

LAMPIRAN

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Bersama ini, saya Rian Julianto mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuisioner yang di berikan "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value*(Studi Kasus Pada Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)". Metode IPA bertujuan untuk menganalisis tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara harapan dari konsumen dengan kepuasan yang telah diberikan oleh produsen.Sedangkan metode PGCV dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen.

Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam rangka menyelesaikan penelitian Skripsi saya guna menyelesaikan studi S1 Sarjana Teknik. Seluruh jawaban akan dirahasiakan. Atas bantuan dan kesediaan waktu Bapak/Ibu saya mengucapkan terimakasih.

Wa'alaikum,salam Wr. Wb.

A. Identitas Responden

1. Nama :(boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 18 - 28 tahun
 - b. 29 - 39 tahun
 - c. > 40
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SMA
 - b. Diploma
 - c. Sarjana
 - d. dll
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa/i
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Wiraswasta
 - f. Ibu Rumah Tangga

6	Informasi menu rutin disampaikan langsung kepada konsumen maupun melalui media sosial.								
Assurance									
7	Ahli gizi bertanggung jawab terhadap takaran gizi seimbang yang dikonsumsi oleh konsumen.								
8	Teknik olah pada menu catering diet bervariasi.								
9	Penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengonsumsi.								
Empathy									
10	Pihak catering diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan Healing Garden tanpa dipungut biaya apapun.								
11	Pihak catering diet Yogyakarta menanggapi kritik dan saran konsumen dengan baik								
Tangible									
12	Kemasan/tempat makan catering diet sangat inovatif dan melindungi makanan dengan baik.								
13	Lokasi catering diet mudah terjangkau.								
14	Daftar harga terjangkau dan tertera dalam pilihan menu diet.								

----- TERIMAKASIH -----

HASIL OLAH DATA

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	28,4000	108,179	,820	,926
Butir_2	28,4000	108,179	,820	,926
Butir_3	28,5333	111,292	,698	,929
Butir_4	28,4667	114,051	,583	,933
Butir_5	28,6000	116,041	,540	,934
Butir_6	28,0333	107,068	,730	,928
Butir_7	28,2000	110,717	,692	,929
Butir_8	27,9000	109,128	,626	,932
Butir_9	27,5667	114,530	,465	,937
Butir_10	28,4000	108,179	,820	,926
Butir_11	28,1333	106,326	,814	,926
Butir_12	28,4333	108,530	,816	,926
Butir_13	28,0667	106,754	,766	,927
Butir_14	28,5000	117,845	,427	,936

79	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
80	3	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	39
81	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	41
82	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	38
83	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	42
84	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43
85	4	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	39
86	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	4	4	38
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
88	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	3	3	3	37
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43
90	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
92	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	44
94	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
95	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	47
96	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	39
97	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	38
98	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	41
99	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	37
100	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	4	4	41
JML	306	298	281	291	285	270	288	264	256	258	257	286	312	344	
Mean	3,06	2,98	2,81	2,91	2,85	2,70	2,88	2,64	2,56	2,58	2,57	2,86	3,12	3,44	

DATA PENELITIAN (TINGKAT HARAPAN)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Jml
1	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
2	4	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	4	4	4	32
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	52
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	52
6	2	2	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	40
7	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	45
8	4	3	4	3	4	2	4	3	3	1	1	4	4	3	43
9	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	1	1	1	37
10	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	48
11	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	51
12	1	1	4	1	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	39
13	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	45
14	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	2	2	4	4	46
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	52
16	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	51
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54
18	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	51
19	4	2	2	3	3	4	2	4	3	4	1	1	1	4	38
20	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	46
21	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
22	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49
23	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	49
24	1	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	49
25	3	1	1	1	1	4	3	4	1	4	4	4	4	4	39
26	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	49
27	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	48
28	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	49
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	52
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	52
31	2	2	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	40
32	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	45
33	4	3	4	3	4	2	4	3	3	1	1	4	4	3	43
34	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	1	1	1	37
35	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	48
36	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	51
37	1	1	4	1	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	39

38	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	45
39	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	2	2	4	4	46
40	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	52
41	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	51
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54
43	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	51
44	4	2	2	3	3	4	2	4	3	4	1	1	1	4	38
45	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	46
46	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
47	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49
48	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	49
49	1	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	49
50	3	1	1	1	1	4	3	4	1	4	4	4	4	4	39
51	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	49
52	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	48
53	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	49
54	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	42
55	2	2	4	4	4	4	3	4	3	2	1	1	1	3	38
56	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	1	1	1	3	38
57	3	3	3	4	3	1	3	4	2	4	4	4	4	4	46
58	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	45
59	4	4	3	4	3	4	1	4	2	2	2	2	1	1	37
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	53
61	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	53
62	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	47
63	1	1	1	3	3	4	4	4	3	2	1	1	1	3	32
64	1	1	1	3	4	4	4	4	3	2	1	1	1	3	33
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
66	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	45
67	2	2	1	1	4	2	4	4	1	2	2	2	1	1	29
68	1	1	1	1	1	2	4	4	3	4	2	2	3	3	32
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	46
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	51
71	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	48
72	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	48
73	2	4	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	4	45
74	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	1	1	1	1	37
75	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	46
76	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52
77	1	1	1	1	1	2	4	4	3	4	2	2	3	3	32
78	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	46

79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	51
80	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	48
81	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	48
82	2	4	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	4	45
83	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	1	1	1	1	37
84	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	46
85	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52
86	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	52
87	3	3	1	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	43
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	52
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	51
90	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	48
91	2	2	4	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	45
92	2	4	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	4	45
93	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	1	1	1	1	37
94	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	46
95	3	3	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49
96	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	52
97	3	3	1	4	1	4	4	2	4	2	2	2	4	4	40
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	52
99	4	4	4	4	2	4	2	2	1	3	4	3	4	3	44
100	4	4	4	4	1	4	2	2	1	3	3	3	4	3	42
JML	314	313	340	333	315	322	362	368	321	323	301	300	314	343	
Mean	3,14	3,13	3,40	3,33	3,15	3,22	3,62	3,68	3,21	3,23	3,01	3,00	3,14	3,43	

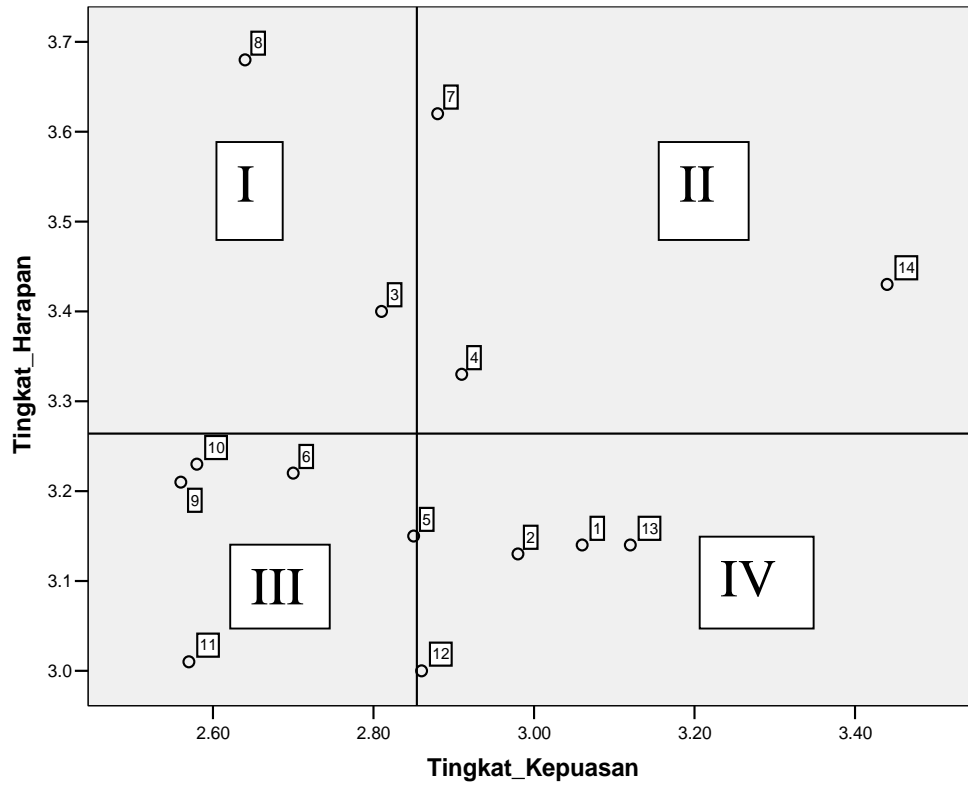
HASIL UJI METODE IPA

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian	Rata-Rata X	Rata-Rata Y
1	Catering Diet melayani pesan antar	306	314	97,45	3,06	3,14
2	Menu diet diantarkan tepat waktu sesuai permintaan konsumen	298	313	95,21	2,98	3,13
3	Keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen.	281	340	82,65	2,81	3,40
4	Karyawan Cepat Tanggap dalam Melayani Konsumen.	291	333	87,39	2,91	3,33
5	Kemampuan Pelayanan dalam Mengatasi Keluhan Konsumen.	285	315	90,48	2,85	3,15
6	Informasi menu rutin disampaikan langsung kepada konsumen maupun melalui media sosial.	270	322	83,85	2,70	3,22
7	Ahli gizi bertanggung jawab terhadap takaran gizi seimbang yang dikonsumsi oleh konsumen.	288	362	79,56	2,88	3,62
8	Teknik olah pada menu catering diet bervariasi.	264	368	71,74	2,64	3,68
9	Penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengkonsumsi.	256	321	79,75	2,56	3,21
10	Pihak catering diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan	258	323	79,88	2,58	3,23

	Healing Garden tanpa dipungut biaya apapun.					
11	Pihak catering diet Yogyakarta menanggapi kritik dan saran konsumen dengan baik.	257	301	85,38	2,57	3,01
12	Kemasan/tempat makan catering diet sangat inovatif dan melindungi makanan dengan baik.	286	300	95,33	2,86	3,00
13	Lokasi catering diet mudah terjangkau.	312	314	99,36	3,12	3,14
14	Daftar harga terjangkau dan tertera dalam pilihan menu diet.	344	343	100,29	3,44	3,43
Rata-rata				87,74	2,85	3,26

RANGKUMAN DATA PENELITIAN
TINGKAT KEPUTUSAN *HOLD AND ACTION*

No. Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan H dan A
1	97,45	H
2	95,21	H
3	82,65	A
4	87,39	A
5	90,48	H
6	83,85	A
7	79,56	A
8	71,74	A
9	79,75	A
10	79,88	A
11	85,38	A
12	95,33	H
13	99,36	H
14	100,29	H

DIAGRAM KARTESIUS

HASIL UJI METODE ANALISIS PGCV

No	Atribut	Perfor mance (X)	Impo rtant (Y)	Nilai ACV (X.Y)	Nilai UDCV (Y. Pmaks)	Indeks PGCV (UDCV_ ACV)	Urutan Ke
1	Catering Diet melayani pesan antar	3,06	3,14	9,61	12,56	2,95	12
2	Menu diet diantarkan tepat waktu sesuai permintaan konsumen	2,98	3,13	9,33	12,52	3,19	11
3	Keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen.	2,81	3,40	9,55	13,60	4,05	7
4	Karyawan Cepat Tanggap dalam Melayani Konsumen.	2,91	3,33	9,69	13,32	3,63	8
5	Kemampuan Pelayanan dalam Mengatasi Keluhan Konsumen.	2,85	3,15	8,98	12,60	3,62	9
6	Informasi menu rutin disampaikan langsung kepada konsumen maupun melalui media sosial.	2,70	3,22	8,69	12,88	4,19	5
7	Ahli gizi bertanggung jawab terhadap takaran gizi seimbang yang dikonsumsi oleh konsumen.	2,88	3,62	10,43	14,48	4,05	6
8	Teknik olah pada menu catering diet bervariasi.	2,64	3,68	9,72	14,72	5,00	1
9	Penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengkonsumsi.	2,56	3,21	8,22	12,84	4,62	2

10	Pihak catering diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan Healing Garden tanpa dipungut biaya apapun.	2,58	3,23	8,33	12,92	4,59	3
11	Pihak catering diet Yogyakarta menanggapi kritik dan saran konsumen dengan baik.	2,57	3,01	7,74	12,04	4,30	4
12	Kemasan/tempat makan catering diet sangat inovatif dan melindungi makanan dengan baik.	2,86	3,00	8,58	12,00	3,42	10
13	Lokasi catering diet mudah terjangkau.	3,12	3,14	9,80	12,56	2,76	13
14	Daftar harga terjangkau dan tertera dalam pilihan menu diet.	3,44	3,43	11,80	13,72	1,92	14