

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN



KUESIONER PENELITIAN FISHBONE ANALYSIS PADA KUALITAS LAYANAN PT. BUANA PERKASA PERMAI JEMBER

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Sdr Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk responden guna memperoleh data yang akan dipergunakan untuk penulisan tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Adapun judul skripsi yang saya buat yaitu “Fishbone Analysis Pada Kualitas Layanan PT. Buana Perkasa Permai Jember”. Dengan segenap kerendahan hati, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan jujur dan apa adanya.

Informasi yang Bapak/Ibu berikan hanya digunakan untuk kepentingan terbatas, dalam artian hanya diperlukan untuk penelitian ini saja. Peneliti menjamin rahasia pribadi juga jawaban Bapak/Ibu dalam memberikan kebenaran data pada peneliti.

Atas bantuan dan kerjasamanya Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Fahreza Fajrin
NIM 1510411024

Identitas responden

1. Usia :
2. Jenis Kelamin :
3. Pekerjaan :

Keterangan:

- Usia:
- a. 20 – 25 tahun
 - b. 26 -30 tahun
 - c. 31 – 35 tahun
 - d. 36 – 40 tahun
 - e. 41 – 45 tahun
 - f. 46 – 50 tahun
 - g. > 50 tahun

Pekerjaan:

- a. Pegawai Swasta
- b. Pegawai Negeri
- c. TNI/Polri
- d. Wiraswasta



No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban Responden		Perbedaan
			Baik	Buruk	
1	Bukti fisik	Kenyamanan ruang kantor			
2		Tata ruang dan fasilitas kantor			
3		Kerapian petugas			
4		Kesopanan dalam melayani pelanggan			
5		Melayani sesuai keluhan pelanggan			
6		Kemudahan pelanggan mendapatkan informasi			
1	Kehandalan	Kedisiplinan petugas			
2		Pelayanan cepat			
3		Menyelesaikan pekerjaan dengan cepat			
4		Kejelasan informasi kepada pelanggan			
5		Teliti dan cermat dalam melayani			
6		Menyelesaikan tugas dengan Akurat			
1	Daya tanggap	Tanggap merespon keluhan			
2		Semangat kerja			
3		Sigap terhadap masalah pelanggan			
4		Tanggung jawab pekerjaannya			
5		Tanggap terhadap masalah			
6		Selalu siap terhadap suatu masalah			
1	Jaminan	Dapat dipercaya dalam menangani masalah			
2		Memiliki keahlian yang baik			
3		Memiliki pengalaman yang baik			
4		Memiliki tingkat kemampuan yang baik			
5		Ada jaminan tidak ada kesalahan			
6		Memiliki pengetahuan yang luas			
1	Empati	Kesabaran petugas			
2		Sabar dalam memberikan pelayanan			
3		Ketulusan dalam melayani pelanggan			
4		Tingkat kemampuan yang baik			
5		Memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan			
6		Tidak pilih-pilih dalam melayani			

Keterangan:

1: Baik

2: Buruk

LAMPIRAN 2: REKAPITULASI KUESIONER

No	BF1	BF2	BF3	BF4	BF5	BF6	Kh1	Kh2	Kh3	Kh4	Kh5	Kh6	DT1	DT2	DT3	DT4	DT5	DT6	Jm1	Jm2	Jm3	Jm4	Jm5	Jm6	Ep1	Ep2	Ep3	Ep4	Ep5	Ep6	
1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	
4	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
6	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
8	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
9	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
12	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
15	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
16	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
17	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
18	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
19	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
20	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
21	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
23	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
25	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
27	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
28	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
29	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	e	L	d
2	b	L	d
3	c	P	d
4	d	L	a
5	c	L	a
6	f	L	c
7	g	L	d
8	d	L	a
9	e	L	d
10	g	L	a
11	c	L	d
12	c	P	d
13	c	P	d
14	c	P	a
15	b	L	b
16	g	L	d
17	f	L	b
18	d	L	d
19	c	L	a
20	e	L	d
21	c	L	d
22	a	L	a
23	c	L	d
24	c	P	d
25	c	L	b
26	f	L	a
27	d	L	d
28	b	L	d
29	g	L	a
30	e	L	d

Sumber: Data yang Diolah 2019

LAMPIRAN 3: DESKRIPTIF RESPONDEN

1. Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	1	3,3	3,3	3,3
	b	3	10,0	10,0	13,3
	c	11	36,7	36,7	50,0
	d	4	13,3	13,3	63,3
	e	4	13,3	13,3	76,7
	f	3	10,0	10,0	86,7
	g	4	13,3	13,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

2. Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	25	83,3	83,3	83,3
	P	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

3. Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	9	30,0	30,0	30,0
	b	3	10,0	10,0	40,0
	c	1	3,3	3,3	43,3
	d	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



LAMPIRAN 4: DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

BF1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	26	86,7	86,7	86,7
	2	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

BF2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	80,0	80,0	80,0
	2	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

BF3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	25	83,3	83,3	83,3
	2	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

BF4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	80,0	80,0	80,0
	2	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

BF5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	76,7	76,7	76,7
	2	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

BF6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	70,0	70,0	70,0
	2	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

2. Keandalan (Reliability)**Kh1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	80,0	80,0	80,0
	2	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Kh2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	76,7	76,7	76,7
	2	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Kh3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	80,0	80,0	80,0
	2	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Kh4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	80,0	80,0	80,0
	2	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Kh5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	76,7	76,7	76,7
	2	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Kh6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	76,7	76,7	76,7
	2	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

DT1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	20	66,7	66,7	66,7
	2	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

DT2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

DT3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

DT4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

DT5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	70,0	70,0	70,0
	2	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

DT6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

4. Jaminan (Assurance)**Jm1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	19	63,3	63,3	63,3
	2	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Jm2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Jm3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	20	66,7	66,7	66,7
	2	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Jm4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	76,7	76,7	76,7
	2	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Jm5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Jm6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	76,7	76,7	76,7
	2	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

5. Empati

Ep1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ep2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ep3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	73,3	73,3	73,3
	2	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ep4

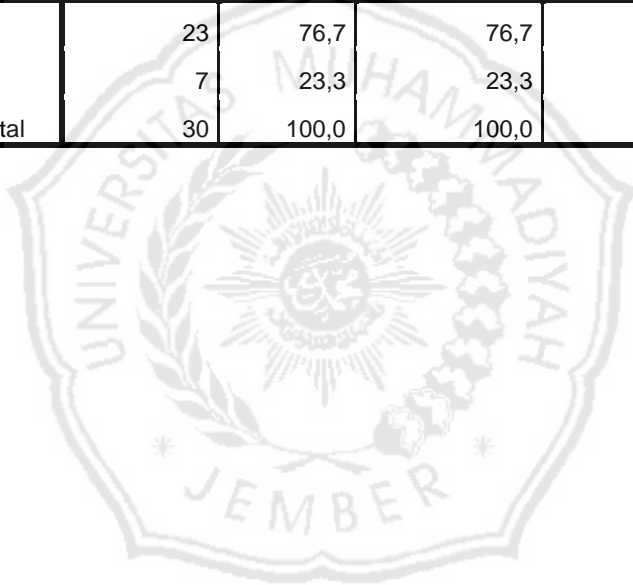
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	80,0	80,0	80,0
	2	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ep5

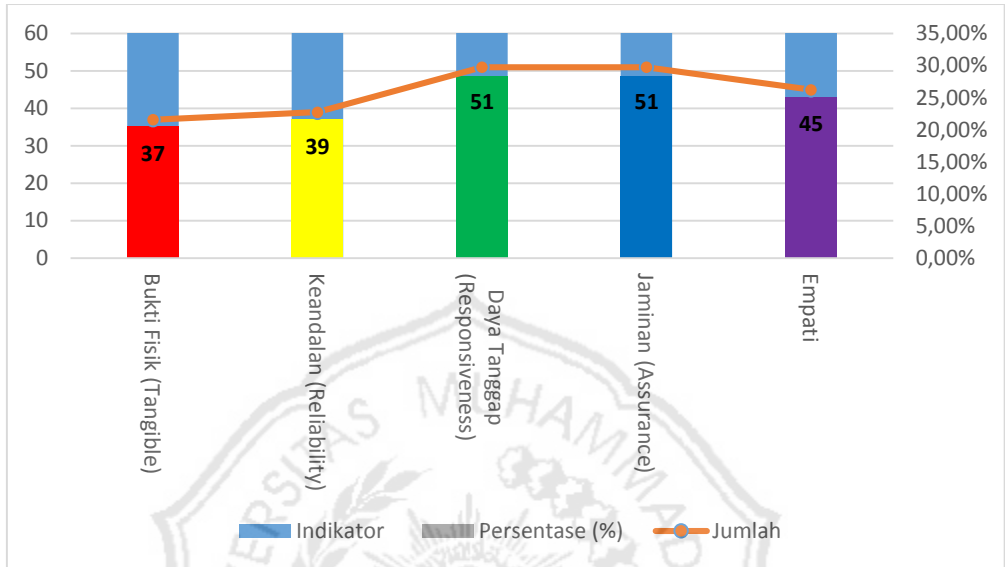
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	22	73,3	73,3	73,3
2	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Ep6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	23	76,7	76,7	76,7
2	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	



LAMPIRAN 5: DIAGRAM PARETO



LAMPIRAN 6: DOKUMENTASI PENELITIAN



