

# **LAMPIRAN**

Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepentingan

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
2	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4
3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
8	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
9	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
11	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
13	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
14	3	2	4	3	5	4	5	4	3	4
15	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3
16	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3
17	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4
18	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3
19	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4
20	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
21	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
23	1	3	5	3	4	4	5	3	4	5

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3
25	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
26	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5
27	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4
28	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
29	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4
30	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
31	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
33	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5
34	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
35	1	3	4	3	4	4	5	4	3	3
36	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4
37	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
38	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3
39	5	3	4	3	5	3	5	3	4	4
40	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3
41	3	2	4	3	5	3	4	5	3	4
42	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4
43	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
44	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
45	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5
47	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
48	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
49	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
50	4	3	5	3	4	4	4	5	2	3

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5
52	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3
53	3	2	3	3	5	5	5	5	3	4
54	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
55	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3
56	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4
57	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	5	5	3	4	3	3	5
60	5	3	4	5	4	4	5	3	3	3
61	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
62	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
63	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4
64	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
68	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5
69	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4
70	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
71	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
72	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
76	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
77	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
80	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5
Jumlah	329	310	359	327	360	320	364	339	329	335
Rata-Rata	4,1125	3,875	4,4875	4,0875	4,5	4	4,55	4,2375	4,1125	4,1875

Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepuasan

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	2	4	3	3	4	4	5	4
4	3	3	2	4	2	4	4	5	4	4
5	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4
6	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5
7	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5
8	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5
9	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3
10	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3
11	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4
12	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4
13	3	4	5	3	1	3	4	4	3	3
14	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3
15	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3
16	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4
17	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3
18	4	4	4	3	2	3	5	3	3	3
19	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3
22	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
23	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
25	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4
26	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5
27	4	4	3	2	4	2	3	3	4	3
28	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
30	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4
31	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3
32	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4
33	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3
34	4	2	2	4	1	4	4	4	4	4
35	2	3	3	3	1	3	5	4	3	3
36	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4
37	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4
38	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3
39	3	2	2	2	1	3	3	3	1	2
40	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3
41	2	2	2	2	1	2	4	3	3	3

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5
45	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5
47	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4
48	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5
49	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
50	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5
51	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5
52	5	4	3	4	3	4	4	5	3	3
53	3	2	2	4	4	3	5	3	3	5
54	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4
55	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3
56	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4
57	2	2	3	3	1	3	5	4	3	3
58	4	3	2	4	2	4	4	5	4	4
59	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4
60	4	2	1	3	1	4	3	3	3	3
61	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
63	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3



Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
64	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
65	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3
68	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
69	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4
70	1	3	1	3	3	3	4	4	4	4
71	3	3	5	4	5	3	3	3	3	2
72	3	3	2	3	1	3	2	4	3	2
73	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
74	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
75	3	2	2	4	4	3	2	5	3	4
76	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
77	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3
80	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5
Jumlah	280	257	239	274	233	280	308	315	288	292
Rata-Rata	3,5	3,2125	2,9875	3,425	2,9125	3,5	3,85	3,9375	3,6	3,65

Tabel Rekapian *Fungsional*

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2
2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2
3	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2
4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
5	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
6	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
7	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2
8	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1
9	1	2	1	3	5	3	1	1	3	3
10	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3
11	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2
12	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1
13	3	3	1	3	5	4	1	2	3	3
14	5	5	3	3	5	2	1	4	3	2
15	1	3	3	3	5	3	1	2	3	3
16	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3
17	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3
18	1	3	3	3	2	2	3	3	4	4
19	2	3	1	3	4	3	1	3	3	2

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	1	5	3	4	3	1	5	5	3	3
21	2	2	2	2	4	4	1	1	2	2
22	5	4	4	3	2	2	3	2	2	2
23	1	5	3	3	1	1	1	1	1	1
24	1	3	4	3	3	3	3	1	3	3
25	1	3	2	3	4	4	2	3	3	3
26	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
27	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1
28	4	3	2	2	1	3	3	4	4	2
29	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1
30	2	3	1	2	1	3	3	4	3	3
31	2	2	1	2	1	4	1	3	3	3
32	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1
33	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1
34	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
35	5	5	4	5	5	3	1	1	2	2
36	1	1	2	5	5	3	1	3	1	2
37	1	1	1	2	2	4	5	3	4	2
38	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4
39	2	5	4	5	5	3	1	1	2	2
40	1	3	1	3	2	2	1	1	2	3
41	1	1	3	3	2	4	1	3	3	3

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	1	3	1	3	4	1	1	1	3	2
43	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
44	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1
45	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
46	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1
47	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
48	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
49	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3
50	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
51	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
52	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1
53	1	3	2	2	1	2	1	3	2	3
54	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
55	1	1	3	5	5	3	4	2	3	4
56	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2
57	2	4	3	3	5	3	1	2	3	3
58	2	2	1	1	2	2	3	2	3	4
59	1	1	2	3	2	2	1	3	3	2
60	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
61	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
62	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
63	2	2	5	3	4	2	3	3	4	2

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
64	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3
65	2	2	1	1	3	2	1	4	1	1
66	4	4	1	1	1	4	4	3	1	1
67	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
68	1	3	1	4	4	2	2	4	2	2
69	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
70	2	1	3	2	2	2	2	4	2	2
71	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2
72	2	3	5	2	5	3	2	2	1	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2
75	1	2	4	1	2	3	2	3	1	4
76	1	3	2	3	5	1	1	1	1	1
77	2	1	1	3	4	1	2	3	1	3
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	2	2	1	2	1	3	2	4	4	4
80	2	3	4	2	1	2	1	1	2	2

Tabel Rekapian *Dyfunctional*

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3
2	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4
3	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
6	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
7	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3
8	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
9	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
12	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
13	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3
14	5	4	3	3	2	3	5	5	3	3
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
18	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3
19	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
21	2	2	4	2	5	2	1	1	2	2
22	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
23	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
25	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
26	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
27	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4
28	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3
29	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4
31	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3
32	5	4	2	2	5	1	2	3	1	1
33	3	1	3	4	4	5	3	5	3	3
34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
35	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5
36	5	2	3	4	3	2	5	4	4	5
37	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5
38	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
39	5	4	5	4	5	4	3	5	3	2
40	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4
41	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	5	1	3	5	3	3	5	5	4	4
43	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
44	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
45	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5
46	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
47	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
48	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
49	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
50	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
52	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
53	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4
54	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5
55	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
56	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
58	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3
59	2	3	5	4	5	5	5	4	3	5
60	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	4	5	5	4	2	3	2	3



Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
64	2	3	4	1	2	3	2	3	2	5
65	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	1	3	2	1	4	1	3	1	1	2
68	5	3	1	4	4	2	2	4	2	2
69	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5
75	2	4	2	5	4	3	1	3	3	2
76	3	3	3	3	5	2	3	5	1	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

Tabel Pengklasifikasian Kano

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	A	M	A	M	O	M	I	A	I	I
2	M	I	I	M	O	I	M	A	A	I
3	O	I	O	I	O	I	I	I	M	I
4	M	O	O	O	O	A	M	O	A	I
5	M	M	M	O	O	I	O	O	I	I
6	M	M	O	A	O	I	M	M	A	O
7	O	I	O	O	O	I	I	A	A	I
8	M	I	O	M	O	A	A	O	I	O
9	A	I	O	I	Q	M	O	O	I	I
10	O	M	M	M	M	M	O	M	M	M
11	A	I	O	A	A	I	M	M	M	I
12	M	I	O	M	M	A	M	M	I	O
13	M	M	O	I	Q	I	A	I	I	I
14	Q	R	I	I	R	I	O	M	I	I
15	O	M	M	I	Q	R	O	M	M	M
16	O	M	M	M	M	M	O	O	M	M
17	O	A	O	I	M	M	I	M	M	M
18	A	I	M	I	M	I	M	M	I	I
19	M	M	A	M	I	M	O	I	I	M

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	O	Q	I	M	I	O	Q	Q	I	M
21	I	I	I	I	M	I	Q	Q	I	I
22	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I
23	A	R	I	M	O	O	O	O	O	O
24	O	M	I	M	M	M	M	O	I	M
25	O	M	M	I	M	I	M	M	I	I
26	Q	I	Q	M	Q	I	M	I	M	R
27	M	I	O	I	I	M	O	M	I	A
28	I	I	M	M	A	I	I	M	I	I
29	M	I	A	I	M	M	O	O	O	O
30	M	M	O	M	O	M	M	I	I	I
31	M	M	O	I	O	I	O	M	I	I
32	O	I	I	I	O	Q	I	I	Q	Q
33	I	R	I	I	I	M	A	O	A	A
34	M	M	M	O	I	M	M	A	O	O
35	Q	Q	M	R	Q	I	O	O	M	M
36	O	A	I	R	R	I	O	I	A	M
37	O	A	A	I	M	M	Q	I	M	M
38	M	M	M	Q	Q	I	M	I	I	I
39	M	R	M	R	Q	I	A	O	I	I
40	O	M	A	I	I	I	O	O	I	I
41	O	O	M	I	M	I	O	I	M	M

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	O	R	A	M	I	A	O	O	I	I
43	M	M	O	M	M	A	M	I	O	I
44	A	O	I	M	O	O	M	M	M	A
45	R	I	R	M	R	I	I	I	R	Q
46	I	O	I	I	O	M	I	I	O	A
47	A	A	O	M	A	A	I	O	O	O
48	A	A	O	I	M	O	A	A	M	O
49	A	M	I	I	O	A	I	M	A	I
50	I	A	I	I	O	A	I	M	A	I
51	O	O	O	I	O	M	O	O	O	O
52	I	O	I	M	O	A	I	O	M	O
53	A	I	I	I	A	I	A	I	I	I
54	I	I	M	I	I	I	I	I	I	M
55	O	O	M	R	Q	I	M	M	M	M
56	I	A	M	I	M	I	I	I	A	I
57	M	M	M	M	Q	I	O	M	M	M
58	I	M	O	A	M	I	M	I	I	I
59	A	A	M	I	M	M	O	I	I	M
60	R	M	M	M	Q	M	M	M	I	M
61	I	I	A	A	A	A	A	A	A	A
62	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M
63	M	M	R	M	M	I	I	I	I	I

Responden	Atribut Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
64	I	I	I	R	I	I	I	I	I	M
65	M	M	O	A	I	M	O	M	O	O
66	I	I	A	A	A	I	I	I	A	A
67	Q	A	A	Q	A	R	A	Q	R	I
68	O	I	Q	I	I	I	I	I	I	I
69	M	O	I	O	M	M	A	I	A	M
70	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M
71	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M
72	I	I	Q	M	Q	I	I	I	A	I
73	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
74	M	I	M	M	I	I	A	I	A	M
75	A	I	I	O	I	I	R	I	A	I
76	A	I	I	I	O	A	A	O	Q	O
77	M	O	O	M	M	O	M	M	O	M
78	I	I	I	M	M	M	M	M	M	M
79	M	M	O	M	O	M	M	M	M	M
80	M	M	M	M	O	I	O	O	I	I

Tabel Momen Tangkar

N	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	4	39	156	16	1521
2	3	30	90	9	900
3	3	35	105	9	1225
4	3	35	105	9	1225
5	4	39	156	16	1521
6	3	41	123	9	1681
7	4	40	160	16	1600
8	5	44	220	25	1936
9	3	29	87	9	841
10	3	30	90	9	900
11	5	41	205	25	1681
12	4	40	160	16	1600
13	3	33	99	9	1089
14	3	27	81	9	729
15	2	27	54	4	729
16	3	35	105	9	1225
17	4	40	160	16	1600
18	4	34	136	16	1156
19	3	32	96	9	1024
20	3	28	84	9	784
21	3	31	93	9	961
22	2	23	46	4	529
23	3	28	84	9	784
24	4	43	172	16	1849
25	3	35	105	9	1225
26	3	39	117	9	1521
27	4	32	128	16	1024
28	5	41	205	25	1681
29	3	34	102	9	1156
30	3	37	111	9	1369
31	3	31	93	9	961
32	3	38	114	9	1444

N	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
33	3	29	87	9	841
34	4	33	132	16	1089
35	2	30	60	4	900
36	3	36	108	9	1296
37	4	39	156	16	1521
38	3	29	87	9	841
39	3	22	66	9	484
40	4	34	136	16	1156
41	2	24	48	4	576
42	4	39	156	16	1521
43	4	40	160	16	1600
44	5	40	200	25	1600
45	4	38	152	16	1444
46	5	42	210	25	1764
47	5	41	205	25	1681
48	5	41	205	25	1681
49	5	43	215	25	1849
50	5	42	210	25	1764
51	3	37	111	9	1369
52	5	38	190	25	1444
53	3	34	102	9	1156
54	4	38	152	16	1444
55	3	24	72	9	576
56	4	40	160	16	1600
57	2	29	58	4	841
58	4	36	144	16	1296
59	4	37	148	16	1369
60	4	27	108	16	729
61	4	38	152	16	1444
62	3	33	99	9	1089
63	2	27	54	4	729
64	3	28	84	9	784
65	5	46	230	25	2116
66	4	32	128	16	1024
67	3	29	87	9	841

N	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
68	3	28	84	9	784
69	3	32	96	9	1024
70	1	30	30	1	900
71	3	34	102	9	1156
72	3	26	78	9	676
73	3	36	108	9	1296
74	3	33	99	9	1089
75	3	32	96	9	1024
76	5	46	230	25	2116
77	4	39	156	16	1521
78	3	29	87	9	841
79	3	32	96	9	1024
80	5	43	215	25	1849
Total	280	2766	9991	1044	98230



Lampiran Output Uji Validitas dengan SPSS 16 for Windows

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	31.0750	25.817	.681	.830
X2	31.3625	27.601	.530	.844
X3	31.5875	29.309	.284	.865
X4	31.1500	27.167	.629	.836
X5	31.6625	25.644	.506	.851
X6	31.0750	26.982	.650	.834
X7	30.7250	27.721	.498	.846
X8	30.6375	27.145	.579	.840
X9	30.9750	26.455	.648	.834
X10	30.9250	26.577	.687	.831

## KUISIONER PENELITIAN

*Dengan Hormat,*

*Saya adalah mahasiswa Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, UII yang sedang mengerjakan skripsi sebagai pemenuhan Tugas Akhir. Kuisisioner ini digunakan untuk melengkapi data skripsi Saya, yang berjudul **“Usulan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Integrasi Metode Servperf dan Metode Kano dalam Qaulity Fungtion Deployment (QFD).***

*Berkenaan hal diatas tersebut, maka saya sangat mengharapkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia meluangkan waktu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah disusun di dalam lembar kuisisioner ini dengan sejujurnya*

*Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian saya ucapkan terima kasih.*

*Hormat Saya,*

## **I. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki/Perempuan
4. Jenis Pekerjaan :
  - a. Mahasiswa
  - b. PNS/TNI/POLRI
  - c. Karyawan
  - d. Wiraswasta
  - e. Lain-lain
5. Pendidikan saat ini atau pendidikan terakhir anda?
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. D3
  - e. S1
  - f. S2
6. Pendapatan anda per-bulan :
  - a. Lebih dari 2.000.000 per bulan
  - b. Antara 1.000.000 – 2.000.000 per bulan
  - c. Kurang dari 1.000.000 per bulan

## II. PERTANYAAN TENTANG HARAPAN/KEPENTINGAN DAN KEPUASAN KONSUMEN

Berikan penilaian anda mengenai pelayanan yang sebenarnya diharapkan pelanggan yang diberikan oleh Bus Trans Jogja, dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan kriteria :

• Untuk Skala Kepentingan :

Nilai 1 = Sangat Tidak Puas

Nilai 2 = Tidak Penting

Nilai 3 = Cukup Penting

Nilai 4 = Penting

Nilai 5 = Sangat Penting

• Untuk Skala Kepuasan :

Nilai 1 = Sangat Tidak Penting

Nilai 2 = Tidak Puas

Nilai 3 = Cukup Puas

Nilai 4 = Puas

Nilai 5 = Sangat Puas

No	Pertanyaan	Skala Kepentingan/Harapan					Skala Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>											
1	Kebersihan kendaraan/Bus										
2	Faktor pendukung kenyamanan bus (AC, cat bus, <i>tape recorder</i> )										
3	Kondisi Jok/kursi bus										
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>											
4	Kemampuan supir dalam menjalankan bus										
5	Ketepatan waktu perjalanan bus										

<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>										
6	Kemampuan <i>crew</i> bus dalam Menanggapi kebutuhan penumpang									
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>										
7	Jaminan rasa aman dan keselamatan penumpang									
8	Kesesuaian harga tiket dengan jarak yang ditempuh									
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>										
9	Keramahan dan kesopanan petugas terhadap penumpang									
10	Kerapihan petugas dalam berpakaian									

### III. PERTANYAAN TENTANG FUNGSIONAL (Pertanyaan Positif)

Berikan penilaian anda tentang seberapa baik atribut pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Jogja, dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan kriteria :

Nilai 1 = Suka

Nilai 4 = Toleransi

Nilai 2 = Mengharapkan

Nilai 5 = Tidak suka

Nilai 3 = Netral

No	Pertanyaan	Skala Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
1	Kebersihan kendaraan/Bus					
2	Faktor pendukung kenyamanan bus (AC, cat bus, <i>tape recorder</i> )					
3	Kondisi Jok/kursi bus					
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
4	Kemampuan supir dalam menjalankan bus					
5	Ketepatan waktu perjalanan bus					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
6	Kemampuan <i>crew</i> bus dalam Menanggapi kebutuhan penumpang					

<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
7	Jaminan rasa aman dan keselamatan penumpang					
8	Kesesuaian harga tiket dengan jarak yang ditempuh					
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
9	Keramahan dan kesopanan petugas terhadap penumpang					
10	Kerapihan petugas dalam berpakaian					

#### IV. PERTANYAAN TENTANG DYFUNGSIONAL (Pertanyaan Negatif)

Berikan penilaian anda tentang seberapa baik atribut pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Jogja, dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan criteria :

Nilai 1 = Suka

Nilai 4 = Toleransi

Nilai 2 = Mengharapkan

Nilai 5 = Tidak suka

Nilai 3 = Netral

No	Pertanyaan	Skala Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
1	Tidak bersihnya kendaraan/Bus					
2	Kurangnya kenyamanan bus (AC, cat bus, <i>tape recorder</i> )					
3	Buruknya kondisi Jok/kursi bus					
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
4	Kemampuan supir dalam menjalankan bus ugal-ugalan					
5	Ketidaktepatan waktu perjalanan bus					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
6	Ketidakmampuan <i>crew</i> bus dalam Menanggapi kebutuhan penumpang					



<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
7	Jaminan rasa aman dan keselamatan penumpang kurang					
8	Ketidaksesuaian harga tiket dengan jarak yang ditempuh					
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
9	Keramahan dan kesopanan petugas terhadap penumpang kurang					
10	Ketidakrapihan petugas dalam berpakaian					