

LAMPIRAN I

KUISIONER MODEL KANO

Petunjuk pengisian

Silakan beri tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban Anda berdasarkan skala penilaian di bawah ini.

Fuctional question : Pertanyaan yang menyatakan kondisi yang diharapkan oleh responden jika atribut-atribut suatu produk atau jasa terpenuhi/tersedia

Dengan skala :

S : Suka, artinya layanan atau fasilitas tersebut sangat berguna bagi Anda.

M : Mengharapkan, artinya layanan atau fasilitas tersebut merupakan keharusan bagi Anda.

N : Netral, artinya ada tidaknya layanan/fasilitas tersebut tidak berpengaruh bagi Anda

MT : Memberikan toleransi, artinya Anda tidak suka tetapi Anda dapat menerima kondisi tersebut

TS : Tidak suka, artinya Anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.

Jika fasilitas atau layanan di bawah ini tersedia, apa yang Anda rasakan ?

No	Daftar Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
	Tangible					
1	Kebersihan dan kerapian bengkel					
2	Kelengkapan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, toilet)					
3	Penampilan karyawan rapi					
4	Kerapian hasil reparasi					
	Reliability					
5	Kualitas hasil reparasi					
6	Pelayanan dengan baik sejak awal					
7	Ketepatan waktu penyelesaian					

No	Daftar Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
	Responsiveness					
8	Penyampaian informasi pelayanan yang jelas					
9	Pelayanan yang cepat					
10	Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan					
	Assurance					
11	Kemampuan menganalisa masalah kerusakan					
12	Kejelasan biaya dan waktu penyelesaian					
13	Garansi hasil reparasi					
	Empathy					
14	Tersediannya tempat kritik dan saran					
15	Keramahan karyawan					
16	Kemudahan menghubungi bengkel					

Dysfunctional question : Menyatakan kondisi yang Anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi/tersedia.

Dengan skala :

S : Suka, artinya layanan atau fasilitas tersebut sangat berguna bagi Anda.

M : Mengharapkan, artinya layanan atau fasilitas tersebut merupakan keharusan bagi Anda.

N : Netral, artinya ada tidaknya layanan/fasilitas tersebut tidak berpengaruh bagi Anda

MT : Memberikan toleransi, artinya Anda tidak suka tetapi Anda dapat menerima kondisi tersebut

TS : Tidak suka, artinya Anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.

Jika fasilitas atau layanan di bawah ini tersedia, apa yang Anda rasakan ?

No	Daftar Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
	Tangible					
1	Tidak ada kebersihan dan kerapian bengkel					
2	Tidak ada kelengkapan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, toilet)					
3	Penampilan karyawan tidak rapi					
4	Tidak ada kerapian hasil reparasi					
	Reliability					
5	Tidak ada kualitas hasil reparasi					
6	Pelayanan dengan tidak baik sejak awal					
7	Tidak ada ketepatan waktu penyelesaian					

No	Daftar Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
	Responsiveness					
8	Penyampaian informasi pelayanan yang tidak jelas					
9	Pelayanan yang tidak cepat					
10	Kemampuan tidak tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan					
	Assurance					
11	Tidak ada kemampuan menganalisa masalah kerusakan					
12	Tidak ada kejelasan biaya dan waktu penyelesaian					
13	Tidak ada garansi hasil reparasi					
	Empathy					
14	Tidak ada kersediannya tempat kritik dan saran					
15	Tidak ada keramahan karyawan					
16	Tidak ada kemudahan menghubungi bengkel					

**KUISIONER MODEL
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

Petunjuk pengisian

Silakan beri tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban Anda berdasarkan skala penilaian di bawah ini.

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu aspek pelayanan bagi para pelanggan terhadap kinerja suatu aspek pelayanan

Dengan skala:

STP = Sangat Tidak Penting

TP = Tidak Penting

S = Standar

P = Penting

SP = Sangat Penting

No	Daftar Pertanyaan	Sangat Penting	Penting	Standar	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
	Tangible					
1	Kebersihan dan kerapian bengkel					
2	Kelengkapan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, toilet)					
3	Penampilan karyawan rapi					
4	Kerapian hasil reparasi					
	Reliability					
5	Kualitas hasil reparasi					
6	Pelayanan dengan baik sejak awal					
7	Ketepatan waktu penyelesaian					

No	Daftar Pertanyaan	Sangat Penting	Penting	Standar	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
	Responsiveness					
8	Penyampaian informasi pelayanan yang jelas					
9	Pelayanan yang cepat					
10	Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan					
	Assurance					
11	Kemampuan menganalisa masalah kerusakan					
12	Kejelasan biaya dan waktu penyelesaian					
13	Garansi hasil reparasi					
	Empathy					
14	Tersediannya tempat kritik dan saran					
15	Keramahan karyawan					
16	Kemudahan menghubungi bengkel					

LAMPIRAN II
FORM KRITIK DAN SARAN

<p>FORM KRITIK & SARAN</p> <p>BENGKEL NABIL MOTOR GRESIK</p> <p>Jl. Raya Roomo No. 244 Manyar-Gresik</p> <hr/>
Hari/tanggal :
Kritik & Saran yang diajukan :

LAMPIRAN III

SEJARAH BENGKEL

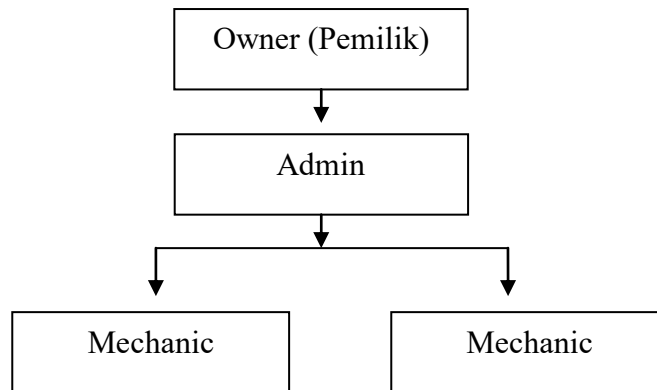
Bengkel Motor Nabil berada dikawasan Kabupaten Gresik yang berlokasi di Jalan Raya Roomo No.244 Manyar-Gresik. Pemilihan lokasi yang strategis bagi suatu perusahaan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena dengan penempatan lokasi perusahaan yang tepat akan menunjang perusahaan dalam menjalankan aktifitasnya. Dengan pemilihan lokasi perusahaan yang tepat akan menunjang persaingan, tenaga kerja, maupun pelayanan terhadap konsumen.

Sejarah penamaan dari bengkel ini di mulai dari 04 Agustus 2008 yang bernama bengkel Nabil, nama Nabil di ambil dari nama anak pertamanya. Jadi oleh karena itu sampai sekarang bengkel tersebut bernama Bengkel Nabil Motor.

Sebelum berdirinya bengkel motor Nabil Motor, pimpinan bengkel masih menyandang sebagai seorang karyawan di bengkel-bengkel yang sudah maju pesat di daerah Surabaya. Karena merasa sudah mampu untuk bergelut mendirikan sebuah bengkel, beliau mendirikan sebuah bengkel yang diberi nama Nabil Motor.

Struktur Organisasi Bengkel

Struktur organisasi dari bengkel Motor Nabil Gresik dapat dilihat pada gambar.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bengkel

Deskripsi Tugas

Berikut ini adalah deskripsi dari struktur organisasi yang terdapat pada bengkel Motor Nabil :

1. Owner (Pemilik)

Owner adalah pimpinan tertinggi dalam perusahaan yang merupakan pemegang kekuasaan untuk mengambil keputusan dan menentukan kebijakan yang terakhir dalam menentukan keputusan.

2. Admin

Bertugas mengurus semua pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan oleh perusahaan.

3. Mechanic

Tugas dan tanggung jawab mekanik adalah sebagai berikut :

- a. Mengerjakan pekerjaan yang harus sesuai dengan work order.
- b. Menjaga kebersihan unit kendaraan customer
- c. Merawat Tool box yang setelah selesai digunakan dalam kondisi bersih.
- d. Menjaga kebersihan lingkungan perusahaan.