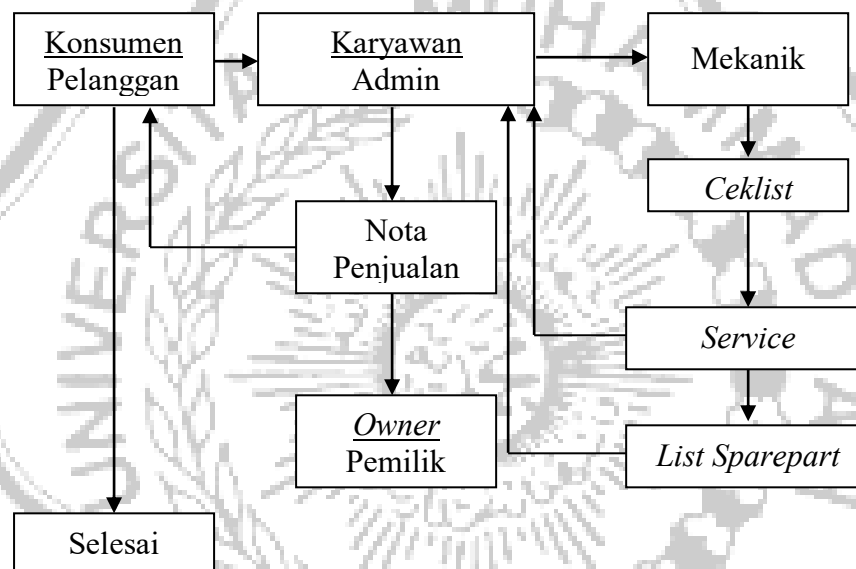


BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Proses Pelayanan Bengkel Motor Nabil Gresik

Dalam proses pelayanan Bengkel Motor Nabil Gresik terdapat tahapan-tahapan yang akan dilewati dari tahap awal sampai akhir dalam proses memberikan pelayanan kepada pelanggan bengkel, diantaranya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Proses Pelayanan Bengkel Motor Nabil Gresik
Sumber: Bengkel Motor Nabil Gresik, 2018

Adapun keterangan mengenai proses pelayanan Bengkel Motor Nabil Gresik adalah sebagai berikut:

1. Konsumen melakukan proses permintaan *Service*.
2. Kemudian Karyawan menginput data customer dan data sepeda motor.
3. Mekanik melakukan pemeriksaan kerusakan motor. Jika *spare part* harus diganti maka Mekanik mencatat *list spare part* yang harus diganti kemudian diserahkan kepada karyawan.

4. Selanjutnya Karyawan menginputkan data *spare part* ke dalam database
5. Jika *spare part* tidak harus diganti maka Mekanik mencatat data *service*, data *service* tersebut diserahkan kepada karyawan.
6. Karyawan menginputkan data *service* ke database
7. Setelah proses *service* motor dan penjualan selesai Karyawan membuaatkannota penjualan ke *Customer* untuk dilakukan pembayaran.
8. Proses terakhir karyawan membuatkan laporan penjualan dan *service* kepada Pemilik.

4.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban kuesioner terkait data untuk menentukan QFD adalah:

1. *Customer Requirement*,
2. *Technical Response*,
3. *Planning matrix*,
4. *Relationship matrix*,
5. *Correlation matrix*,
6. *Technical matrix*

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban kuesioner terkait data untuk menentukan Model Kano adalah:

1. *Must be*
2. *One dimensional*
3. *Attractive*

4.2.1 Penyusunan Kuisisioner

Dalam penelitian ini kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Kuisisioner disusun dari variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini kuisisionernya terdiri dari empatkuisisioner. Duakuisisionerpada model Kano yaitu kuisisioner *Fuctional question*, *Dysfuctional question*, dandukuisisionerpada model *Quality Function Deployment(QFD)* yaitu mengenai tingkat kepentingan dan *Benchmarking*.

Penyusunan kuisioner terdiri dari empat bagian :

1. *Fuctional question* merupakan 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.

2. *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.

3. 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

4. *Benchmarking* adalah membandingkan seberapa baik suatu aspek pelayanan yang diterima pelanggan dari suatu perusahaan dengan perusahaan lain atau kompetitor.

Dengan skala :

STB= Sangat Tidak Baik

TB = Tidak Baik

C = Cukup

B = Baik

SB = Sangat Baik

Format dari kedua kuisisioner tersebut terdapat pada lampiran 1.

4.2.2 Penyebaran Kuisisioner

Pada tahap penyebaran kuisisioner awal ini, kuisisioner yang disebarakan sebanyak 72 kuesioner kepada pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik. Dari 72 kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik kemudian hasil jawaban pelanggan tersebut direkap untuk ditabulasi ke dalam Ms. Excel.

1. Hasil perhitungan *Functional Question*

Tabel 4.1 *Functional Question* Dimensi *Tangible*

No. Resp	Tangible			
	P1	P2	P3	P4
1	5	5	4	5
2	4	4	2	5
3	4	3	3	4
4	5	4	4	5
5	5	3	4	5
6	2	2	2	4
7	5	4	4	5
8	4	4	4	5

No. Resp	Tangible			
	P1	P2	P3	P4
9	4	5	5	4
10	4	4	2	5
11	5	3	3	4
12	4	4	4	5
13	5	3	4	5
14	2	2	2	4
15	5	4	4	5
16	4	4	4	5
17	5	5	4	5
18	4	4	2	5
19	4	3	3	4
20	5	4	4	5
21	5	3	4	5
22	2	2	2	4
23	5	4	4	5
24	4	4	4	5
25	5	5	4	5
26	4	4	2	5
27	4	3	3	4
28	5	4	4	5
29	5	3	4	5
30	2	2	2	4
31	5	4	4	5
32	4	4	4	5
33	4	5	5	4
34	4	4	2	5
35	5	3	3	4
36	4	4	4	5
37	5	3	4	5
38	2	2	2	4
39	5	4	4	5
40	4	4	4	5
41	5	5	4	5
42	4	4	2	5
43	4	3	3	4
44	5	4	4	5

No. Resp	Tangible			
	P1	P2	P3	P4
45	5	3	4	5
46	2	2	2	4
47	5	4	4	5
48	4	4	4	5
49	5	5	4	5
50	4	4	2	5
51	4	3	3	4
52	5	4	4	5
53	5	3	4	5
54	2	2	2	4
55	5	4	4	5
56	4	4	4	5
57	4	5	5	4
58	4	4	2	5
59	5	3	3	4
60	4	4	4	5
61	5	5	4	5
62	4	4	2	5
63	4	3	3	4
64	5	4	4	5
65	5	3	4	5
66	2	2	2	4
67	5	4	4	5
68	4	4	4	5
69	4	5	5	4
70	4	4	2	5
71	5	3	3	4
72	4	4	4	5
Jumlah	304	264	246	338
Rata-rata	4.22	3.67	3.42	4.69
Total per dimensi	1152			
Rata-rata per dimensi	4.00			

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel *Functional*

Question di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh nilai

i total per dimensi sebesar 1152 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,00.

Tabel 4.2 *Functional Question* Dimensi *Reliability*

No. Resp	Reliability		
	P5	P6	P7
1	5	5	5
2	4	5	3
3	4	5	3
4	5	5	4
5	5	5	3
6	2	4	2
7	5	5	4
8	4	5	4
9	4	4	5
10	4	5	3
11	5	5	3
12	4	5	4
13	5	5	3
14	2	4	2
15	5	5	4
16	4	5	4
17	5	5	5
18	4	5	3
19	4	5	3
20	5	5	4
21	5	5	3
22	2	4	2
23	5	5	4
24	4	5	4
25	5	5	5
26	4	5	3
27	4	5	3
28	5	5	4
29	5	5	3
30	2	4	2
31	5	5	4
32	4	5	4
33	4	4	5

No. Resp	Reliability		
	P5	P6	P7
34	4	5	3
35	5	5	3
36	4	5	4
37	5	5	3
38	2	4	2
39	5	5	4
40	4	5	4
41	5	5	5
42	4	5	3
43	4	5	3
44	5	5	4
45	5	5	3
46	2	4	2
47	5	5	4
48	4	5	4
49	5	5	5
50	5	5	3
51	4	5	3
52	5	5	4
53	5	5	3
54	4	4	2
55	5	5	4
56	5	5	4
57	5	4	5
58	5	5	3
59	4	5	3
60	5	5	4
61	5	5	5
62	4	5	3
63	4	5	3
64	5	5	4
65	5	5	3
66	2	4	2
67	5	5	4
68	4	5	4
69	4	4	5

No. Resp	Reliability		
	P5	P6	P7
70	4	5	3
71	5	5	3
72	4	5	4
Jumlah	310	348	254
Rata-rata	4.31	4.83	3.53
Total per dimensi	912		
Rata-rata per dimensi	4.22		

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel *Functional*

Question diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi *reliability* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 912 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,22.

Tabel 4.3 *Functional Question* Dimensi *Responsiveness*

No. Resp	Responsiveness		
	P8	P9	P10
1	4	4	4
2	3	4	4
3	3	3	4
4	4	4	4
5	3	3	3
6	2	3	3
7	4	4	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	3	4	4
11	3	3	4
12	4	4	4
13	3	3	3
14	2	3	3
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	3	4	4
19	3	3	4

No. Resp	Responsiveness		
	P8	P9	P10
20	4	4	4
21	3	3	3
22	2	3	3
23	4	4	4
24	4	4	4
25	4	4	4
26	3	4	4
27	3	3	4
28	4	4	4
29	3	3	3
30	2	3	3
31	4	4	4
32	4	4	4
33	4	4	4
34	3	4	4
35	3	3	4
36	4	4	4
37	3	3	3
38	2	3	3
39	4	4	4
40	4	4	4
41	4	4	4
42	3	4	4
43	3	3	4
44	4	4	4
45	3	3	3
46	2	3	3
47	4	4	4
48	4	4	4
49	4	4	4
50	3	4	4
51	3	3	4
52	4	4	4
53	3	3	3
54	2	3	3
55	4	4	4

No. Resp	Responsiveness		
	P8	P9	P10
56	4	4	4
57	4	4	4
58	3	4	4
59	3	3	4
60	4	4	4
61	4	4	4
62	3	4	4
63	3	3	4
64	4	4	4
65	3	3	3
66	2	3	3
67	4	4	4
68	4	4	4
69	4	4	4
70	3	4	4
71	3	3	4
72	4	4	4
Jumlah	244	262	272
Rata-rata	3.39	3.64	3.78
Total per dimensi	778		
Rata-rata per dimensi	3.60		

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel *Fuctional*

Question diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi *responsiveness* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 778 dengan rata-rata per dimensi sebesar 3,60.

Tabel 4.4 *Fuctional Question* Dimensi *Assurance*

No. Resp	Assurance		
	P11	P12	P13
1	5	5	5
2	4	4	4
3	4	4	4
4	5	5	5
5	5	5	5

No. Resp	Assurance		
	P11	P12	P13
6	2	2	2
7	5	5	5
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	4	3
11	5	5	3
12	4	4	4
13	5	5	4
14	2	2	4
15	5	5	4
16	4	4	4
17	5	5	4
18	4	4	3
19	4	4	3
20	5	5	4
21	5	5	4
22	2	2	4
23	5	5	4
24	4	4	4
25	5	5	4
26	4	4	3
27	4	4	3
28	5	5	4
29	5	5	4
30	2	2	4
31	5	5	4
32	4	4	4
33	4	4	4
34	4	4	3
35	5	5	3
36	4	4	4
37	5	5	4
38	2	2	4
39	5	5	4
40	4	4	4
41	5	5	4

No. Resp	Assurance		
	P11	P12	P13
42	4	4	3
43	4	4	3
44	5	5	4
45	5	5	4
46	2	2	4
47	5	5	4
48	4	4	4
49	5	5	4
50	4	4	3
51	4	4	3
52	5	5	4
53	5	5	4
54	2	2	4
55	5	5	4
56	4	4	4
57	5	4	4
58	4	5	3
59	5	5	3
60	5	5	4
61	5	5	5
62	4	4	4
63	4	4	4
64	5	5	5
65	5	5	5
66	2	2	2
67	5	5	5
68	4	4	4
69	4	4	4
70	4	4	3
71	5	5	3
72	4	4	4
Jumlah	306	306	276
Rata-rata	4.25	4.25	3.83
Total per dimensi	888		
Rata-rata per dimensi	4.11		

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel *Fuctional Question* diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi *assurance* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 888 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,11.

Tabel 4.5 *Fuctional Question* Dimensi *Emphaty*

No. Resp	Emphaty		
	P14	P15	P16
1	4	5	4
2	5	5	3
3	4	4	3
4	5	5	4
5	5	5	3
6	3	4	2
7	5	5	4
8	5	5	4
9	4	5	4
10	5	5	3
11	4	4	3
12	5	5	4
13	5	5	3
14	3	4	2
15	5	5	4
16	5	5	4
17	4	5	4
18	5	5	3
19	4	4	3
20	5	5	4
21	5	5	3
22	3	4	2
23	5	5	4
24	5	5	4
25	4	5	4
26	5	5	3
27	4	4	3
28	5	5	4
29	5	5	3
30	3	4	2

No. Resp	Emphaty		
	P14	P15	P16
31	5	5	4
32	5	5	4
33	4	5	4
34	5	5	3
35	4	4	3
36	5	5	4
37	5	5	3
38	3	4	2
39	5	5	4
40	5	5	4
41	4	5	4
42	5	5	3
43	4	4	3
44	5	5	4
45	5	5	3
46	3	4	2
47	5	5	4
48	5	5	4
49	4	5	4
50	5	5	3
51	4	4	3
52	5	5	4
53	5	5	3
54	3	4	2
55	5	5	4
56	5	5	4
57	4	5	4
58	5	5	3
59	4	4	3
60	5	5	4
61	4	5	4
62	5	5	3
63	4	4	3
64	5	5	4
65	5	5	3
66	3	4	2

No. Resp	Emphaty		
	P14	P15	P16
67	5	5	4
68	5	5	4
69	4	5	4
70	5	5	3
71	4	4	3
72	5	5	4
Jumlah	324	342	244
Rata-rata	4.5	4.75	3.39
Total per dimensi	910		
Rata-rata per dimensi	4.21		

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel *Fuctional*

Question di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 910 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,21.

2. Hasil perhitungan *Dysfuctional Question*

Tabel 4.6 *Dysfuctional Question* Dimensi *Tangibles*

No. Resp	Tangible			
	P1	P2	P3	P4
1	3	3	2	3
2	2	2	1	3
3	2	1	1	2
4	3	2	2	3
5	3	1	2	3
6	1	1	1	2
7	3	2	2	3
8	2	2	2	3
9	2	3	3	2
10	2	2	1	3
11	3	1	1	2
12	2	2	2	3
13	3	1	2	3
14	1	1	1	2
15	3	2	2	3

No. Resp	Tangible			
	P1	P2	P3	P4
16	2	2	2	3
17	3	3	2	3
18	2	2	1	3
19	2	1	1	2
20	3	2	2	3
21	3	1	2	3
22	1	1	1	2
23	3	2	2	3
24	2	2	2	3
25	3	3	2	3
26	2	2	1	3
27	2	1	1	2
28	3	2	2	3
29	3	1	2	3
30	1	1	1	2
31	3	2	2	3
32	2	2	2	3
33	2	3	3	2
34	2	2	1	3
35	3	1	1	2
36	2	2	2	3
37	3	1	2	3
38	1	1	1	2
39	3	2	2	3
40	2	2	2	3
41	3	3	2	3
42	2	2	1	3
43	2	1	1	2
44	3	2	2	3
45	3	1	2	3
46	1	1	1	2
47	3	2	2	3
48	2	2	2	3
49	3	3	2	3
50	2	2	1	3
51	2	1	1	2

No. Resp	Tangible			
	P1	P2	P3	P4
52	3	2	2	3
53	3	1	2	3
54	1	1	1	2
55	3	2	2	3
56	2	2	2	3
57	2	3	3	2
58	2	2	1	3
59	3	1	1	2
60	2	2	2	3
61	3	3	2	3
62	2	2	1	3
63	2	1	1	2
64	3	2	2	3
65	3	1	2	3
66	1	1	1	2
67	3	2	2	3
68	2	2	2	3
69	2	3	3	2
70	2	2	1	3
71	3	1	1	2
72	2	2	2	3
Jumlah	168	128	120	194
Rata-rata	2.33	1.78	1.67	2.69
Total per dimensi	610			
Rata-rata per dimensi	2.12			

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel *Dysfunctional*

Question di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *tangibles*

diperoleh nilai total per dimensi sebesar 610 dengan rata-rata per dimensi sebesar 2,12.

Tabel 4.7 *Dysfunctional Question* Dimensi *Reliability*

No. Resp	Reliability		
	P5	P6	P7
1	3	3	3

No. Resp	Reliability		
	P5	P6	P7
2	2	3	1
3	2	3	1
4	3	3	2
5	3	3	1
6	1	2	1
7	3	3	2
8	2	3	2
9	2	2	3
10	2	3	1
11	3	3	1
12	2	3	2
13	3	3	1
14	1	2	1
15	3	3	2
16	2	3	2
17	3	3	3
18	2	3	1
19	2	3	1
20	3	3	2
21	3	3	1
22	1	2	1
23	3	3	2
24	2	3	2
25	3	3	3
26	2	3	1
27	2	3	1
28	3	3	2
29	3	3	1
30	1	2	1
31	3	3	2
32	2	3	2
33	2	2	3
34	2	3	1
35	3	3	1
36	2	3	2
37	3	3	1

No. Resp	Reliability		
	P5	P6	P7
38	1	2	1
39	3	3	2
40	2	3	2
41	3	3	3
42	2	3	1
43	2	3	1
44	3	3	2
45	3	3	1
46	1	2	1
47	3	3	2
48	2	3	2
49	3	3	3
50	3	3	1
51	2	3	1
52	3	3	2
53	3	3	1
54	2	2	1
55	3	3	2
56	3	3	2
57	3	2	3
58	3	3	1
59	2	3	1
60	3	3	2
61	3	3	3
62	2	3	1
63	2	3	1
64	3	3	2
65	3	3	1
66	1	2	1
67	3	3	2
68	2	3	2
69	2	2	3
70	2	3	1
71	3	3	1
72	2	3	2
Jumlah	173	204	118

No. Resp	Reliability		
	P5	P6	P7
Rata-rata	2.4	2.83	1.64
Total per dimensi	495		
Rata-rata per dimensi	2.29		

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel *Dysfunctional*

Question di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *reliability*

diperoleh nilai total per dimensi sebesar 495 dengan rata-rata per dimensi sebesar 2,29.

Tabel 4.8 *Dysfunctional Question* Dimensi *Responsiveness*

No. Resp	Responsiveness		
	P8	P9	P10
1	2	2	2
2	1	2	2
3	1	1	2
4	2	2	2
5	1	1	1
6	1	1	1
7	2	2	2
8	2	2	2
9	2	2	2
10	1	2	2
11	1	1	2
12	2	2	2
13	1	1	1
14	1	1	1
15	2	2	2
16	2	2	2
17	2	2	2
18	1	2	2
19	1	1	2
20	2	2	2
21	1	1	1
22	1	1	1
23	2	2	2

No. Resp	Responsiveness		
	P8	P9	P10
24	2	2	2
25	2	2	2
26	1	2	2
27	1	1	2
28	2	2	2
29	1	1	1
30	1	1	1
31	2	2	2
32	2	2	2
33	2	2	2
34	1	2	2
35	1	1	2
36	2	2	2
37	1	1	1
38	1	1	1
39	2	2	2
40	2	2	2
41	2	2	2
42	1	2	2
43	1	1	2
44	2	2	2
45	1	1	1
46	1	1	1
47	2	2	2
48	2	2	2
49	2	2	2
50	1	2	2
51	1	1	2
52	2	2	2
53	1	1	1
54	1	1	1
55	2	2	2
56	2	2	2
57	2	2	2
58	1	2	2
59	1	1	2

No. Resp	Responsiveness		
	P8	P9	P10
60	2	2	2
61	2	2	2
62	1	2	2
63	1	1	2
64	2	2	2
65	1	1	1
66	1	1	1
67	2	2	2
68	2	2	2
69	2	2	2
70	1	2	2
71	1	1	2
72	2	2	2
Jumlah	108	118	128
Rata-rata	1.5	1.64	1.78
Total per dimensi	354		
Rata-rata per dimensi	1.64		

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel *Dysfunctional*

Question di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *responsiveness* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 354 dengan rata-rata per dimensi sebesar 1,64.

Tabel 4.9 *Dysfunctional Question* Dimensi *Assurance*

No. Resp	Assurance		
	P11	P12	P13
1	3	3	3
2	2	2	2
3	2	2	2
4	3	3	3
5	3	3	3
6	1	1	1
7	3	3	3
8	2	2	2
9	2	2	2

No. Resp	Assurance		
	P11	P12	P13
10	2	2	1
11	3	3	1
12	2	2	2
13	3	3	2
14	1	1	2
15	3	3	2
16	2	2	2
17	3	3	2
18	2	2	1
19	2	2	1
20	3	3	2
21	3	3	2
22	1	1	2
23	3	3	2
24	2	2	2
25	3	3	2
26	2	2	1
27	2	2	1
28	3	3	2
29	3	3	2
30	1	1	2
31	3	3	2
32	2	2	2
33	2	2	2
34	2	2	1
35	3	3	1
36	2	2	2
37	3	3	2
38	1	1	2
39	3	3	2
40	2	2	2
41	3	3	2
42	2	2	1
43	2	2	1
44	3	3	2
45	3	3	2

No. Resp	Assurance		
	P11	P12	P13
46	1	1	2
47	3	3	2
48	2	2	2
49	3	3	2
50	2	2	1
51	2	2	1
52	3	3	2
53	3	3	2
54	1	1	2
55	3	3	2
56	2	2	2
57	3	2	2
58	2	3	1
59	3	3	1
60	3	3	2
61	3	3	3
62	2	2	2
63	2	2	2
64	3	3	3
65	3	3	3
66	1	1	1
67	3	3	3
68	2	2	2
69	2	2	2
70	2	2	1
71	3	3	1
72	2	2	2
Jumlah	170	170	134
Rata-rata	2.36	2.36	1.86
Total per dimensi	474		
Rata-rata per dimensi	2.19		

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel *Dysfunctional*

Question diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi *assurance*

diperoleh nilai total per dimensi sebesar 474 dengan rata-rata per dimensi sebesar 2,19.

Tabel 4.10 *Dysfunctional Question* Dimensi *Emphaty*

No. Resp	Emphaty		
	P14	P15	P16
1	2	3	2
2	3	3	1
3	2	2	1
4	3	3	2
5	3	3	1
6	1	2	1
7	3	3	2
8	3	3	2
9	2	3	2
10	3	3	1
11	2	2	1
12	3	3	2
13	3	3	1
14	1	2	1
15	3	3	2
16	3	3	2
17	2	3	2
18	3	3	1
19	2	2	1
20	3	3	2
21	3	3	1
22	1	2	1
23	3	3	2
24	3	3	2
25	2	3	2
26	3	3	1
27	2	2	1
28	3	3	2
29	3	3	1
30	1	2	1
31	3	3	2
32	3	3	2
33	2	3	2

No. Resp	Emphaty		
	P14	P15	P16
34	3	3	1
35	2	2	1
36	3	3	2
37	3	3	1
38	1	2	1
39	3	3	2
40	3	3	2
41	2	3	2
42	3	3	1
43	2	2	1
44	3	3	2
45	3	3	1
46	1	2	1
47	3	3	2
48	3	3	2
49	2	3	2
50	3	3	1
51	2	2	1
52	3	3	2
53	3	3	1
54	1	2	1
55	3	3	2
56	3	3	2
57	2	3	2
58	3	3	1
59	2	2	1
60	3	3	2
61	2	3	2
62	3	3	1
63	2	2	1
64	3	3	2
65	3	3	1
66	1	2	1
67	3	3	2
68	3	3	2
69	2	3	2

No. Resp	Emphaty		
	P14	P15	P16
70	3	3	1
71	2	2	1
72	3	3	2
Jumlah	180	198	108
Rata-rata	2.5	2.75	1.5
Total per dimensi	486		
Rata-rata per dimensi	2.25		

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel *Dysfunctional Question* diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 486 dengan rata-rata per dimensi sebesar 2,25.

3. Hasil perhitungan Tingkat kepentingan

Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Dimensi *Tangible* dan *Reliability*

No. Resp	Tangible				Reliability		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	5	4	4	5	5	5	4
2	4	4	4	5	4	5	4
3	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	2	5	4	5	3
5	5	3	3	4	5	5	3
6	4	4	4	5	4	5	4
7	5	3	4	5	5	5	3
8	2	2	2	4	2	4	2
9	5	4	4	5	5	5	4
10	4	4	4	5	4	5	4
11	5	5	4	5	5	5	5
12	4	4	2	5	4	5	3
13	4	3	3	4	4	5	3
14	5	4	4	5	5	5	4
15	5	3	4	5	5	5	3
16	4	4	4	5	4	5	4
17	5	5	4	5	5	5	5
18	4	4	2	5	4	5	3

No. Resp	Tangible				Reliability		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
19	4	3	3	4	4	5	3
20	5	4	4	5	5	5	4
21	5	3	4	5	5	5	3
22	2	2	2	4	2	4	2
23	5	4	4	5	5	5	4
24	4	4	4	5	4	5	4
25	5	5	4	5	5	5	5
26	4	4	2	5	4	5	3
27	4	3	3	4	4	5	3
28	5	4	4	5	5	5	4
29	5	3	4	5	5	5	3
30	2	2	2	4	2	4	2
31	5	4	4	5	5	5	4
32	4	4	4	5	4	5	4
33	4	5	5	4	4	4	5
34	4	4	2	5	4	5	3
35	5	3	3	4	5	5	3
36	4	4	4	5	4	5	4
37	5	3	4	5	5	5	3
38	2	2	2	4	2	4	2
39	5	4	4	5	5	5	4
40	4	4	4	5	4	5	4
41	5	5	4	5	5	5	5
42	4	4	2	5	4	5	3
43	4	3	3	4	4	5	3
44	5	4	4	5	5	5	4
45	5	3	4	5	5	5	3
46	2	2	2	4	2	4	2
47	5	4	4	5	5	5	4
48	4	4	4	5	4	5	4
49	5	5	4	5	5	5	5
50	4	4	2	5	5	5	3
51	4	3	3	4	4	5	3
52	5	4	4	5	5	5	4
53	5	3	4	5	5	5	3
54	2	2	2	4	4	4	2

No. Resp	Tangible				Reliability		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
55	5	4	4	5	5	5	4
56	4	4	4	5	5	5	4
57	4	5	5	4	5	4	5
58	4	4	2	5	5	5	3
59	5	3	3	4	4	5	3
60	4	4	4	5	5	5	4
61	5	5	4	5	5	5	5
62	4	4	2	5	4	5	3
63	4	3	3	4	4	5	3
64	5	4	4	5	5	5	4
65	5	3	4	5	5	5	3
66	2	2	2	4	2	4	2
67	5	4	4	5	5	5	4
68	4	4	4	5	4	5	4
69	4	5	5	4	4	4	5
70	4	4	2	5	4	5	3
71	5	3	3	4	5	5	3
72	4	4	4	5	4	5	4
Jumlah	306	266	248	339	312	349	256
Rata-rata	4.25	3.69	3.44	4.71	4.33	4.85	3.56
Total per dimensi	1159				917		
Rata-rata per dimensi	4.02				4.25		

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel tingkat kepentingan di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 1159 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,02.

Berdasarkan tabel tingkat kepentingan di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *reliability* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 917 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,25.

Tabel 4.12 Tingkat Kepentingan *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*

No. Resp	Responsiveness			Assurance			Emphaty		
	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	5	5	5	5	5	4
2	4	4	4	4	4	4	5	5	4

No. Resp	Responsiveness			Assurance			Emphaty		
	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	3	4	4	4	4	3	5	5	3
5	3	3	4	5	5	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4
7	3	3	3	5	5	4	5	5	3
8	2	3	3	2	2	4	3	4	2
9	4	4	4	5	5	4	5	5	4
10	4	4	4	4	4	4	5	5	4
11	4	4	4	5	5	4	4	5	4
12	3	4	4	4	4	3	5	5	3
13	3	3	4	4	4	3	4	4	3
14	4	4	4	5	5	4	5	5	4
15	3	3	3	5	5	4	5	5	3
16	4	4	4	4	4	4	5	5	4
17	4	4	4	5	5	4	4	5	4
18	3	4	4	4	4	3	5	5	3
19	3	3	4	4	4	3	4	4	3
20	4	4	4	5	5	4	5	5	4
21	3	3	3	5	5	4	5	5	3
22	2	3	3	2	2	4	3	4	2
23	4	4	4	5	5	4	5	5	4
24	4	4	4	4	4	4	5	5	4
25	4	4	4	5	5	4	4	5	4
26	3	4	4	4	4	3	5	5	3
27	3	3	4	4	4	3	4	4	3
28	4	4	4	5	5	4	5	5	4
29	3	3	3	5	5	4	5	5	3
30	2	3	3	2	2	4	3	4	2
31	4	4	4	5	5	4	5	5	4
32	4	4	4	4	4	4	5	5	4
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4
34	3	4	4	4	4	3	5	5	3
35	3	3	4	5	5	3	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	5	5	4
37	3	3	3	5	5	4	5	5	3
38	2	3	3	2	2	4	3	4	2

No. Resp	Responsiveness			Assurance			Emphaty		
	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
39	4	4	4	5	5	4	5	5	4
40	4	4	4	4	4	4	5	5	4
41	4	4	4	5	5	4	4	5	4
42	3	4	4	4	4	3	5	5	3
43	3	3	4	4	4	3	4	4	3
44	4	4	4	5	5	4	5	5	4
45	3	3	3	5	5	4	5	5	3
46	2	3	3	2	2	4	3	4	2
47	4	4	4	5	5	4	5	5	4
48	4	4	4	4	4	4	5	5	4
49	4	4	4	5	5	4	4	5	4
50	3	4	4	4	4	3	5	5	3
51	3	3	4	4	4	3	4	4	3
52	4	4	4	5	5	4	5	5	4
53	3	3	3	5	5	4	5	5	3
54	2	3	3	2	2	4	3	4	2
55	4	4	4	5	5	4	5	5	4
56	4	4	4	4	4	4	5	5	4
57	4	4	4	5	4	4	4	5	4
58	3	4	4	4	5	3	5	5	3
59	3	3	4	5	5	3	4	4	3
60	4	4	4	5	5	4	5	5	4
61	4	4	4	5	5	5	4	5	4
62	3	4	4	4	4	4	5	5	3
63	3	3	4	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	5	5	5	5	5	4
65	3	3	3	5	5	5	5	5	3
66	2	3	3	2	2	2	3	4	2
67	4	4	4	5	5	5	5	5	4
68	4	4	4	4	4	4	5	5	4
69	4	4	4	4	4	4	4	5	4
70	3	4	4	4	4	3	5	5	3
71	3	3	4	5	5	3	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Jumlah	246	263	273	308	308	273	326	343	246
Rata-rata	3.42	3.65	3.79	4.28	4.28	3.79	4.53	4.76	3.42

No. Resp	Responsiveness			Assurance			Emphaty		
	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Total per dimensi	782			889			915		
Rata-rata per dimensi	3.62			4.12			4.24		

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel tingkat kepentingan di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *responsiveness* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 782 dengan rata-rata per dimensi sebesar 3,62.

Berdasarkan tabel tingkat kepentingan di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *assurance* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 889 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,12.

Berdasarkan tabel tingkat kepentingan di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 915 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,24.

4. Hasil perhitungan *Benchmarking*

Tabel 4.13 *Benchmarking Dimensi Tangible dan Reliability*

No. Resp	Tangible				Reliability		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	4	4	2	5	4	5	3
2	4	3	3	4	4	5	3
3	5	4	4	5	5	5	4
4	5	3	4	5	5	5	3
5	2	2	2	4	2	4	2
6	5	4	4	5	5	5	4
7	4	4	4	5	4	5	4
8	4	5	5	4	4	4	5
9	4	4	2	5	4	5	3
10	5	3	3	4	5	5	3
11	4	4	4	5	4	5	4
12	5	3	4	5	5	5	3
13	2	2	2	4	2	4	2
14	5	4	4	5	5	5	4
15	4	4	4	5	4	5	4

No. Resp	Tangible				Reliability		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
16	5	5	4	5	5	5	5
17	4	4	2	5	4	5	3
18	4	3	3	4	4	5	3
19	5	4	4	5	5	5	4
20	5	4	4	5	5	5	4
21	5	3	4	5	5	5	3
22	2	2	2	4	2	4	2
23	5	4	4	5	5	5	4
24	4	4	4	5	4	5	4
25	5	5	4	5	5	5	5
26	4	4	2	5	4	5	3
27	4	3	3	4	4	5	3
28	5	4	4	5	5	5	4
29	5	3	4	5	5	5	3
30	2	2	2	4	2	4	2
31	5	4	4	5	5	5	4
32	4	4	4	5	4	5	4
33	4	5	5	4	4	4	5
34	4	4	2	5	4	5	3
35	5	3	3	4	5	5	3
36	4	4	4	5	4	5	4
37	5	3	4	5	5	5	3
38	2	2	2	4	2	4	2
39	5	4	4	5	5	5	4
40	4	4	4	5	4	5	4
41	5	5	4	5	5	5	5
42	4	4	2	5	4	5	3
43	4	3	3	4	4	5	3
44	5	4	4	5	5	5	4
45	5	3	4	5	5	5	3
46	2	2	2	4	2	4	2
47	5	4	4	5	5	5	4
48	4	4	4	5	4	5	4
49	5	5	4	5	5	5	5
50	4	4	2	5	5	5	3
51	4	3	3	4	4	5	3

No. Resp	Tangible				Reliability		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
52	5	4	4	5	5	5	4
53	5	3	4	5	5	5	3
54	2	2	2	4	4	4	2
55	5	4	4	5	5	5	4
56	4	4	4	5	5	5	4
57	4	5	5	4	5	4	5
58	4	4	2	5	5	5	3
59	5	3	3	4	4	5	3
60	4	4	4	5	5	5	4
61	5	5	4	5	5	5	5
62	4	4	2	5	4	5	3
63	4	3	3	4	4	5	3
64	5	4	4	5	5	5	4
65	5	3	4	5	5	5	3
66	2	2	2	4	2	4	2
67	3	4	3	5	5	5	4
68	4	4	4	5	4	5	4
69	4	5	5	4	4	4	5
70	4	4	2	5	4	5	3
71	5	3	3	4	5	5	3
72	4	4	4	5	4	5	4
Jumlah	302	263	245	338	310	348	253
Rata-rata	4.19	3.65	3.4	4.69	4.31	4.83	3.51
Total per dimensi	1148				911		
Rata-rata per dimensi	3.99				4.22		

Sumber: Lampiran 8

Berdasarkan tabel *benchmarking* di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 1148 dengan rata-rata per dimensi sebesar 3,99.

Berdasarkan tabel *benchmarking* di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *reliability* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 911 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,22.

Tabel 4.14 *Benchmarking* Dimensi *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*

No. Resp	Responsiveness	Assurance	Emphaty
----------	----------------	-----------	---------

Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Integrasi Model Kano Dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: Bengkel Motor Nabil Gresik), Kusnul 2018

	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	4	4	4	4	3	5	5	3
2	3	3	4	4	4	3	4	4	3
3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
4	3	3	3	5	5	4	5	5	3
5	2	3	3	2	2	4	3	4	2
6	4	4	4	5	5	4	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	5	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	5	4
9	3	4	4	4	4	3	5	5	3
10	3	3	4	5	5	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	5	5	4
12	3	3	3	5	5	4	5	5	3
13	2	3	3	2	2	4	3	4	2
14	4	4	4	5	5	4	5	5	4
15	4	4	4	4	4	4	5	5	4
16	4	4	4	5	5	4	4	5	4
17	3	4	4	4	4	3	5	5	3
18	3	3	4	4	4	3	4	4	3
19	4	4	4	5	5	4	5	5	4
20	4	4	4	5	5	4	5	5	4
21	3	3	3	5	5	4	5	5	3
22	2	3	3	2	2	4	3	4	2
23	4	4	4	5	5	4	5	5	4
24	4	4	4	4	4	4	5	5	4
25	4	4	4	5	5	4	4	5	4
26	3	4	4	4	4	3	5	5	3
27	3	3	4	4	4	3	4	4	3
28	4	4	4	5	5	4	5	5	4
29	3	3	3	5	5	4	5	5	3
30	2	3	3	2	2	4	3	4	2
31	4	4	4	5	5	4	5	5	4
32	4	4	4	4	4	4	5	5	4
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4
34	3	4	4	4	4	3	5	5	3
35	3	3	4	5	5	3	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	5	5	4
37	3	3	3	5	5	4	5	5	3
38	2	3	3	2	2	4	3	4	2

No. Resp	Responsiveness			Assurance			Emphaty		
	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
39	4	4	4	5	5	4	5	5	4
40	4	4	4	4	4	4	5	5	4
41	4	4	4	5	5	4	4	5	4
42	3	4	4	4	4	3	5	5	3
43	3	3	4	4	4	3	4	4	3
44	4	4	4	5	5	4	5	5	4
45	3	3	3	5	5	4	5	5	3
46	2	3	3	2	2	4	3	4	2
47	4	4	4	5	5	4	5	5	4
48	4	4	4	4	4	4	5	5	4
49	4	4	4	5	5	4	4	5	4
50	3	4	4	4	4	3	5	5	3
51	3	3	4	4	4	3	4	4	3
52	4	4	4	5	5	4	5	5	4
53	3	3	3	5	5	4	5	5	3
54	2	3	3	2	2	4	3	4	2
55	4	4	4	5	5	4	5	5	4
56	4	4	4	4	4	4	5	5	4
57	4	4	4	5	4	4	4	5	4
58	3	4	4	4	5	3	5	5	3
59	3	3	4	5	5	3	4	4	3
60	4	4	4	5	5	4	5	5	4
61	4	4	4	5	5	5	4	5	4
62	3	4	4	4	4	4	5	5	3
63	3	3	4	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	5	5	5	5	5	4
65	3	3	3	5	5	5	5	5	3
66	2	3	3	2	2	2	3	4	2
67	4	4	4	5	5	5	5	5	4
68	4	4	4	4	4	4	5	5	4
69	4	4	4	4	4	4	4	5	4
70	3	4	4	4	4	3	5	5	3
71	3	3	4	5	5	3	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Jumlah	244	262	272	306	306	272	325	342	244
Rata-rata	3.39	3.64	3.78	4.25	4.25	3.78	4.51	4.75	3.39

No. Resp	Responsiveness			Assurance			Emphaty		
	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Total per dimensi	778			884			911		
Rata-rata per dimensi	3.60			4.09			4.22		

Sumber: Lampiran 8

Berdasarkan tabel *benchmarking* di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *responsiveness* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 778 dengan rata-rata per dimensi sebesar 3,60.

Berdasarkan tabel *benchmarking* di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *assurance* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 884 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,09.

Berdasarkan tabel *benchmarking* di atas dapat diketahui bahwa pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai total per dimensi sebesar 911 dengan rata-rata per dimensi sebesar 4,22.

4.3 Pengolahan Data

Setelah data-data diperoleh dari pengumpulan data selanjutnya akan dilakukan perhitungan integrasi model kan dan QFD. Hasil perhitungan analisis pengklasifikasi kategori Kano maka diperoleh nilai dari kategori kan tiap-tiap atribut keinginan konsumen (CR) terhadap semua responden seperti pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14. Pemetaan Kategori Kano Tiap Atribut

No	Atribut	Kategori Kano					
		A	O	M	I	R	Q
1	Kebersihan dan kerapian bengkel	7	0	25	40	0	0
2	Kelengkapan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, toilet)	10	25	18	44	0	0
3	Penampilan karyawan rapi	17	40	0	55	0	0
4	Kerapian hasil reparasi	7	0	43	22	0	0
5	Kualitas hasil reparasi	7	0	25	40	0	0
6	Pelayanan dengan baik sejak awal	0	0	62	10	0	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian	33	0	21	18	0	0
8	Penyampaian informasi pelayanan yang jelas	51	0	0	21	0	0

9	Pelayanan yang cepat	33	0	0	39	0	0
10	Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan	14	0	0	58	0	0
11	Kemampuan menganalisa masalah kerusakan	7	0	25	40	0	0
12	Kejelasan biaya dan waktu penyelesaian	7	0	25	40	0	0
13	Garansi hasil reparasi	7	0	25	40	0	0
14	Tersediannya tempat kritik dan saran	7	0	25	40	0	0
15	Keramahan karyawan	0	0	46	26	0	0
16	Kemudahan menghubungi bengkel	44	10	0	18	0	0

Keterangan:

A = *Atractive*

O = *OneDimensional*

M = *Must be*

I = *Indifferent*

R = *Reverse*

Q = *Questionable*

1. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan (CS)

Untuk menghitung nilai CS pada setiap kebutuhan pelanggan, maka perlu menambahkan semua tanggapan dengan unsur-unsur kepuasan (kebutuhan pelanggan yang masuk dalam kategori *attractive* dan *one-dimensional*) dan membaginya dengan jumlah total kebutuhan pelanggan yang masuk dalam kategori *attractive*, *one-dimensional*, *must-be*, dan *indifferent*:

Tabel 4.15. Hasil Perhitungan CS

No	Atribut	$CS = \frac{A+O}{A+O+I+M}$		
		A+O	A+O+I+M	CS
1	Kebersihan dan kerapian bengkel	7	72	0.10
2	Kelengkapan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, toilet)	35	97	0.36
3	Penampilan karyawan rapi	57	112	0.51
4	Kerapian hasil reparasi	7	72	0.10
5	Kualitas hasil reparasi	7	72	0.10

No	Atribut	$CS = \frac{A+O}{A+O+I+M}$		
		A+O	A+O+I+M	CS
6	Pelayanan dengan baik sejak awal	0	72	0.00
7	Ketepatan waktu penyelesaian	33	72	0.46
8	Penyampaian informasi pelayanan yang jelas	51	72	0.71
9	Pelayanan yang cepat	33	72	0.46
10	Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan	14	72	0.19
11	Kemampuan menganalisa masalah kerusakan	7	72	0.10
12	Kejelasan biaya dan waktu penyelesaian	7	72	0.10
13	Garansi hasil reparasi	7	72	0.10
14	Tersediannya tempat kritik dan saran	7	72	0.10
15	Keramahan karyawan	0	72	0.00
16	Kemudahan menghubungi bengkel	54	72	0.75

2. Perhitungan Tingkat Ketidakpuasan Pelanggan (DS)

Sedangkan untuk nilai DS pada setiap kebutuhan pelanggan dihitung dengan menambahkan semua tanggapan dengan unsur-unsur ketidakpuasan (kebutuhan pelanggan yang masuk dalam kategori *one-dimensional* dan *must-be*) dan membaginya dengan jumlah total kebutuhan pelanggan yang masuk dalam kategori *attractive*, *one-dimensional*, *must-be*, dan *indifferent*:

Tabel 4.16. Hasil Perhitungan CS

No	Atribut	$DS = \frac{O+M}{(-1)A+O+I+M}$		
		O+M	A+O+I+M	DS
1	Kebersihan dan kerapian bengkel	25	72	0.35
2	Kelengkapan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, toilet)	43	97	0.45
3	Penampilan karyawan rapi	40	112	0.36
4	Kerapian hasil reparasi	43	72	0.61
5	Kualitas hasil reparasi	25	72	0.35
6	Pelayanan dengan baik sejak awal	62	72	0.87

No	Atribut	$DS = \frac{O+M}{(-1)A+O+I+M}$		
		O+M	A+O+I+M	DS
7	Ketepatan waktu penyelesaian	21	72	0.30
8	Penyampaian informasi pelayanan yang jelas	0	72	0.00
9	Pelayanan yang cepat	0	72	0.00
10	Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan	0	72	0.00
11	Kemampuan menganalisa masalah kerusakan	25	72	0.35
12	Kejelasan biaya dan waktu penyelesaian	25	72	0.35
13	Garansi hasil reparasi	25	72	0.35
14	Tersediannya tempat kritik dan saran	25	72	0.35
15	Keramahan karyawan	46	72	0.65
16	Kemudahan menghubungi bengkel	10	72	0.14

Setelah nilai CS dan DS diketahui, maka perlu dihitung total dari keduanya, yaitu dengan menambahkan nilai CS dan nilai DS:

$$\text{Total} = \frac{A+O}{A+O+I+M} + \frac{O+M}{(-1)A+O+I+M} + \frac{A-M}{A+O+I+M}$$

Tabel 4.17. Total Atribut Kano CS dan DS

No	Atribut	$\text{Total} = \frac{A+O}{A+O+I+M} + \frac{O+M}{(-1)A+O+I+M} + \frac{A-M}{A+O+I+M}$			
		CS	DS	$\frac{A-M}{A+O+I+M}$	Total
1	Kebersihan dan kerapian bengkel	0.10	0.35	-0.25	71.10
2	Kelengkapan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, toilet)	0.36	0.45	-0.08	96.37
3	Penampilan karyawan rapi	0.51	0.36	0.15	111.51
4	Kerapian hasil reparasi	0.10	0.61	-0.50	71.11
5	Kualitas hasil reparasi	0.10	0.35	-0.25	71.10
6	Pelayanan dengan baik sejak awal	0.00	0.87	-0.86	71.01
7	Ketepatan waktu penyelesaian	0.46	0.30	0.17	71.46
8	Penyampaian informasi pelayanan yang jelas	0.71	0.00	0.71	71.71
9	Pelayanan yang cepat	0.46	0.00	0.46	71.46

No	Atribut	Total = $\frac{A+O}{A+O+I+M} + \frac{O+M}{(-1)A+O+I+M} + \frac{A-M}{A+O+I+M}$			
		CS	DS	$\frac{A-M}{A+O+I+M}$	Total
10	Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan	0.19	0.00	0.19	71.19
11	Kemampuan menganalisa masalah kerusakan	0.10	0.35	-0.25	71.10
12	Kejelasan biaya dan waktu penyelesaian	0.10	0.35	-0.25	71.10
13	Garansi hasil reparasi	0.10	0.35	-0.25	71.10
14	Tersediannya tempat kritik dan saran	0.10	0.35	-0.25	71.10
15	Keramahan karyawan	0.00	0.65	-0.64	71.01
16	Kemudahan menghubungi bengkel	0.75	0.14	0.61	71.75

Berdasarkan atribut Kano diatas diperoleh hasil bahwa keramahan karyawan berada pada nilai yang paling rendah dan penampilan karyawan rapi berada pada nilai yang paling tinggi.

Tabel 4.18. Hasil Perhitungan Kategori Kano

No	Atribut	Kategori
1	Kebersihan dan kerapian bengkel	O
2	Kelengkapan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, toilet)	A
3	Penampilan karyawan rapi	A
4	Kerapian hasil reparasi	A
5	Kualitas hasil reparasi	O
6	Pelayanan dengan baik sejak awal	A
7	Ketepatan waktu penyelesaian	A
8	Penyampaian informasi pelayanan yang jelas	A

No	Atribut	Kategori
9	Pelayanan yang cepat	O
10	Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan	M
11	Kemampuan menganalisa masalah kerusakan	M
12	Kejelasan biaya dan waktu penyelesaian	M
13	Garansi hasil reparasi	M
14	Tersediannya tempat kritik dan saran	M
15	Keramahan karyawan	A
16	Kemudahan menghubungi bengkel	A

Keterangan:

A = *Atractive*

O = *OneDimensional*

M = *Must be*

Bagian terpenting dari QFD adalah membangun *House of Quality* (HoQ). Penentuan atribut Keinginan Konsumen (*Customer Requirement/CR*) ditentukan berdasarkan literatur buku *International Hospitality Management* dengan pengarang Alan Clarke. CR tersebut kemudian dibagi berdasarkan kategori *attractive*, *one dimensional*, ataupun *must be* berdasarkan pembagian kepuasan model kano. Penentuan Karakteristik Teknis (*Engineering Characteristic*) dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pihak bengkel.