

## Lampiran

### Lampiran 1 Prakuesioner

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Bengkel King Modified, Kami mohon bantuan Bapak/Ibu dengan memberikan jawaban, jika setuju atau tidak setuju dengan atribut/ pertanyaan dibawah mohon bisa diberikan alasan berupa informasi kondisi bengkel hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan di bengkel kami kedepannya.

#### PROFIL RESPONDEN

Nama : Elwita Pojatuz201001

Umur : 21

1. Pegawai yang kurang cekatan:

.....

2. Kelengkapan peralatan bengkel yang kurang memadai:

.....

3. Spare part kurang lengkap:

.....

4. Keterampilan dan pengetahuan mekanik kurang:

.....

5. Pelayanan tidak sesuai jadwal:

Ya memang mekanik sering telat saat selesai istirahat.

6. Kamar mandi kurang terjaga kebersihannya:

.....

7. Fasilitas ruang tunggu kurang memadai:

.....

8. Belum tersedia wifi:

harusnya disediakan karena sangat dibutuhkan untuk menunggu servis tidak jauh.

9. Harga ongkos servis tidak sesuai pasaran:

.....

10. Garansi servis kurang lama :

harus di buat lebih lama karena motor sering mengalami masalah kembali setelah seminggu terutama motor tua.

11. Tempat kritik dan saran kurang di perhatikan:

harus untuk hiasan, sehingga kata-kata peleh di biarkan saja.

Atas waktu dan bantuan Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Prakuesioner

No.	Nama Responden	Rekapitulasi Hasil Prakuesioner
1.	Suwandi (41 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sebenarnya pelayanan cukup baik tapi pegawai admin kurang tanggap</li> <li>- Alat bengkel terkadang sudah tidak layak pakai tapi masih digunakan</li> <li>- Accesoris banyak yang tidak ada terutama untuk suzuki</li> <li>- Ada 1 mekanik yang memang kurang pengetahuan soal motor suzuki</li> <li>- Terkadang telat dari jadwal yg seharusnya</li> </ul>
2.	Yuni Ernawati (40 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pegawai mekanik yang baru kurang dalam pelayanan</li> <li>- Ada 1 mekanik yang memang kurang ketrampilanya dan kuirang cekatan</li> <li>- Terkadang telat dari jadwal yg seharusnya</li> <li>- Wifi kalau bisa disediakan agar pelanggan tidak jenuh</li> </ul>
3.	Maria Ulfa (31 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu kurang nyaman dan luas</li> <li>- Kamar mandi kotor</li> <li>- Belum ada wifi yang harusnya sudah disediakan</li> </ul>
4.	Dicki aprilian (25 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan sering molor dari jadwal</li> <li>- Semuanya sudah cukup baik, akan lebih baik lagi garansi servis di perpanjang</li> <li>- Tempat kritik saran kurang di rawat jika tidak ada fungsi lebih baik dilepas</li> </ul>
5.	Sudarmanto (37 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan bagian admin kurang terampil dan cepat</li> <li>- Ruang tunggu mohon di perbaiki agar lebih nyaman</li> <li>- Kamar mandi air terkadang mati dan kotor</li> </ul>

6.	Ridhan haqiqi (23 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat bengkel ada yang sudah tak layak pakai terutama kunci shock</li> <li>- Spare part rx king mohon di lengkapi</li> <li>- Pelatihan bahasa untuk karyawan agar tidak terlalu bertele-tele dalam menjelaskan</li> </ul>
7.	Aldino mus (24 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas dalam ruang tunggu yang kurang luas</li> <li>- Ongkos servis tolong di perbaiki</li> <li>- Kecepatan pengerjaan mohon ditigkatkan lagi</li> </ul>
8.	Fanani putra (28 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keramahan karyawan yang kurang</li> <li>- Kedatangan sparepart yang cukup lama</li> <li>- Ditambah pegawai lagi agar pengerjaan bisa dipercepat</li> </ul>
9.	Faizin ardiansyah (23 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua sudah cukup baik kecuali pengerjaan yang terlalu lama</li> <li>- Garansi servus kalau bisa agak lama lagi</li> <li>- Tempat kritik saran juga hanya sebatas pajangan tidak untuk evaluasi</li> </ul>
10.	Anton M. (29 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persyaratan administrasi yang terlalu lambat</li> <li>- Harga servis terkadang lebih mahal dari bengkel lain</li> <li>- Hasil cukup memuaskan namun kurang lama adanya garansi pengerjaan.</li> </ul>
11.	Ardiansyah saputra (26 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat bengkel tidak lengkap</li> <li>- Accesoris banyak yang tidak ada</li> <li>- Harga servis kurang stabil dengan pasaran mohon dikoreksi</li> </ul>
12.	Andre okta (30 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kedatangan sparepart lambat</li> <li>- Mekanik baru kurang pengetahuannya</li> <li>- Kamar mandi kumuh</li> </ul>
13.	Didik kurniawan (34 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu dibuat senyaman mungkin, seperti ditambah pendingin, tv, dll.</li> <li>- Wifi juga belum ada</li> </ul>

		- Tempat kritik saran diperbaiki
14.	Danny P. (36 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pegawai admin dan satu mekanik kurang cepat pada saat melakukan pelayanan</li> <li>- Pelayanan sering tidak sesuai jadwal harusnya sudah giliran di kerjakan tapi malah belum di kerjakan</li> <li>- Kamar mandi kotor terutama air nya</li> </ul>
15.	Tyan Ilham (26 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spare part sering kosong terutama untuk motor vixion</li> <li>- Ruang tunggu tolong di beri wifi karena sinyal sering gangguan</li> <li>- Garansi kurang lama karena terutama untuk penggantian sparepart mesin</li> </ul>
16.	Zamroni (38 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persyaratan administrasi mohon di perbaiki terutama dalam hal antrian</li> <li>- Kamar mandi sangat tidak layak kotor</li> <li>- Pemasangan wifi perlu karena hemat kuota jika harus nunggu terlalu lama</li> <li>- Garansi diperpanjang agar pelanggan tidak kecewa</li> </ul>
17.	Sumiyati (52 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mekanik bayu kurang cepat melakukan pengerjaan</li> <li>- Di dalam ruang tunggu agar diberikan lemari makanan atau minuman agar saat menunggu tidak terlalu bosan menunggu</li> <li>- Kecepatan paket data disini kurang jadi harus diberi fasilitas wifi</li> </ul>
18.	Bayu septian (22 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat ada yang rusak dan harus di ganti karena bisa memperlambat pelayanan</li> <li>- Accesoris yamaha sering tidak ada</li> </ul>

		- Kamar mandi berlumut bak mandinya
19.	Saipul (43 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- admin sering lalai dalam pengecekan urutan dan kurang tanggap</li> <li>- Alat bengkel tidak berfungsi terutama kunci pas</li> <li>- kelengkapan di perlangkap terutama buat satria</li> </ul>
20.	Donni D. (24 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persyaratan administrasi yang terlalu lambat</li> <li>- Hasil cukup memuaskan namun kurang lengkap sparepart untuk vixion</li> <li>- Kamar mandi air terkadang mati dan kotor</li> </ul>
21.	Kastono (29 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk satria sering kosong sparepartnya</li> <li>- Wifi perlu di pasang untuk pelanggan tidak bosan</li> <li>- Biaya servis tolong di sesuaikan dengan pasaran</li> <li>- Garansi diperpanjang karena sangat penting untuk kepuasan pelanggan</li> </ul>
22.	Syamsudin (38 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wifi tolong di pasang karena sangat diperlukan</li> <li>- ongkos terkadang memang lebih mahal dengan bengkel lain tolong di perbaiki</li> <li>- garansi terlalu cepat</li> </ul>
23.	Dedi efi (37 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mekanik baru kurang tanggap</li> <li>- wifi belum ada padahal untuk menunggu servis sangat diperlukan</li> <li>- kurangnya jaminan dalam kerusakan mesin tolong di buat lebih lama lagi</li> <li>- tempat kritik saran sudah penuh tapi tidak ada buat perbaikan sama sekali</li> </ul>
24.	Yasin M. (45 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alat bengkel banyak yang sudah tidak bisa di gunakan</li> <li>- accesoris buat suzuki sering kosong</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- kamar mandi sangat kotor di bagian pembuangannya</li> <li>- tolong dipasang karena wifi sangat diperlukan oleh customer</li> <li>- garansi dibuat lebih lama kalau bisa</li> </ul>
25.	Agus Herman (25 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan sering lambat sudah saat nya pengambilan tapi kenyataannya belum selesai</li> <li>- Kamar mandi kotor dan bersawang</li> <li>- Kritik saran sudah penuh tapi tidak ada respon dari pihak bengkel</li> </ul>
26.	Yuyun (23 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pegawai perlu ditambah karena ada satu pegawai yang belum kinerjanya seperti yang lain</li> <li>- Untuk matic sering kosong sparepart nya</li> <li>- Pelayanan terkadang tidak sesuai urutan dari jam yang ditentukan</li> <li>- Air dan tempat pembuangan kamar mandi tolong diperbaiki</li> <li>- Wifi sangat di perlukan jadi tolong dipasang</li> <li>- Sebenarnya sudah cukup baik tapi harga memang harus di sesuaikan dengan bengkel lain</li> <li>- Dan garansi juga harus dibuat lebih lama lagi</li> </ul>
27.	Nanda (24 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat bengkel ada yang tidak ada dan mekanik biasanya haru pinjam ke bengkel sebelah</li> <li>- Pelayanan telat dari yang seharusnya</li> <li>- Wifi belum ada harusnya sudah ada jika melihat dari bengkel lain</li> <li>- Servis cukup baik dibandingkan yang lain tapi harga juga harus di stabilkan</li> <li>- Garansi servis juga harusnya lebih lama</li> <li>- Kritik dan saran tidak pernah diperhatikan dan terkesan hanya untuk pajangan</li> </ul>

28.	Agus indra (28 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semuanya suda cukup baik pelayanannya tapi ada satu pegawai yang kurang cepat dan sering terlambat</li> <li>- Ongkos bayar memang terkadang sedikit lebih mahal dari yang lain</li> <li>- Garansi servis tolong dibuat lebih lama karena jika hanya satu minggu tidak bisa dibuat acuan terutama untuk motor tua astrea</li> <li>- Harus di perhatikan jika tidak lebih baik dilepas saja</li> </ul>
29.	Rizqi fajar (23 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kedatangan sparepart sering terlambat</li> <li>- Mekanik baru kurang pengetahuannya soal motor yamaha tolong di koreksi</li> <li>- Kamar mandi sangat kotor di bagian pembuangannya dan air keruh</li> <li>- Garansi kurang lama untuk kerusakan mesin</li> <li>- Kritik dan saran sudah penuh dan tolong di sortir untuk evaluasi</li> </ul>
30.	Elvita rozatuzzaman (21 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan sering tidak sesuai jadwal yang dikarenakan mekanik sering telat saat selesai istirahat</li> <li>- Wifi juga belum ada harusnya sudah disediakan karena sangat dibutuhkan untuk menunggu servis tidak jenuh</li> <li>- Garansi dibuat lebih lama karena motor seing mengalami masala kembali lebih dari seminggu</li> <li>- Tempat kritik saran hanya untuk hiasan sehingga kotak sudah penuh dibiarkan saja oleh pihak bengkel</li> </ul>

(Sumber : Hasil Prakuesioner)

Lampiran 3 kuesioner kano yang disebar

**KUISIONER PENELITIAN**

**"KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOTOR KING MODIFIED GRESIK"**

Yth. Bpk / Ibu responden

Kami mohon ketersediaan bpk/ibu mengisi kuisisioner sebagai bahan penelitian Tugas Akhir.

**PROFIL RESPONDEN**

Nama : Dani

Umur : 28

L / P : Laki

		Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
		1. Suka = 1				
		2. Harus = 2				
		3. Netral = 3				
		4. Memberi Toleransi = 4				
		5. Tidak Suka = 5				
		Fungsional				
NO	Daftar pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pegawai yang cekatan		✓			
2	Kelengkapan peralatan bengkel yang memadai		✓			
3	Spare part lengkap	✓				
4	Keterampilan dan pengetahuan mekanik baik		✓			
5	Pelayanan sesuai jadwal		✓			
6	Kamar mandi terjaga kebersihannya	✓				
7	Fasilitas ruang tunggu memadai		✓			
8	Tersedia wifi	✓				
9	Harga ongkos servis sesuai pasaran	✓				
10	Garansi servis cukup lama	✓				
11	Tempat kritik dan saran di perhatikan	✓				



		Skala Penilaian				
		Disfungsional				
N O	Daftar pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pegawai yang kurang cekatan				✓	
2	Kelengkapan peralatan bengkel yang kurang memadai				✓	
3	Spare part kurang lengkap					✓
4	Keterampilan dan pengetahuan mekanik kurang					✓
5	Pelayanan tidak sesuai jadwal				✓	
6	Kamar mandi kurang terjaga kebersihannya			✓		
7	Fasilitas ruang tunggu kurang memadai				✓	
8	Belum tersedia wifi			✓		
9	Harga ongkos servis tidak sesuai pasaran					✓
10	Garansi servis kurang lama					✓
11	Tempat kritik dan saran kurang di perhatikan				✓	

Atas waktu dan bantuan Bapak/ibu kami mengucapkan terimakasih.

Lampiran 4 kuesioner Quality Function Deployment

**KUISIONER PENELITIAN**

**"KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOTOR KING MODIFIED GRESIK"**

Yth. Bpk / Ibu responden

Kami mohon ketersediaan bpk/ibu mengisi kuisisioner sebagai bahan penelitian Tugas Akhir.

**PROFIL RESPONDEN**

Nama : Riky  
 Umur : 26  
 L / P : L

NO	Daftar pertanyaan	Skala tingkat kepentingan					Skala tingkat kepuasan				
		TINGKAT KEPENTINGAN					TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pegawai yang cekatan				✓					✓	
2	Kelengkapan peralatan bengkel yang memadai					✓				✓	
3	Spare part lengkap					✓			✓		
4	Keterampilan dan pengetahuan mekanik baik					✓				✓	
5	Pelayanan sesuai jadwal					✓			✓		
6	Kamar mandi terjaga kebersihannya				✓			✓			
7	Fasilitas ruang tunggu memadai					✓				✓	
8	Tersedia wifi					✓				✓	
9	Harga ongkos servis sesuai pasaran				✓					✓	
10	Garansi servis cukup lama					✓		✓			
11	Tempat kritik dan saran di perhatikan				✓			✓			

Atas waktu dan bantuan Bapak/ibu kami mengucapkan terimakasih.

### Lampiran 5 Tabel Fungsional

Responden/ Atribut	Fungsional											Total
	item_1	Item_2	Item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	
1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	16
2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	1	1	20
3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	14
4	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	19
5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	18
6	1	1	2	1	1	2	1	4	1	1	2	17
7	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	17
8	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	3	22
9	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	3	25
10	1	2	2	2	3	1	1	1	4	2	2	21
11	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	16
12	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	17
13	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	17
14	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	19
15	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	19
16	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	18
17	3	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	19
18	1	1	1	2	2	1	1	4	2	1	2	18
19	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	15
20	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	14
21	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	18
22	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	20
23	1	2	3	2	1	3	2	3	3	1	1	22
24	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	13
25	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	21
26	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	21
27	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	17
28	1	2	1	1	2	1	2	4	1	2	1	18
29	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	17
30	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	16
31	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	16
32	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	23
33	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	4	21
34	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	19
35	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	15
36	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	14
37	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
38	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	20
39	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	15
40	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	14
41	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	16
42	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	20
43	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	15
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
45	3	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	17
46	2	2	1	2	1	2	4	1	2	4	1	22
47	2	2	1	2	1	3	1	1	2	4	2	21
48	1	1	1	2	1	3	1	2	2	4	2	20
49	1	1	1	2	1	4	2	1	2	1	1	17
50	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	16
51	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	15
52	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	14
53	2	2	1	1	2	1	2	2	1	4	2	20
54	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	18
55	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	17
56	2	1	4	2	1	1	1	1	2	4	2	21
57	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	13
58	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	15
59	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	20
60	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	18
61	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	1	20
62	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	18
63	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	20
64	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	13
65	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	15
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	20
67	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	20
68	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	19
69	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	15
70	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	18
71	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	18
72	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	13
73	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	15
74	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	14

### Lampiran 6 Tabel Disfungsional

Responden/ Atribut	Disfungsional											Total
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	
1	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	46
2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	36
4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3	40
5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	48
6	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	48
7	3	4	3	3	5	5	3	4	5	3	4	42
8	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	44
9	5	3	4	3	3	5	3	5	5	4	5	45
10	3	3	5	3	5	4	3	3	5	4	5	43
11	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	42
12	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	3	43
13	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	45
14	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	39
15	5	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	43
16	4	5	3	4	5	3	5	5	4	3	5	46
17	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	47
18	3	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	47
19	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	48
20	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	40
21	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	45
22	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	50
23	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	49
24	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	5	43
25	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	43
26	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	5	47
27	5	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	45
28	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	43
29	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	43
30	3	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	46
31	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	42
32	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	50
33	3	4	5	3	5	5	3	3	4	3	5	43
34	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	42
35	3	3	3	5	3	4	3	4	3	5	4	40
36	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	40
37	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	36
38	5	4	3	4	5	5	3	4	3	5	3	44
39	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	41
40	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	41
41	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	46
42	3	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	47
43	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	50
44	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	47
45	4	4	3	5	3	5	5	3	4	5	5	46
46	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	5	45
47	4	3	3	5	3	5	4	3	4	5	5	44
48	3	4	3	4	3	5	3	4	5	5	5	44
49	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	48
50	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	43
51	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	42
52	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	39
53	4	4	3	2	5	4	3	4	4	5	5	43
54	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	40
55	4	3	4	5	3	3	5	3	5	5	4	44
56	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	46
57	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	3	41
58	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	43
59	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	41
60	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	43
61	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	50
62	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	45
63	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	49
64	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	44
65	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	44
66	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	47
67	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	45
68	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	48
69	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	43
70	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	45
71	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	44
72	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	37
73	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	43
74	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	3	41

Lampiran 7 Hasil kategori kano

NO	f1	d1	K	f2	d2	K	f3	d3	K	f4	d4	k	f5	d5	k
1	2	4	I	2	4	I	1	5	O	2	5	M	2	4	I
2	2	4	I	2	4	I	3	4	I	2	4	I	2	4	I
3	1	3	A	1	3	A	3	3	I	1	3	A	1	3	A
4	2	3	I	1	3	A	3	3	A	1	4	A	1	4	A
5	1	4	A	1	5	O	2	3	A	2	5	M	2	5	M
6	1	4	A	1	5	O	2	3	A	1	4	A	1	5	O
7	1	3	A	2	4	I	2	3	I	2	3	I	2	5	M
8	1	4	A	2	3	I	2	3	I	2	4	I	2	4	I
9	2	5	M	2	3	I	3	4	A	1	3	A	2	3	I
10	1	3	A	2	3	I	2	5	M	1	3	A	3	5	M
11	1	3	A	1	4	A	2	5	M	1	3	A	1	3	A
12	1	5	O	1	3	A	2	3	I	2	4	I	1	3	A
13	1	5	O	1	4	A	3	4	I	1	4	A	2	4	I
14	2	4	I	2	3	I	2	5	M	1	3	A	1	4	A
15	2	5	M	1	3	A	1	3	A	2	3	I	2	4	I
16	2	4	I	1	5	O	1	3	A	2	4	I	2	5	M
17	3	3	I	1	5	O	1	5	O	1	5	O	2	5	M
18	1	3	A	1	5	O	1	3	A	1	5	O	2	5	M
19	1	3	A	1	4	A	1	3	A	1	4	A	1	5	O
20	1	3	A	1	3	A	1	3	A	1	4	A	2	4	I
21	3	5	M	2	5	M	1	3	A	2	4	I	2	5	M
22	2	4	I	2	5	M	1	3	A	2	5	M	2	5	M
23	1	5	O	2	5	M	3	4	M	2	5	M	1	5	O
24	1	4	A	1	4	A	3	4	M	1	5	O	1	3	A
25	2	5	M	1	4	A	3	4	I	2	3	I	2	3	I
26	3	4	I	2	4	I	2	4	I	2	5	M	1	4	A
27	2	5	M	2	3	I	1	5	O	2	3	I	1	4	A
28	1	4	A	2	4	I	1	5	O	1	4	A	2	5	M
29	1	3	A	1	5	O	3	4	M	1	4	A	2	5	M
30	1	3	A	1	5	O	2	4	M	2	5	M	1	3	A
31	1	4	A	2	4	I	2	3	I	3	5	M	1	3	A
32	2	5	M	2	3	I	3	5	M	3	5	M	2	5	M
33	2	3	I	1	4	A	2	5	M	1	3	A	2	5	M
34	1	4	A	2	4	I	2	3	I	2	5	M	3	5	M
35	1	3	A	2	3	I	1	3	A	2	5	M	1	3	A
36	1	3	A	1	4	A	1	3	A	4	5	M	1	3	A
37	1	3	A	2	3	I	2	4	I	2	3	I	1	3	A
38	2	5	M	2	4	I	2	3	I	2	4	I	2	5	M
39	2	4	I	1	4	A	1	3	A	2	4	I	1	3	A
40	2	4	I	1	3	A	1	3	A	1	4	A	1	3	A
41	2	4	I	2	4	I	1	4	A	1	4	A	1	3	A
42	2	3	I	1	4	A	3	5	M	2	5	M	2	5	M
43	1	4	A	1	5	O	3	5	M	3	5	M	2	5	M
44	1	5	O	1	3	A	1	3	A	1	3	A	1	5	O
45	3	4	I	2	4	I	1	3	A	2	5	M	1	3	A
46	2	4	I	2	3	I	1	4	A	4	5	M	1	3	A
47	2	4	I	2	3	I	1	3	A	2	5	M	1	3	A
48	1	3	A	1	4	A	1	3	A	1	4	A	1	3	A
49	1	4	A	1	4	A	1	3	A	1	4	A	1	3	A
50	1	3	A	2	3	I	3	4	I	2	3	I	1	5	O
51	2	4	I	2	4	I	1	3	A	1	3	A	1	3	A
52	1	3	A	1	3	A	1	4	A	1	4	A	2	5	M
53	2	4	I	2	4	I	1	3	A	1	2	A	2	5	M
54	1	3	A	2	3	I	1	3	A	2	4	I	1	5	O
55	2	4	I	2	3	I	1	4	A	2	5	M	1	3	A
56	2	4	I	1	4	A	4	5	M	2	5	M	1	3	A
57	1	4	A	1	3	A	3	5	M	1	4	A	1	4	A
58	1	3	A	2	4	I	2	5	M	1	4	A	2	5	M
59	3	4	I	2	3	I	1	3	A	2	4	I	2	5	M
60	2	5	M	1	4	A	1	3	A	2	5	M	3	5	M
61	2	5	M	1	5	O	3	5	M	2	5	M	2	5	M
62	2	5	M	1	4	A	2	4	I	1	3	A	1	3	A
63	2	4	I	1	3	A	3	5	M	1	4	A	2	5	M
64	1	3	A	1	4	A	2	4	I	1	4	A	1	4	A
65	3	4	I	1	4	A	2	4	I	1	4	A	1	4	A
66	2	4	I	2	4	I	2	3	I	2	3	I	2	5	M
67	2	4	I	2	3	I	2	4	I	2	4	I	1	4	A
68	3	5	M	1	4	A	3	5	M	2	4	I	2	5	M
69	1	3	A	1	4	A	1	3	A	2	4	I	2	5	M
70	2	4	M	2	4	I	1	3	A	2	4	I	1	3	A
71	2	5	M	1	3	A	3	3	I	1	4	A	2	5	M
72	1	4	A	1	3	A	1	3	A	1	3	A	2	5	M
73	1	5	O	2	4	I	1	3	A	1	3	A	1	3	A
74	1	4	A	1	3	A	1	3	A	1	4	A	3	5	M

f6	d6	k	f7	d7	k	f8	d8	k	f9	d9	k	f10	d10	k	f11	d11	k
1	3	A	2	4	I	1	3	A	1	5	O	1	5	O	1	4	A
1	4	A	3	5	M	2	4	I	1	3	A	1	5	O	1	3	A
1	3	A	1	3	A	2	3	I	1	3	A	1	5	O	1	4	A
2	5	M	1	3	A	2	5	M	2	4	I	2	3	I	1	3	A
2	5	M	2	4	I	2	5	M	2	5	M	1	3	A	1	4	A
2	5	M	1	3	A	4	5	M	1	5	O	1	5	O	2	4	I
1	5	O	1	3	A	1	4	A	2	5	M	1	3	A	2	4	I
3	5	M	1	3	A	2	5	M	3	5	M	1	3	A	3	5	M
4	5	M	1	3	A	2	5	M	2	5	M	2	4	I	3	5	M
1	4	A	1	3	A	1	3	A	4	5	M	2	4	I	2	5	M
1	3	A	1	3	A	1	4	A	1	4	A	3	5	M	2	5	M
2	4	I	1	5	O	2	5	M	1	3	A	3	5	M	1	3	A
2	4	I	1	4	A	2	5	M	1	4	A	1	3	A	2	4	I
2	3	I	2	3	I	1	3	A	2	3	I	2	4	I	1	4	A
1	4	A	2	5	M	2	5	M	2	4	I	2	3	I	2	4	I
1	3	A	2	5	M	1	5	O	2	4	I	2	3	I	2	5	M
1	3	A	3	3	I	2	5	M	1	5	O	1	3	A	3	5	M
1	4	A	1	3	A	4	5	M	2	4	I	1	5	O	2	5	M
2	5	M	1	5	O	4	5	M	1	4	A	1	5	O	1	5	O
2	4	I	1	3	A	1	4	A	1	3	A	2	4	I	1	5	O
2	4	I	1	5	O	1	4	A	2	4	I	1	3	A	1	3	A
2	4	I	2	5	M	1	4	A	2	5	M	3	5	M	1	5	O
3	5	M	2	3	I	3	4	I	3	5	M	1	3	A	1	5	O
1	5	O	1	3	A	1	4	A	1	3	A	1	3	A	1	5	O
2	4	I	1	3	A	2	4	I	2	5	M	2	3	I	2	5	M
2	3	I	2	5	M	2	5	M	2	5	M	1	3	A	2	5	M
1	3	A	1	4	A	2	5	M	2	5	M	2	4	I	1	4	A
1	4	A	2	3	I	4	5	M	1	3	A	2	3	I	1	3	A
2	5	M	2	3	I	1	4	A	1	3	A	2	4	I	1	3	A
1	4	A	2	5	M	1	5	O	2	5	M	1	3	A	2	4	I
1	4	A	1	3	A	1	4	A	2	5	M	1	3	A	2	4	I
2	5	M	1	4	A	2	4	I	2	5	M	2	4	I	3	5	M
2	5	M	1	3	A	2	3	I	1	4	A	2	3	I	4	5	M
1	4	A	1	3	A	2	3	I	2	4	I	1	3	A	2	4	I
1	4	A	2	3	I	1	4	A	1	3	A	2	5	M	2	4	I
1	3	A	2	4	I	1	4	A	2	4	I	1	3	A	1	4	A
2	5	M	1	3	A	1	3	A	2	3	I	1	3	A	1	3	A
2	5	M	1	3	A	2	4	I	2	3	I	2	5	M	1	3	A
1	4	A	2	3	I	1	5	O	2	4	I	1	3	A	1	4	A
1	4	A	1	3	A	1	5	O	3	5	M	1	3	A	1	4	A
1	4	A	1	5	O	1	5	O	2	5	M	1	3	A	2	5	M
2	5	M	1	3	A	2	3	I	2	5	M	1	4	A	2	5	M
1	4	A	1	3	A	1	4	A	1	5	O	1	5	O	2	5	M
1	5	O	1	3	A	1	5	O	1	5	O	1	5	O	1	5	O
2	5	M	3	5	M	1	3	A	1	4	A	1	5	O	1	5	O
2	5	M	4	3	I	1	4	A	2	4	I	4	5	M	1	5	O
3	5	M	1	4	A	1	3	A	2	4	I	4	5	M	2	5	M
3	5	M	1	3	A	2	4	I	2	5	M	4	5	M	2	5	M
4	5	M	2	5	M	1	5	O	2	5	M	1	5	O	1	5	O
1	3	A	1	4	A	1	4	A	2	5	M	1	5	O	1	4	A
1	4	A	1	5	O	1	3	A	1	4	A	2	5	M	2	4	I
1	3	A	1	3	A	2	4	I	1	3	A	1	3	A	2	4	I
1	4	A	2	3	I	2	4	I	1	4	A	4	5	M	2	5	M
1	3	A	1	4	A	2	3	I	2	5	M	3	3	I	2	4	I
1	3	A	1	5	O	1	3	A	2	5	M	3	5	M	1	4	A
1	4	A	1	3	A	1	4	A	2	5	M	4	5	M	2	4	I
1	5	O	1	3	A	1	3	A	1	4	A	1	3	A	1	3	A
1	4	A	1	4	A	1	4	A	1	3	A	1	3	A	2	4	I
2	4	I	1	3	A	2	4	I	2	4	I	1	3	A	2	4	I
1	3	A	1	3	A	2	3	I	2	4	I	2	4	I	1	4	A
3	5	M	1	3	A	2	4	I	2	3	I	1	5	O	1	5	O
2	5	M	1	4	A	3	4	A	2	3	I	1	5	O	1	5	O
2	5	M	2	3	I	2	5	M	2	5	M	1	5	O	1	5	O
1	4	A	1	3	A	1	4	A	1	4	A	1	5	O	2	5	M
2	4	I	1	3	A	1	3	A	1	4	A	1	5	O	1	5	O
2	4	I	2	4	I	2	5	M	2	5	M	1	5	O	1	5	O
2	4	I	2	3	I	2	5	M	2	5	M	1	5	O	2	4	I
1	4	A	1	4	A	2	5	M	2	4	I	1	3	A	1	5	O
1	3	A	1	4	A	1	5	O	2	4	I	1	3	A	2	5	M
2	5	M	2	5	M	2	5	M	1	4	A	1	3	A	2	5	M
2	4	I	1	4	A	2	5	M	1	4	A	2	3	I	1	4	A
1	3	A	1	3	A	1	3	A	1	4	A	2	3	I	1	3	A
2	4	I	1	5	O	1	4	A	2	5	M	1	3	A	1	4	A
1	4	A	1	3	A	2	5	M	1	4	A	1	3	A	1	3	A

### Lampiran 8 Tabel Tingkat Kepentingan

Responden/ Atribut	Kepentingan											Total
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	44
3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	43
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	44
5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	46
6	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	44
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	41
9	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	46
10	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	44
11	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	46
12	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	43
13	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	43
14	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	47
15	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	45
16	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	46
17	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	46
18	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	46
19	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	44
20	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	47
21	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	44
22	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	5	44
23	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	50
24	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	43
25	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	47
26	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	41
27	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	45
28	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	43
29	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	42
30	3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	45
31	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	44
32	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	45
33	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	41
34	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	4	43
35	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	44
36	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	43
37	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	48
38	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	43
39	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	48
40	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	48
41	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	46
43	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	51
44	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	47
45	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	47
46	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	48
47	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	46
48	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	39
49	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	50
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
51	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	44
52	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	42
53	4	3	5	5	3	4	4	3	5	4	5	45
54	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	43
55	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	45
56	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	47
57	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	45
58	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	45
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	40
60	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45
61	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	43
62	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	48
63	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	45
64	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	46
65	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	49
66	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	48
67	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	45
68	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	46
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	42
70	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	45
71	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	44
72	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	43
73	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	44
74	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	48

Lampiran 9 Tabel kepuasan bengkel *king modified*

Responden/ Atribut	Kepuasan Bengkel <i>King Modified</i>											Total
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	42
3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	37
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	41
5	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	36
6	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	40
7	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	5	39
8	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	39
9	3	3	4	3	3	3	3	3	5	2	35	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	41
11	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	38
12	3	2	3	2	4	4	3	2	2	5	4	34
13	3	4	3	5	3	1	4	4	3	4	4	38
14	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	40
15	2	2	3	5	4	2	2	3	4	4	5	36
16	4	4	4	4	2	3	4	4	3	5	3	40
17	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	38
18	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	43
19	2	4	4	2	2	2	3	4	3	3	2	31
20	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	38
21	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	40
22	2	2	3	2	4	1	4	4	2	1	5	30
23	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	38
24	4	4	3	4	4	2	1	4	4	5	1	36
25	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	37
26	3	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	36
27	3	4	1	4	2	2	3	4	2	4	4	33
28	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	2	36
29	2	3	4	4	2	2	2	4	3	4	3	33
30	4	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	35
31	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3	35
32	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	36
33	4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	1	34
34	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	4	37
35	4	3	3	3	1	2	4	3	3	2	3	31
36	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	32
37	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	39
38	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	38
39	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	39
40	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	36
42	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	40
43	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	36
44	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	34
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
46	3	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	40
47	4	4	2	4	2	2	2	4	3	2	2	31
48	1	2	3	4	4	2	4	2	2	3	2	29
49	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	41
50	4	2	4	1	4	1	3	2	2	2	4	29
51	4	4	2	4	2	2	4	4	4	5	4	39
52	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	35
53	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	34
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	43
55	2	3	3	4	3	2	1	2	4	2	2	28
56	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	30
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
58	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	39
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	42
60	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	4	35
61	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	37
62	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	31
63	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	36
64	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	42
65	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	2	32
66	4	3	4	4	3	2	2	4	4	2	2	34
67	3	3	2	4	2	4	1	3	4	3	1	30
68	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	39
69	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2	36
70	4	4	2	4	2	2	3	3	3	2	4	33
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	41
72	3	4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	35
73	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	40
74	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	38



Lampiran 10 Tabel kepuasan bengkel UD. Cahaya Motor

Responden/ Atribut	Kepuasan Bengkel UD. Cahaya Motor											Total
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	
1	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	44
2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	34
3	5	4	3	2	5	4	4	4	3	3	3	40
4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	43
5	2	4	2	2	2	3	1	1	2	2	2	23
6	1	3	4	3	5	1	4	4	5	5	1	36
7	4	4	2	5	4	3	5	3	3	2	4	39
8	2	2	5	3	3	4	3	3	5	4	3	37
9	3	4	4	5	2	3	2	4	5	3	5	40
10	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	25
11	4	2	3	4	4	1	1	1	5	2	2	29
12	3	4	4	3	2	3	4	3	1	3	5	35
13	2	3	4	2	4	1	3	1	5	3	1	29
14	3	3	2	4	3	4	3	4	1	3	4	34
15	1	4	2	3	5	1	2	2	5	3	5	33
16	4	2	4	4	4	4	5	3	2	2	2	36
17	2	2	4	5	2	5	3	3	5	4	3	38
18	4	4	2	5	3	3	4	4	5	3	4	41
19	1	3	5	3	4	4	5	2	5	2	2	36
20	5	4	5	4	3	1	4	4	3	5	5	43
21	2	5	4	3	2	4	2	5	3	1	5	36
22	3	2	2	4	5	3	4	4	5	2	4	38
23	4	4	3	5	3	4	4	4	1	1	3	36
24	2	3	2	4	2	1	1	2	5	4	5	31
25	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	38
26	4	3	2	4	5	4	3	5	3	3	5	41
27	5	4	2	5	1	3	4	4	5	3	3	39
28	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	1	34
29	2	2	4	3	3	2	4	5	3	5	4	37
30	5	4	2	4	2	3	5	4	2	4	5	40
31	3	4	4	4	1	2	3	3	4	2	2	32
32	3	3	3	3	4	2	4	3	1	3	4	33
33	2	4	4	3	3	3	2	1	4	2	2	30
34	4	5	2	5	2	4	4	2	2	4	3	37
35	4	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	32
36	2	2	5	3	1	3	3	4	3	2	2	30
37	3	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	35
38	5	4	2	3	3	4	2	2	1	2	2	30
39	3	3	3	4	2	3	3	5	3	2	3	34
40	5	4	5	3	3	2	2	3	4	3	3	37
41	3	4	3	4	2	3	5	2	3	5	5	39
42	4	2	4	3	3	2	4	4	2	4	3	35
43	3	3	5	4	3	2	4	2	4	3	4	37
44	3	5	3	4	2	3	2	3	4	2	3	34
45	4	4	4	3	3	2	2	5	2	3	5	37
46	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	38
47	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	31
48	3	2	3	5	2	4	4	3	2	4	4	36
49	3	4	4	5	4	4	2	2	4	2	3	37
50	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	43
51	5	4	2	3	2	4	4	3	4	2	4	37
52	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	5	39
53	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	39
54	4	3	3	4	2	3	4	4	2	4	3	36
55	4	5	2	5	3	4	5	3	5	5	5	46
56	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	44
57	4	4	4	2	3	4	3	5	3	5	3	40
58	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	39
59	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	42
60	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	40
61	4	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	42
62	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	3	43
63	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	44
64	4	4	4	2	3	4	5	4	3	4	4	41
65	4	5	5	4	3	3	3	5	3	5	4	44
66	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	43
67	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	47
68	5	3	5	2	3	4	5	4	3	4	5	43
69	3	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	43
70	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	44
71	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	48
72	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	46
73	4	3	4	1	4	5	3	4	3	4	4	39
74	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	46

## Lampiran 11 Uji Validitas Fungsional

### Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,179	-,036	,203	,037	,131	,273*	-,032	,087	,052	,033	,429**
	Sig. (2-tailed)		,126	,760	,083	,754	,266	,019	,789	,462	,657	,778	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_2	Pearson Correlation	,179	1	-,178	,291*	-,038	,086	,200	-,106	,265*	,116	,089	,362**
	Sig. (2-tailed)	,126		,130	,012	,747	,466	,087	,367	,023	,325	,452	,002
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_3	Pearson Correlation	-,036	-,178	1	,050	,047	,163	-,189	,063	,038	-,120	,042	,280*
	Sig. (2-tailed)	,760	,130		,675	,691	,164	,107	,594	,750	,308	,720	,016
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_4	Pearson Correlation	,203	,291*	,050	1	,014	,260*	,064	-,016	,665**	,139	,100	,579**
	Sig. (2-tailed)	,083	,012	,675		,903	,025	,587	,892	,000	,236	,395	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_5	Pearson Correlation	,037	-,038	,047	,014	1	-,091	-,074	,157	,084	-,087	,181	,270*
	Sig. (2-tailed)	,754	,747	,691	,903		,441	,530	,180	,475	,463	,122	,020
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_6	Pearson Correlation	,131	,086	,163	,260*	-,091	1	,040	,185	,227	,089	,058	,535**
	Sig. (2-tailed)	,266	,466	,164	,025	,441		,736	,114	,052	,453	,625	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_7	Pearson Correlation	,273*	,200	-,189	,064	-,074	,040	1	-,050	-,055	,067	-,132	,238*
	Sig. (2-tailed)	,019	,087	,107	,587	,530	,736		,674	,641	,573	,264	,041
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_8	Pearson Correlation	-,032	-,106	,063	-,016	,157	,185	-,050	1	-,040	-,109	,089	,318**
	Sig. (2-tailed)	,789	,367	,594	,892	,180	,114	,674		,733	,356	,448	,006
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_9	Pearson Correlation	,087	,265*	,038	,665**	,084	,227	-,055	-,040	1	,031	,043	,486**
	Sig. (2-tailed)	,462	,023	,750	,000	,475	,052	,641	,733		,790	,716	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_10	Pearson Correlation	,052	,116	-,120	,139	-,087	,089	,067	-,109	,031	1	,107	,358**
	Sig. (2-tailed)	,657	,325	,308	,236	,463	,453	,573	,356	,790		,364	,002
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_11	Pearson Correlation	,033	,089	,042	,100	,181	,058	-,132	,089	,043	,107	1	,383**
	Sig. (2-tailed)	,778	,452	,720	,395	,122	,625	,264	,448	,716	,364		,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	,429**	,362**	,280*	,579**	,270*	,535**	,238*	,318**	,486**	,358**	,383**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,016	,000	,020	,000	,041	,006	,000	,002	,001	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

## Lampiran 12 Uji Validitas Disfungsional

### Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	-,008	-,016	-,042	-,025	,145	,200	,191	,080	-,008	-,027	,349**
	Sig. (2-tailed)		,947	,893	,724	,835	,218	,088	,103	,496	,946	,819	,002
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_2	Pearson Correlation	-,008	1	,034	,337**	,220	,082	,169	,139	,088	-,002	,192	,533**
	Sig. (2-tailed)	,947		,771	,003	,060	,487	,150	,236	,457	,989	,101	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_3	Pearson Correlation	-,016	,034	1	,061	,109	-,048	-,217	-,163	,034	,046	,134	,251*
	Sig. (2-tailed)	,893	,771		,607	,356	,682	,063	,164	,775	,698	,254	,031
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_4	Pearson Correlation	-,042	,337**	,061	1	-,008	,061	,066	-,011	,100	,004	,097	,399**
	Sig. (2-tailed)	,724	,003	,607		,947	,607	,577	,926	,399	,975	,410	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_5	Pearson Correlation	-,025	,220	,109	-,008	1	-,048	-,193	,066	,037	-,119	-,026	,273*
	Sig. (2-tailed)	,835	,060	,356	,947		,684	,100	,574	,756	,313	,824	,019
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_6	Pearson Correlation	,145	,082	-,048	,061	-,048	1	-,142	,103	-,004	,111	,146	,327**
	Sig. (2-tailed)	,218	,487	,682	,607	,684		,227	,380	,974	,348	,214	,004
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_7	Pearson Correlation	,200	,169	-,217	,066	-,193	-,142	1	,180	,106	,003	,017	,287*
	Sig. (2-tailed)	,088	,150	,063	,577	,100	,227		,125	,370	,979	,883	,013
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_8	Pearson Correlation	,191	,139	-,163	-,011	,066	,103	,180	1	,194	-,172	,100	,381**
	Sig. (2-tailed)	,103	,236	,164	,926	,574	,380	,125		,097	,142	,396	,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_9	Pearson Correlation	,080	,088	,034	,100	,037	-,004	,106	,194	1	-,018	,343**	,466**
	Sig. (2-tailed)	,496	,457	,775	,399	,756	,974	,370	,097		,882	,003	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_10	Pearson Correlation	-,008	-,002	,046	,004	-,119	,111	,003	-,172	-,018	1	,234*	,305**
	Sig. (2-tailed)	,946	,989	,698	,975	,313	,348	,979	,142	,882		,045	,008
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_11	Pearson Correlation	-,027	,192	,134	,097	-,026	,146	,017	,100	,343**	,234*	1	,527**
	Sig. (2-tailed)	,819	,101	,254	,410	,824	,214	,883	,396	,003	,045		,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	,349**	,533**	,251*	,399**	,273*	,327**	,287*	,381**	,466**	,305**	,527**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,031	,000	,019	,004	,013	,001	,000	,008	,000	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

### Lampiran 13 Uji Validitas Tingkat Kepentingan

#### Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	-,001	,142	,042	,051	-,001	,110	,078	,099	-,039	,111	,392**
	Sig. (2-tailed)		,993	,228	,720	,665	,994	,352	,509	,402	,744	,348	,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_2	Pearson Correlation	-,001	1	-,085	,184	,019	,170	,107	,147	-,056	-,038	,059	,371**
	Sig. (2-tailed)	,993		,471	,117	,873	,148	,366	,210	,637	,745	,615	,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_3	Pearson Correlation	,142	-,085	1	,028	,169	-,042	,301**	-,055	-,001	,022	,035	,422**
	Sig. (2-tailed)	,228	,471		,815	,150	,721	,009	,643	,990	,853	,770	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_4	Pearson Correlation	,042	,184	,028	1	,116	,064	,033	-,022	,050	,089	,090	,427**
	Sig. (2-tailed)	,720	,117	,815		,327	,588	,778	,849	,675	,453	,447	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_5	Pearson Correlation	,051	,019	,169	,116	1	,015	,020	,079	,062	,150	,016	,421**
	Sig. (2-tailed)	,665	,873	,150	,327		,898	,867	,503	,601	,203	,891	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_6	Pearson Correlation	-,001	,170	-,042	,064	,015	1	,058	,175	-,044	-,003	,087	,281*
	Sig. (2-tailed)	,994	,148	,721	,588	,898		,623	,136	,707	,980	,460	,015
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_7	Pearson Correlation	,110	,107	,301**	,033	,020	,058	1	-,248*	,043	-,022	,020	,383**
	Sig. (2-tailed)	,352	,366	,009	,778	,867	,623		,033	,714	,852	,863	,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_8	Pearson Correlation	,078	,147	-,055	-,022	,079	,175	-,248*	1	-,050	,112	-,069	,278*
	Sig. (2-tailed)	,509	,210	,643	,849	,503	,136	,033		,669	,343	,559	,016
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_9	Pearson Correlation	,099	-,056	-,001	,050	,062	-,044	,043	-,050	1	,088	,499**	,374**
	Sig. (2-tailed)	,402	,637	,990	,675	,601	,707	,714	,669		,456	,000	,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_10	Pearson Correlation	-,039	-,038	,022	,089	,150	-,003	-,022	,112	,088	1	-,030	,350**
	Sig. (2-tailed)	,744	,745	,853	,453	,203	,980	,852	,343	,456		,799	,002
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_11	Pearson Correlation	,111	,059	,035	,090	,016	,087	,020	-,069	,499**	-,030	1	,374**
	Sig. (2-tailed)	,348	,615	,770	,447	,891	,460	,863	,559	,000	,799		,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	,392**	,371**	,422**	,427**	,421**	,281*	,383**	,278*	,374**	,350**	,374**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,000	,015	,001	,016	,001	,002	,001	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

Lampiran 14 Uji validitas kepuasaan bengkel *king modified*

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,290 <sup>*</sup>	,172	,078	,139	,115	,182	,122	,257 <sup>*</sup>	,015	-,030	,465 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		,012	,143	,507	,239	,331	,121	,299	,027	,897	,800	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_2	Pearson Correlation	,290 <sup>*</sup>	1	-,023	,393 <sup>**</sup>	-,168	,061	,070	,417 <sup>**</sup>	,287 <sup>*</sup>	,126	-,119	,435 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,012		,848	,001	,152	,608	,554	,000	,013	,284	,314	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_3	Pearson Correlation	,172	-,023	1	-,065	,316 <sup>**</sup>	-,048	,127	,084	,116	,090	-,033	,370 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,143	,848		,580	,006	,686	,281	,477	,324	,447	,778	,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_4	Pearson Correlation	,078	,393 <sup>**</sup>	-,065	1	-,143	-,050	-,132	,232 <sup>*</sup>	,389 <sup>**</sup>	,124	-,129	,294 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,507	,001	,580		,226	,670	,261	,046	,001	,292	,272	,011
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_5	Pearson Correlation	,139	-,168	,316 <sup>**</sup>	-,143	1	,080	,169	-,039	,127	-,001	,177	,374 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,239	,152	,006	,226		,495	,149	,739	,282	,994	,132	,001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_6	Pearson Correlation	,115	,061	-,048	-,050	,080	1	,168	-,021	,202	,193	,277 <sup>*</sup>	,481 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,331	,608	,686	,670	,495		,154	,860	,085	,100	,017	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_7	Pearson Correlation	,182	,070	,127	-,132	,169	,168	1	,059	-,217	,111	,412 <sup>**</sup>	,460 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,121	,554	,281	,261	,149	,154		,615	,064	,347	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_8	Pearson Correlation	,122	,417 <sup>**</sup>	,084	,232 <sup>*</sup>	-,039	-,021	,059	1	,105	,167	,115	,440 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,299	,000	,477	,046	,739	,860	,615		,372	,155	,331	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_9	Pearson Correlation	,257 <sup>*</sup>	,287 <sup>*</sup>	,116	,389 <sup>**</sup>	,127	,202	-,217	,105	1	,094	-,128	,422 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,027	,013	,324	,001	,282	,085	,064	,372		,425	,278	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_10	Pearson Correlation	,015	,126	,090	,124	-,001	,193	,111	,167	,094	1	,063	,465 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,897	,284	,447	,292	,994	,100	,347	,155	,425		,594	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_11	Pearson Correlation	-,030	-,119	-,033	-,129	,177	,277 <sup>*</sup>	,412 <sup>**</sup>	,115	-,128	,063	1	,419 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,800	,314	,778	,272	,132	,017	,000	,331	,278	,594		,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	,465 <sup>**</sup>	,435 <sup>**</sup>	,370 <sup>**</sup>	,294 <sup>*</sup>	,374 <sup>**</sup>	,481 <sup>**</sup>	,460 <sup>**</sup>	,440 <sup>**</sup>	,422 <sup>**</sup>	,465 <sup>**</sup>	,419 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,011	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

Lampiran 14 Uji validitas kepuasaan bengkel *UD. Cahaya Motor*

		Correlations											
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.222	-.170	.100	-.046	.202	.232 <sup>*</sup>	.204	-.231 <sup>*</sup>	.046	.226	.365 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.057	.149	.396	.696	.085	.046	.081	.048	.695	.053	.001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_2	Pearson Correlation	.222	1	-.098	.114	-.016	.146	.051	.102	.042	.132	.168	.373 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.057		.404	.333	.892	.215	.667	.388	.719	.263	.152	.001
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_3	Pearson Correlation	-.170	-.098	1	-.197	.107	.076	.133	.180	.143	.279 <sup>*</sup>	-.083	.291 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.149	.404		.092	.365	.518	.260	.124	.223	.016	.479	.012
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_4	Pearson Correlation	.100	.114	-.197	1	-.133	.035	.125	.102	.115	.048	.215	.309 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.396	.333	.092		.258	.765	.290	.389	.330	.683	.066	.007
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_5	Pearson Correlation	-.046	-.016	.107	-.133	1	-.016	.182	.054	.187	.138	.040	.311 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.696	.892	.365	.258		.891	.120	.646	.111	.239	.736	.007
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_6	Pearson Correlation	.202	.146	.076	.035	-.016	1	.282 <sup>*</sup>	.283 <sup>*</sup>	-.052	.127	.038	.446 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.085	.215	.518	.765	.891		.015	.014	.659	.282	.745	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_7	Pearson Correlation	.232 <sup>*</sup>	.051	.133	.125	.182	.282 <sup>*</sup>	1	.330 <sup>**</sup>	-.006	.338 <sup>**</sup>	.206	.616 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.046	.667	.260	.290	.120	.015		.004	.960	.003	.078	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_8	Pearson Correlation	.204	.102	.180	.102	.054	.283 <sup>*</sup>	.330 <sup>**</sup>	1	-.078	.352 <sup>**</sup>	.366 <sup>**</sup>	.622 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.081	.388	.124	.389	.646	.014	.004		.510	.002	.001	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_9	Pearson Correlation	-.231 <sup>*</sup>	.042	.143	.115	.187	-.052	-.006	-.078	1	.136	-.151	.249 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.048	.719	.223	.330	.111	.659	.960	.510		.249	.199	.033
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_10	Pearson Correlation	.046	.132	.279 <sup>*</sup>	.048	.138	.127	.338 <sup>**</sup>	.352 <sup>**</sup>	.136	1	.346 <sup>**</sup>	.637 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.695	.263	.016	.683	.239	.282	.003	.002	.249		.002	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Item_11	Pearson Correlation	.226	.168	-.083	.215	.040	.038	.206	.366 <sup>**</sup>	-.151	.346 <sup>**</sup>	1	.505 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.053	.152	.479	.066	.736	.745	.078	.001	.199	.002		.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	.365 <sup>**</sup>	.373 <sup>**</sup>	.291 <sup>*</sup>	.309 <sup>**</sup>	.311 <sup>**</sup>	.446 <sup>**</sup>	.616 <sup>**</sup>	.622 <sup>**</sup>	.249 <sup>*</sup>	.637 <sup>**</sup>	.505 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.012	.007	.007	.000	.000	.000	.033	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

## Lampiran 15 Berita acara penentuan nilai Sales Point

### Kuesioner Penentuan *Sales Point*

Kuesioner ini untuk menentukan nilai *Sales Point* pada HOQ Nilai *Sales Point* adalah suatu informasi mengenai kemampuan perusahaan dalam menjual produk atau jasa berdasarkan seberapa baik setiap keinginan pelanggan terpenuhi. Nilai *sales point* ditentukan berdasarkan *Importance to Customer* dimana atribut yang memiliki nilai kepentingan yang utama menurut pelanggan. Sistem penilaian yang digunakan antara lain:

- 1 = Tidak ada penjualan
- 1,2 = Tingkat penjualan menengah
- 1,5 = Tingkat penjualan kuat/besar

Mohon isi 11 pernyataan dibawah ini dengan sistem penilaian yang telah ditentukan.

No	Atribut	<i>Sales Point</i>
1.	Pegawai yang cekatan	1,2
2.	Kelengkapan alat bengkel yang memadai	1,2
3.	Sparepart lengkap	1,5
4.	Keterampilan dan pengetahuan mekanik baik	1,5
5.	Pelayanan sesuai jadwal	1,5
6.	Kamar mandi terjaga kebersihannya	1,2
7.	Fasilitas ruang tunggu memadai	1,5
8.	Tersedia wifi	1,2
9.	Harga servis sesuai pasaran	1,5
10.	Garansi servis cukup	1,2
11.	Tempat kritik dan saran di perhatikan	1,5

Manajemen Bengkel



Syamsudin (*king*)

## LAMPIRAN

