunan ini selalu merespon permintaan pelanggan	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
18	Supermarket bahan bangunan ini memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
19	Karyawan supermarket bahan bangunan ini bersikap sopan terhadap para pelanggan	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3

20	Karyawan supermarket bahan bangunan ini memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	
PEMECAHAN MASALAH																																
21	Supermarket bahan bangunan ini bersedia menangani retur dan penukaran	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
22	Jika pelanggan mengalami masalah, supermarket bahan bangunan ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
23	Karyawan supermarket bahan bangunan ini mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
KEBIJAKAN																																
24	Supermarket bahan bangunan ini menjual produk yang berkualitas tinggi	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	
25	Supermarket bahan bangunan ini menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya	4	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
26	Supermarket bahan bangunan ini memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
27	Supermarket bahan bangunan ini menerima sebagian besar kartu kredit/debit utama	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
28	Supermarket bahan bangunan ini memberikan potongan harga di waktu tertentu	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4

