

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Atas dasar hasil penelitian yang dilakukan tentang tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan *Hypermarket Giant*, Bekasi maka dalam hasil penelitian ini dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis tingkat harapan pelanggan bahwa pelanggan sangat memperhatikan dan mengamati penampilan karyawan dan pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik agar lebih memperhatikan penampilan dan pelayanan jasa baik serta pelanggan sangat menginginkan kepedulian *Hypermarket Giant*, Bekasi atas keluhan-keluhan dan pelanggan berharap *Hypermarket Giant*, Bekasi menyediakan produk yang berkualitas dan bersedia menerima pengembalian dan penukaran produk yang sudah dibeli pelanggan.
2. Berdasarkan analisis tingkat persepsi pelanggan merasa sangat puas terhadap *Hypermarket Giant*, Bekasi, yang meliputi :
 - a. Area parkir yang luas.
 - b. *Hypermarket Giant* telah menyediakan kasir yang cukup banyak.
 - c. Karyawan selalu bersedia menangani atas keluhan-keluhan pelanggan.
 - d. Penyediaan produk yang beragam dimiliki oleh *Hypermarket Giant*, Bekasi.
 - e. *Hypermarket Giant*, Bekasi dapat membantu memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dengan baik.

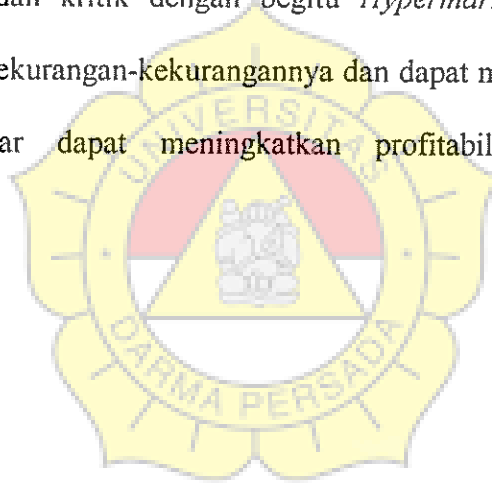
3. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian (TKI) antara harapan dan persepsi pelanggan *Hypermarket Giant*, Bekasi didapatkan TKI yang tertinggi pada area parkir yang luas sebesar (88,81%) dimana pelanggan sangat puas terhadap area parkir yang disediakan *Hypermarket Giant*, Bekasi dan produk yang disediakan sangat beragam dengan tingkat kesesuaian sebesar (86,02%).

B. Saran-saran

Setelah mengetahui harapan, persepsi dan tingkat kesesuaian konsumen terhadap *Hypermarket Giant*, maka dapat dikemukakan beberapa saran dan informasi yang sekiranya dapat bermanfaat bagi *Hypermarket Giant*, Bekasi untuk dijadikan perhatian bagi *Hypermarket Giant*, Bekasi, antara lain :

1. Hendaknya *Hypermarket Giant*, Bekasi dapat membantu dan menangani segala keluhan yang dialami dan dirasakan pelanggan dan karyawan Giant hendaknya dapat mengatasi dengan segera keluhan-keluhan pelanggan dengan baik.
2. Hendaknya *Hypermarket Giant*, Bekasi lebih memperhatikan pelayanan terhadap pelanggan dalam hal penanganan keluhan atau masalah dan selalu bersedia membantu memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan serta respon cepat karyawan dan *customer service* dalam menyelesaikan keluhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Hendaknya *Hypermarket* Giant, Bekasi lebih memperhatikan karyawannya agar selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggannya, dapat dilakukan dengan cara *Hypermarket* Giant, Bekasi mengadakan pendidikan serta pelatihan tentang hal kesopanan dan keramahan karyawannya agar dapat melayani pelanggan dengan baik.
4. Hendaknya *Hypermarket* Giant, Bekasi dapat memperhatikan penyediaan kotak saran dan ruang informasi untuk para pelanggan yang mempunyai keluhan, masalah, saran dan kritik dengan begitu *Hypermarket* Giant, Bekasi dapat mengetahui kekurangan-kekurangannya dan dapat mengetahui keinginan pelanggan agar dapat meningkatkan profitabilitas bagi *Hypermarket* Giant, Bekasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Taufik. M. 2004. Manajemen Ritel, Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern, Jakarta, Penerbit PPM.
- Assauri, Sofjan. 2004. Manajemen Pemasaran. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada,
- Kotler, Philip dan Susanto, AB. 1999. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta, Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku 1, Andi Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran”, Edisi Millenium, Jilid 2, Jakarta. Prenhallindo.
- Love Lock, H. Christopher dan Wright K. Lauren. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek, Jakarta, Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2003. Measuring Customer Satisfaction, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saladin, Djaslim. 2003. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian, Bandung, Linda Karya.
- Sugiyono.1999. Metode Penelitian Bisnis, Bandung , Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2003. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS), Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa, Yogyakarta, Penerbit : Andi.
- Umar, Husain. 2003. Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lampiran-lampiran



Lampiran 1
Surat Pemberitahuan Jumlah populasi

Giant

Giant Hypermarket
Bekasi, Jawa Barat

Nomor : 024 / SP / GIANT / 010 / 2007

Perihal : Surat Pemberitahuan

Kepada Yth,
Bapak FIRSAN NOVA, SE, MM
di tempat

Dengan Hormat,
Bersama ini kami selaku pihak PT. Giant Hypermarket memberitahukan jumlah kunjungan atau kedatangan pelanggan di tempat kami :

Pria : 33.000 orang
Wanita : 57.000 orang
90.000 orang

Demikian informasi ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

Bekasi, 07 Mei 2007




Tony Setiawan
GM. Giant Bekasi

Lampiran 2 LEMBAR KUESIONER

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya penelitian untuk tugas akhir program strata satu (S1), Saya, Nanang Supriatna, Mahasiswa Universitas Darma Persada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Memohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner dalam rangka melengkapi tugas akhir (skripsi) yang berjudul : **“ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI PELANGGAN *HYPERMARKET GIANT*” BEKASI**.

Dalam rangka pengumpulan data saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan, adapun tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui bagaimana harapan dan persepsi pelanggan *Hypermarket Giant* Bekasi.

Petunjuk Pengisian :

- ❖ Bacalah dahulu sebelum mengisi
- ❖ Berilah tanda “X” yang menurut anda jawaban tersebut paling tepat.
- ❖ Jawaban dari kuesioner ini tidak ada yang paling benar ataupun salah.
- ❖ Skala yang digunakan adalah skala likert dimana skala ini akan memberikan skor dan bobot nilai pada setiap jawaban.

Keterangan

Harapan / Kepentingan		Persepsi / Kenyataan	
1 = Tidak Penting	(TP) /	Tidak Baik	(TB)
2 = Kurang Penting	(KP) /	Kurang Baik	(KB)
3 = Cukup Penting	(CP) /	Cukup Baik	(CB)
4 = Penting	(P) /	Baik	(B)
5 = Sangat Penting	(SP) /	Sangat Baik	(SB)

PROFIL RESPONDEN

*) Pilihlah salah satu dengan tanda “X”

1. Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia :

- a. 16 - 25 tahun
- b. 26 – 35 tahun
- c. 36 – 45 tahun
- d. > 45 tahun

3. Pekerjaan :

- a. Pelajar / mahasiswa
- b. Karyawan / ti
- c. Ibu rumah tangga
- d. Wiraswasta
- e. Lain-lain, sebutkan.....



4. Berapa kali belanja di *Giant* dalam satu bulan :

- a. Satu kali
- b. Dua kali
- c. Tiga kali
- d. Empat kali
- e. Lain-lain, sebutkan.....

Bagian II : PERSEPSI KINERJA/KENYATAAN

Keterangan : Apakah penilaian anda terhadap *Hypermarket Giant*.

Petunjuk : Pilihlah jawaban anda pada salah satu skor dengan tanda "X".

No	Pertanyaan	SKOR				
	Tingkat Persepsi / Kenyataan	SB	B	CB	KB	TB
Tangibles (Berwujud)						
1.	<i>Hypermarket Giant</i> menyediakan peralatan yang modern	5	4	3	2	1
2.	Karyawan <i>Giant</i> berpenampilan baik	5	4	3	2	1
3.	<i>Hypermarket Giant</i> menyediakan Area parkir yang luas	5	4	3	2	1
Reliability (Kehandalan)						
4.	Karyawan <i>Giant</i> akurat dalam mencatat transaksi pasca penjualan	5	4	3	2	1
5.	Karyawan <i>Giant</i> melayani pelanggan dengan baik	5	4	3	2	1
6.	<i>Hypermarket Giant</i> menyediakan Kasir yang cukup banyak	5	4	3	2	1
Responsiveness (Daya Tanggap)						
7.	<i>Hypermarket Giant</i> menyediakan kotak saran	5	4	3	2	1
8.	Karyawan <i>Giant</i> dapat menangani segala keluhan pelanggan	5	4	3	2	1
9.	<i>Hypermarket Giant</i> menyediakan ruang informasi	5	4	3	2	1
Assurance (Jaminan)						
10.	<i>Giant</i> menawarkan barang berkualitas tinggi	5	4	3	2	1
11.	Karyawan <i>Giant</i> ramah terhadap pelanggan	5	4	3	2	1
12.	<i>Giant</i> menyediakan produk yang beragam	5	4	3	2	1
Empathy (Empati)						
13.	Karyawan <i>Giant</i> membantu memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan	5	4	3	2	1
14.	Karyawan <i>Giant</i> mengatasi segera keluhan pelanggan	5	4	3	2	1
15.	<i>Giant</i> bersedia menerima pengembalian dan penukaran barang yang sudah dibeli pelanggan	5	4	3	2	1

Bagian I : **EKSPEKTASI / HARAPAN**

Keterangan : Apakah Ekspektasi / Harapan anda terhadap *Hypermarket Giant*

Petunjuk : Pilihlah jawaban anda pada salah satu skor dengan tanda "X".

NO	Pertanyaan					
	Tingkat Harapan / Kepentingan	SP	P	CP	KP	TP
	<i>Tangibles</i> (Berwujud)					
1.	Penyediaan peralatan modern	5	4	3	2	1
2.	Penampilan karyawan yang baik	5	4	3	2	1
3.	Area parkir yang luas	5	4	3	2	1
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)					
4.	Akurat mencatat transaksi pasca penjualan	5	4	3	2	1
5.	Melayani pelanggan dengan baik	5	4	3	2	1
6.	Tempat pembayaran (kasir) cukup banyak	5	4	3	2	1
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					
7.	Tersedianya kotak saran	5	4	3	2	1
8.	Dapat menangani segala keluhan pelanggan	5	4	3	2	1
9.	Tersedianya ruang informasi	5	4	3	2	1
	<i>Assurance</i> (Jaminan)					
10.	Menawarkan barang berkualitas tinggi	5	4	3	2	1
11.	Karyawan bersikap ramah terhadap pelanggan	5	4	3	2	1
12.	Produk yang disediakan beragam	5	4	3	2	1
	<i>Empathy</i> (Empati)					
13.	Karyawan dapat membantu memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan	5	4	3	2	1
14.	Karyawan mengatasi dengan segera keluhan-keluhan pelanggan	5	4	3	2	1
15.	Bersedia menerima pengembalian dan penukaran barang yang sudah dibeli pelanggan	5	4	3	2	1

PROFIL KONSUMEN

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Intensitas Belajar dalam 1 bulan
1	Ida Farida	1	2	1	1
2	Agus Nurjanian	1	1	1	1
3	Fazi	2	1	2	1
4	Parhamullah	1	1	2	1
5	David	3	1	4	1
6	Elsa	1	2	2	2
7	Amel	2	2	1	1
8	Siti Aminah	2	2	3	2
9	Irmelda	1	2	1	1
10	Marsinah	2	2	3	2
11	Lia	2	2	3	2
12	Mirna	2	2	2	2
13	Tania	1	2	1	1
14	Mita	2	2	2	1
15	Zaenab	1	2	1	1
16	Marni	2	2	3	2
17	Tari	2	2	3	2
18	Neneng	1	2	1	1
19	Irna	2	2	3	2
20	M. Evan	2	1	2	1
21	Nining	2	1	2	2
22	Atang	2	1	2	1
23	Hesti	2	2	2	2
24	Yulis	1	2	3	1
25	Tedy S	2	1	2	1
26	Meta	1	2	2	1
27	Meri	2	2	2	1
28	Erwin	3	1	4	1
29	Nela	3	2	3	3
30	Neni	3	2	3	2
31	Paulin	2	2	3	3
32	Ela	1	2	3	1
33	Nurhayati	3	2	3	1
34	Heny M	1	2	2	1

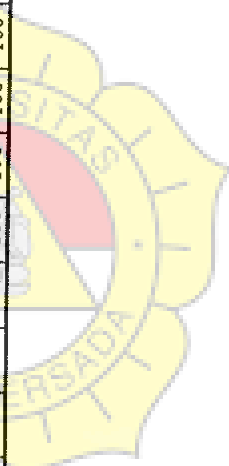
Lampiran 4
TINGKAT HARAPAN / KEPENTINGAN

No	Nama Responden	Tangible					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empaty			Jumlah			
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23		Y24	Y25	
1	Ida Farida	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
2	Agus Nurjani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	Fazli	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	Parhanullah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	David	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
6	Elsa	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
7	Amel	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	Siti Aminah	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	64
9	Imelda	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
10	Marsinah	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	70
11	Lia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
12	Mima	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
13	Tania	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
14	Mita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	Zaenab	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
16	Marni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
17	Tari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
18	Neneng	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	Irna	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	69
20	M. Evan	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
21	Nining	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	Atang	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	68
23	Hesti	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	70
24	Yulis	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	62
25	Tedi.S	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
26	Meta	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71

No	Nama Responden	Tangible					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empaty					Jumlah	
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25		
27	Mery	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
28	Erwin	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
29	Nela	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
30	Neni	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
31	Faulin	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
32	Ela	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
33	Nurhayati	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
34	Henry M	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
35	Denok S	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
36	Hendri S	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	59
37	Hana	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
38	Awilah	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
39	Emi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
40	Endang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
41	Lany	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
42	Alin	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
43	Erna	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
44	Elin	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
45	Aniz	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
46	Alan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
47	Lely	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
48	Lela	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
49	Jony	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	68
50	Ami	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	66
51	Nani S	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
52	H. Dede	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
53	Ade	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
54	Eneng	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
55	Ratna Dewi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
56	Eki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
57	Titin	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61

No	Nama Responden	Tangible					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empaty			Jumlah
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15									
58	Sumini	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	54			
59	Yati	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	55			
60	Nugraha	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58			
61	Maria	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	55			
62	Indry	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63			
63	Nadia	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	66			
64	Rani	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	3	3	5	63			
65	Yunie	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	58			
66	Rama	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	67			
67	Gatot	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64			
68	Bunga	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	68			
69	Asep	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	52			
70	Desi	4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	66			
71	Anjar	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	67			
72	Go'ong	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			
73	Maya	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	70			
74	Desti	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	68			
75	Ranti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			
76	Lena	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69			
77	Dina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60			
78	Irene	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			
79	Nurlela	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	68			
80	Myra	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			
81	Destiana	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	69			
82	Astuti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			
83	Sita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	63			
84	Evi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			
85	Aline	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			
86	Yeni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65			
87	Mia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72			
88	Vina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			
89	Vira	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72			
90	Peny	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75			

No	Nama Responden	Tangible					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empaty					Jumlah					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25						
91	Nurhasanah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
92	Rahma	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
93	Wulan	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	67
94	Dini F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	70
95	Micha	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
96	Tesy	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
97	Wiwin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
98	Saly	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
99	Sinta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	69
100	Zubaedah	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	71
	ΣX	441	449	452	455	456	455	409	450	417	465	462	465	440	441	441	449	452	455	456	455	409	450	417	465	462	465	440	441	6687		
	Rata-rata	4.41	4.49	4.52	4.55	4.56	4.55	4.09	4.5	4.17	4.65	4.62	4.65	4.4	4.41	4.41	4.49	4.52	4.55	4.56	4.55	4.09	4.5	4.17	4.65	4.62	4.65	4.4	4.41			
	V	0.72	0.79	0.62	0.73	0.8	0.72	0.72	0.79	0.67	0.59	0.64	0.54	0.76	0.73	0.61	0.72	0.62	0.73	0.8	0.72	0.72	0.79	0.67	0.59	0.64	0.54	0.76	0.73			
	Valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid			
	Pertanyaan	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29		
	Sangat Penting (5)	48	57	55	60	62	41	29	58	29	69	65	66	46	54	52	48	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42		
	Penting (4)	45	35	42	35	32	47	51	34	59	27	32	33	48	42	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37		
	Cukup Penting (3)	7	8	3	5	6	9	20	8	12	4	3	1	6	4	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11		
	Kurang Penting (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Tidak Penting (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Total responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		



TINGKAT PERSEPSI / KINERJA

No	Nama Responden	Tangible									Reliability			Responsiveness					Assurance					Empaty			Jumlah
		X1			X2			X3			X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15					
1	Ida Farida	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60		
2	Agus Nurjanian	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56		
3	Fazli	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47		
4	Parhamullah	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55		
5	David	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56		
6	Elsa	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56		
7	Amel	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49		
8	Siti Aminah	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47		
9	Imelda	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44		
10	Marsinah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48		
11	Lia	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50		
12	Mirna	3	4	5	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	50		
13	Tania	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56		
14	Mita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59		
15	Zaenab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59		
16	Marni	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55		
17	Tari	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53		
18	Neneng	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59		
19	Irna	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53		
20	M. Evan	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54		
21	Nining	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60		
22	Atang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58		
23	Hesti	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47		
24	Yulis	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	58		
25	Tedi .S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59		
26	Meta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57		

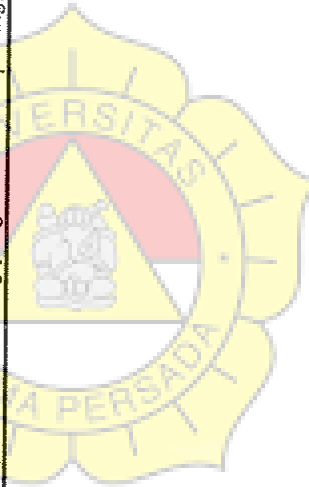
No	Nama Responden	Tangible					Reliability			Responsiveness				Assurance			Empaty			Jumlah				
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15								
27	Mery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	
28	Erwin	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	41
29	Nela	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41
30	Nemi	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
31	Faulin	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
32	Ela	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
33	Nurhayati	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
34	Henry.M	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
35	Denok.S	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
36	Hendri.S	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
37	Hana	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
38	Awilah	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
39	Emi	4	3	5	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	48
40	Endang	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42
41	Lany	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
42	Alin	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	40
43	Erna	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45
44	Elin	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	54
45	Antiz	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
46	Alan	3	3	5	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
47	Lely	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	41
48	Lela	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	41
49	Jony	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	41
50	Ami	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	42
51	Nani S	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49
52	H.Dede	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46
53	Ade	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	46
54	Eneng	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
55	Ratna Dewi	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
56	Eki	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	50
57	Titin	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	48
																								40

No	Nama Responden	Tangible				Reliability			Responsiveness				Assurance				Empaty			Jumlah	
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15					
58	Sumini	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51	
59	Yati	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	56
60	Nugraha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
61	Maria	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	50
62	Indry	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	55
63	Nadia	3	2	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	50
64	Rani	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	45	
65	Yunie	4	3	5	4	3	5	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	52	
66	Rama	4	2	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	52		
67	Gatot	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	60	
68	Bunga	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	53		
69	Asep	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	50	
70	Desi	4	4	5	3	3	4	3	2	5	4	3	5	4	3	5	4	2	2	53	
71	Anjar	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	49		
72	Go'ong	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
73	Maya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	61	
74	Desti	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	65	
75	Ranti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	
76	Lena	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	64	
77	Dina	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	54		
78	Irene	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	66		
79	Nurlela	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	65		
80	Myra	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	63		
81	Destiana	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	67		
82	Astuti	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	64	
83	Sita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	62		
84	Evi	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	64		
85	Aline	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	58		
86	Yeni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59		
87	Mia	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
88	Vina	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44		

No	Nama Responden	Tangible					Reliability			Responsiveness					Assurance					Empaty			Jumlah
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15							
90	Peny	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2	49						
91	Nurhasanah	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	58						
92	Rahma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	62						
93	Wulan	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60						
94	Dini_F	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	47						
95	Micha	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	58						
96	Tesy	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	56						
97	Wiwini	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	54						
98	Saly	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	57						
99	Sinta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	56						
100	Zubaedah	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	61						
	ΣX	364	365	397	374	363	366	324	338	329	385	370	400	334	332	246	5287						
	Rata-rata	3.64	3.65	3.97	3.74	3.63	3.66	3.24	3.38	3.29	3.85	3.7	4	3.34	3.32	2.46							
	V	0.725	0.75	0.449	0.67	0.769	0.604	0.802	0.795	0.732	0.798	0.835	0.711	0.804	0.779	0.651							
	Valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid							
	Pertanyaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15							
	Sangat puas (5)	3	9	23	6	5	8	0	2	2	15	14	22	0	0	0							
	Puas (4)	58	49	51	62	53	51	39	46	40	55	43	56	44	39	5							
	Cukup Puas (3)	39	40	26	32	42	40	46	40	43	30	42	22	46	54	47							
	Kurang Puas (2)	0	2	0	0	0	1	15	12	15	0	1	0	10	7	37							
	Tidak Puas (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11							
	Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100							

Lampiran 6
Tingkat Kesesuaian

No	Variabel	Pertanyaan	Skor Kinerja	Skor Harapan	TKI	TKI Variabel
1	Tangible	Penyediaan peralatan modern	364	441	82.54	83.89
2		Penampilan karyawan yang baik	365	449	81.29	
3		Area parkir yang luas	397	452	87.83	
4	Reliability	Akurat mencatat transaksi pasca penjualan	374	455	82.20	81.98
5		Melayani pelanggan dengan baik	363	456	79.61	
6		Tempat pembayaran/kasir yang cukup luas	366	435	84.14	
7	Respnsiveness	Tersedianya kotak saran	324	409	79.22	77.74
8		Dapat menangani segala keluhan pelanggan	338	450	75.11	
9		Tersedianya ruang informasi	329	417	78.90	
10	Assurance	Menawarkan barang berkualitas tinggi	385	465	82.80	82.97
11		Karyawan bersikap ramah terhadap pelanggan	370	462	80.09	
12		Produk yang disediakan beragam	400	465	86.02	
13	Empathy	Karyawan dapat membantu memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan	334	440	75.91	68.49
14		Karyawan mengatasi dengan segera keluhan-keluhan pelanggan	332	450	73.78	
15		Bersedia menerima pengembalian dan penukaran barang yang sudah dibeli pelanggan	246	441	55.78	



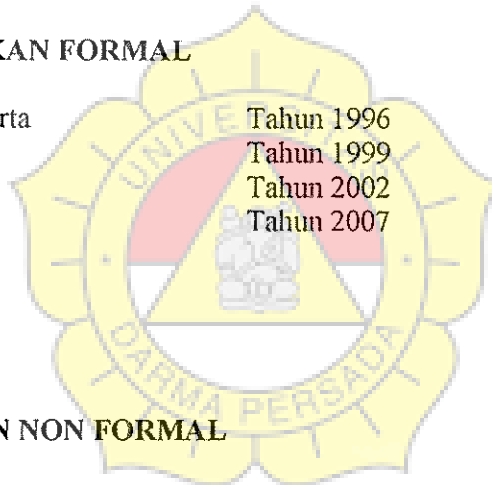
LAMPIRAN 7

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nanang Supriatna
Tempat, dan Tanggal, Lahir : Tasikmalaya, 07 Oktober 1983
Alamat : Jl. Curug Cemapaka RT 03/RW 01 NO. 89 Pondok
Gede, Bekasi.
No. Telepon : (021) 8613045.

PENDIDIKAN FORMAL

- | | |
|---|------------|
| 1. SD Negeri 09 Cipinang Melayu Jakarta | Tahun 1996 |
| 2. SLTP Negeri 195 Jakarta | Tahun 1999 |
| 3. SMU PUSAKA Jakarta | Tahun 2002 |
| 4. Universitas Darma Persada | Tahun 2007 |



PENDIDIKAN NON FORMAL

- | | |
|---|------------|
| 1. LPK (Komputer) SMU PUSAKA Jakarta | Tahun 2002 |
| 2. LPK (Bahasa Inggris) SMU PUSAKA Jakarta | Tahun 2002 |