

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil analisa yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada kuadran A terdapat faktor-faktor (atribut) yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan, atribut tersebut adalah:

- Daya tahan produk saat disimpan dalam jangka waktu yang lama (storage)
- Jaminan kualitas yang diberikan diatas 5 tahun
- Kesesuaian antara kualitas produk dengan harga produk
- Kecakapan karyawan dalam melayani pesanan
- Ketersediaan *Technical Advisor* yang mengawasi pada saat melakukan proses pengecatan
- Ketepatan keberangkatan pesanan
- Ketanggapan karyawan saat menerima pesanan
- Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan
- Komunikasi yang efektif dengan pelanggan
- Jaminan barang diterima tepat waktu

- Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan
- Perhatian yang diberikan terhadap pelanggan ketika menyampaikan keluhan
- Karyawan melayani dengan tulus

2. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor / atribut yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Adapun atribut tersebut adalah:

- Ketahanan terhadap karat
- Ketahanan produk terhadap cuaca
- Ketahanan produk terhadap polusi lingkungan
- Warna cat yang tidak mudah pudar
- Produk mampu melindungi dari perubahan temperature / cuaca ekstrim
- Kesesuaian produk terhadap kebutuhan (spesifikasi) dari customer
- Kesesuaian produk yang dikirim terhadap keterangan produk (*Data Sheet/ Technical Data*) yang diberikan
- Produk aman dari bahan berbahaya
- Produk ramah terhadap lingkungan
- Kesesuaian antara kualitas produk dengan harapan pelanggan
- Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menerima pesanan
- Informasi yang diberikan dapat dipercaya

3. Kuadran C merupakan atribut yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan.

Atribut tersebut tersebut adalah:

- Warna produk yang mengkilap (*glossy*)
- Variasi warna yang tersedia
- Produk mampu melindungi dari abrasi dan dampak buruk lingkungan
- Kemudahan produk dalam penggunaan/ aplikasi
- Desain kemasan produk
- Warna kemasan produk
- Ucapan terimakasih dari karyawan atas pembelian yang dilakukan customer

4. Atribut yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan tercapat pada kuadran D. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah:

- Produk mampu melindungi dari jamur dan kerang/algae
- Kemudahan dalam memahami komposisi dan keterangan pada label produk
- Kemudahan dalam memahami lembar data keselamatan dan keamanan bahan (MSDS)
- Penempata label pada kemasan
- Penampilan karyawan rapi dan bersih

- Kesopanan karyawan

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu:

1. Perusahaan hendaknya memberikan harga yang pantas dan sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan. Hal ini bertujuan agar pelanggan tidak meninggalkan produk kita dan beralih ke produk lainnya.
2. Hendaknya karyawan dapat lebih cakap dalam melayani pesanan baik pesanan melalui email, datang langsung ataupun dari telepon.
3. Perusahaan hendaknya menyediakan *Technical Advisor* yang lebih banyak untuk ditempatkan di lokasi-lokasi proyek pelanggan sebagai pengawas pelaksanaan dan penggunaan produk.
4. Hendaknya perusahaan lebih memperhatikan lagi mengenai waktu keberangkatan pesanan agar sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Khususnya bagi pesanan yang ditujukan untuk *docking* kapal dimana dilakukan pada waktu tertentu dan terbatas. Sebaiknya perusahaan menyediakan stock produk yang lebih banyak untuk produk yang sering dibeli pelanggan sehingga jika ada pesanan mendadak, pesanan tersebut dapat segera dikirim ke pelanggan dengan tepat waktu.

5. Karyawan hendaknya lebih tanggap terhadap pesanan yang datang dari pelanggan. Dan jangan membiarkan pelanggan menunggu lama untuk melakukan pesanan. Balas email atau jawab telepon dari pelanggan dengan segera.
6. Karyawan juga hendaknya lebih tanggap dalam menangani keluhan yang disampaikan pelanggan. Misalnya saat pesanan yang datang telat, ataupun barang yang dikirim tidak sesuai pesanan.
7. Hendaknya karyawan dapat memberikan informasi yang efektif kepada pelanggan sehingga pelanggan mengetahui setiap status pesanan atau produk yang sedang diproduksi.
8. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan jaminan barang diterima tepat waktu karena ini merupakan unsure utama yang diinginkan pelanggan dan akan membawa *image* yang baik bagi perusahaan.
9. Perusahaan juga hendaknya meningkatkan jaminan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman terhadap pilihannya untuk membeli produk. Selain itu perusahaan juga dapat bertanggung jawab atas setiap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
10. Karyawan hendaknya memberikan perhatian terhadap pelanggan ketika menyampaikan keluhannya.
11. Hendaknya karyawan lebih meningkatkan pelayanannya dengan tulus tanpa membandingkan antara pelanggan satu dengan pelanggan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, M. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*. Jurusan Ekoncmi Universitas Terbuka. Jakarta.
- Ahmad, Zein. 2008. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Budi Purbayu, and Muliawan Hamdani. 2007. *Statistika Deskriptif Dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Erlangga. Jakarta
- Farris, Paul W et al. 2008. *Metrik Pemasaran*. Taufik Amir, Penterjemah. Akademia. Jakarta.
- Ika, Dinar. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Benyamin Molan, Penterjemah. Indeks. Jakarta.
- Kristianto, Paulus L. 2011. *Psikologi Pemasaran*. CAPS. Yogyakarta.
- Mahanani, Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Pintar Statistik Komputer*. Mediakom. Yogyakarta.
- Puspoprano, Sawaldjo. 2006. *Manajemen Bisnis*. PPM. Jakarta.
- Royan, Frans M. 2010. *Creating Effective Sales Force*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Suharno, and Yudi Sutarso. 2010. *Marketing in Practice*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sumarwan, Ujang et al. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. IPB Press. Bogor.

Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. CAPS. Yogyakarta.

Suparyono. 2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Pelanggan Tentang Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Televisi "LCD" SHARP*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Jakarta

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Sutrisni. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.

Widagdo, Widhi. 2007. *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Mutu Beras Berlabel Serta Perilaku Konsumen dalam Pembelian Beras Berlabel*. Fakultas Teknologi Pertanian Institut Pertanian Bogor. Bogor

www.freedownload-marketing.blogspot.com/2010/05/contoh-kuesioner-servqual-dan-kepuasan.html

www.jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html

www.skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html

www.zefatsani.wordpress.com/2012/05/14/cara-membuat-diagram-kartesius-dengan-spss.html

Lampiran I

KUESIONER

A. Pembuka

Perkenalkan, saya Winda Gustia Windi mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan *Marketing* Universitas Darma Persada. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi tentang analisis kualitas produk dan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan pada PT. International Paint Indonesia. Saya sangat mengharapkan bantuan Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Demikian kuesioner ini saya sampaikan dan atas bantuan serta kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

B. Identitas Responden

1. Nama Perusahaan : _____
2. Diisi oleh : _____
3. Alamat : _____

4. No. Telpn : _____
5. Jabatan Responden :

1.) Staff	3.) Executive	5.) Owner
2.) Supervisor	4.) Manager	6.) lainnya...
6. Jenis Perusahaan :

1.) Shipping Company	7.) Paint Distributor
2.) Oil and Gas Company	8.) Pulp and Paper
3.) Public Transportation	9.) Food and Pharma
4.) Mining & Mineral	10.) Power Company
5.) General Industrial	11.) Chemical
6.) Contractor	12.) lainnya...
7. Kepemilikan perusahaan:

1.) Lokal	3.) Joint Venture
2.) International/ Asing	
8. Lokasi perusahaan :

1.) Jabotabek	6.) Sulawesi
2.) Banten	7.) Bali dan Lombok

2. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		TB	KB	CB	B	SB	TP	KP	CP	P	SP
TANGIBLES											
1	Penampilan karyawan rapi dan bersih										
5	Tampilan website yang menarik										
5	Bentuk dari merchandise yang menarik (ex: kalender, topi, dll)										
No.	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		TB	KB	CB	B	SB	TP	KP	CP	P	SP
RELIABILITY											
7	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menerima pesanan										
3	Kecakapan karyawan dalam melayani pesanan										
9	Ketersediaan <i>Technical Advisor</i> yang mengawasi pada saat melakukan proses pengecatan										
9	Ketepatan keberangkatan pesanan										
RESPONSIVENESS											
1	Ketanggapan karyawan saat menerima pesanan										
2	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan										
3	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan										
ASSURANCE											
1	Informasi yang diberikan dapat dipercaya										
1	Kesopanan karyawan										
1	Jaminan barang diterima tepat waktu										
7	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan										
EMPATHY											
1	Perhatian yang diberikan terhadap pelanggan ketika menyampaikan keluhan										
1	Karyawan melayani dengan tulus										
1	Ucapan terimakasih dari karyawan atas pembelian yang dilakukan oleh customer										

*** TERIMAKASIH ***

Lampiran 2
Tabulasi Data Analisis Kualitas Produk dan Kualitas berdasarkan Kinerja
Perusahaan



Lampiran 3
Tabulasi Data Analisis Kualitas Produk dan Kualitas berdasarkan Persepsi Pelanggan



ampiran 4
Tabel r Pearson Product Moment

Tabel r
(Pearson Product Moment)
Uji 1 sisi dan 2 sisi pada taraf signifikansi 0,05

N	1-tailed	2-tailed	N	1-tailed	2-tailed
3	0.988	0.997	46	0.246	0.291
4	0.900	0.95	47	0.243	0.288
5	0.805	0.878	48	0.240	0.285
6	0.729	0.811	49	0.238	0.282
7	0.669	0.755	50	0.235	0.279
8	0.622	0.707	51	0.233	0.276
9	0.582	0.666	52	0.231	0.273
10	0.549	0.632	53	0.228	0.270
11	0.521	0.602	54	0.226	0.268
12	0.497	0.576	55	0.224	0.265
13	0.476	0.553	56	0.222	0.263
14	0.458	0.532	57	0.220	0.261
15	0.441	0.514	58	0.218	0.258
16	0.426	0.497	59	0.216	0.256
17	0.412	0.482	60	0.214	0.254
18	0.400	0.468	61	0.213	0.252
19	0.389	0.456	62	0.211	0.250
20	0.378	0.444	63	0.209	0.248
21	0.369	0.433	64	0.207	0.246
22	0.360	0.423	65	0.206	0.244
23	0.352	0.413	66	0.204	0.242
24	0.344	0.404	67	0.203	0.240
25	0.337	0.396	68	0.201	0.239
26	0.330	0.388	69	0.2	0.237
27	0.323	0.381	70	0.198	0.235
28	0.317	0.374	71	0.197	0.233
29	0.312	0.367	72	0.195	0.232
30	0.306	0.361	73	0.194	0.23
31	0.301	0.355	74	0.193	0.229
32	0.296	0.349	75	0.171	0.227

33	0.291	0.344	76	0.19	0.226
34	0.287	0.339	77	0.189	0.224
35	0.283	0.334	78	0.188	0.223
36	0.279	0.329	79	0.186	0.221
37	0.275	0.325	80	0.185	0.22
38	0.271	0.32	81	0.184	0.219
39	0.267	0.316	82	0.183	0.217
40	0.264	0.312	83	0.182	0.216
41	0.261	0.308	84	0.181	0.215
42	0.257	0.304	85	0.180	0.213
43	0.254	0.301	86	0.179	0.212
44	0.251	0.297	87	0.178	0.211
45	0.248	0.294	88	0.176	0.210

Sumber: Priyatno, Duwi (2011, 196-197)



Empiran 5 Kebolehpercayaan

Kebolehpercayaan berdasarkan Kinerja Perusahaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		78	100.0

Stepwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.923	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	144.5000	151.292	.472	.	.921
	144.5256	151.837	.450	.	.921
	144.5769	151.572	.496	.	.921
	144.6667	153.446	.360	.	.922
	144.9103	151.278	.393	.	.922
	144.9103	151.226	.411	.	.922
	144.7821	150.536	.499	.	.921
	144.7949	151.905	.379	.	.922
	144.8718	151.672	.467	.	.921
	144.5769	151.052	.412	.	.922

11	144.3590	148.311	.558	.	.920
12	144.8590	153.733	.290	.	.923
13	144.9103	151.070	.406	.	.922
14	144.8718	149.620	.551	.	.920
15	144.7051	150.418	.529	.	.921
16	144.7051	150.366	.559	.	.920
17	144.8718	152.685	.366	.	.922
18	144.8590	153.759	.274	.	.923
19	144.7692	151.115	.426	.	.921
20	144.5897	154.401	.271	.	.923
21	144.6923	153.566	.285	.	.923
22	144.6923	153.281	.380	.	.922
23	144.8846	149.038	.588	.	.920
24	144.7051	149.535	.475	.	.921
25	144.9744	155.246	.164	.	.924
26	145.7692	155.297	.118	.	.925
27	144.7692	148.492	.630	.	.919
28	144.8974	146.431	.692	.	.919
29	145.0513	152.153	.337	.	.922
30	145.2308	148.777	.434	.	.922
31	144.9359	144.970	.676	.	.918
32	145.1026	144.457	.679	.	.918
33	144.9615	146.141	.592	.	.920
34	144.7179	147.062	.605	.	.919
35	144.7436	149.180	.623	.	.920
36	145.3205	150.195	.393	.	.922
37	144.9231	149.552	.521	.	.920
38	145.0000	146.961	.602	.	.919
39	144.9744	146.025	.611	.	.919
40	145.0385	147.804	.463	.	.921

Reliabilitas berdasarkan Harapan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
ases	Valid	78	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	78	100.0

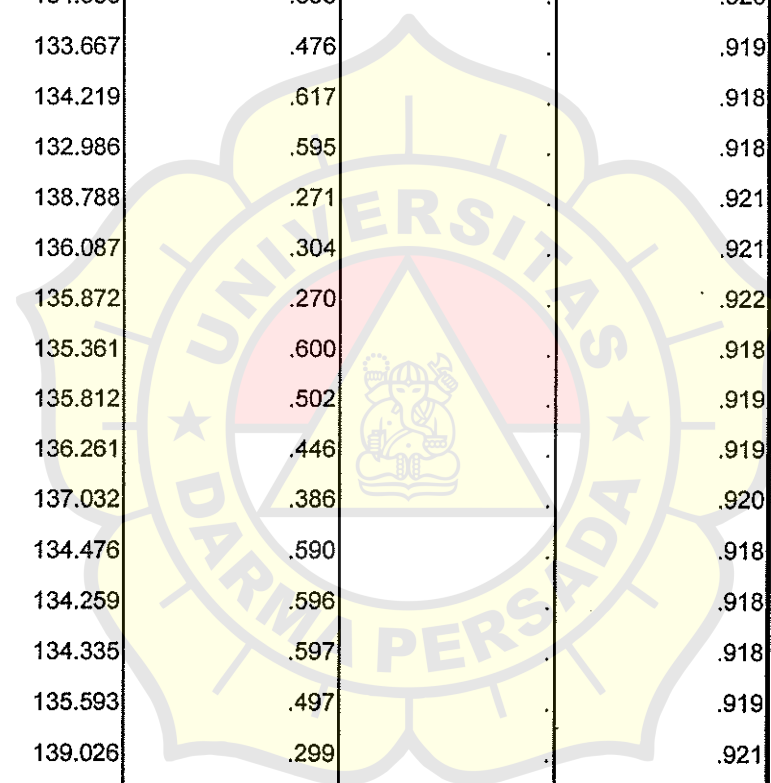
Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.921	.925	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	159.9615	132.141	.646	.917	.917
2	160.0385	132.401	.664	.917	.917
3	160.1282	132.113	.665	.917	.917
4	160.0385	135.622	.488	.919	.919
5	160.5897	137.414	.331	.920	.920
3	160.4615	136.901	.463	.919	.919
7	160.2051	134.763	.527	.918	.918
3	160.3590	133.792	.525	.918	.918
9	160.3205	133.623	.551	.918	.918
10	160.0000	134.078	.578	.918	.918
11	160.0513	133.997	.571	.918	.918
12	160.0385	137.570	.300	.921	.921



13	159.9103	133.537	.588	.	.918
14	160.4744	135.369	.441	.	.919
15	160.5000	135.162	.442	.	.919
16	160.5256	136.253	.321	.	.921
17	161.3333	136.848	.306	.	.921
18	161.5128	136.669	.299	.	.921
19	161.2821	131.400	.512	.	.919
20	160.1410	134.980	.393	.	.920
21	160.0897	133.667	.476	.	.919
22	159.9615	134.219	.617	.	.918
23	160.0256	132.986	.595	.	.918
24	160.3974	138.788	.271	.	.921
25	161.1282	136.087	.304	.	.921
26	160.8077	135.872	.270	.	.922
27	160.1667	135.361	.600	.	.918
28	160.1795	135.812	.502	.	.919
29	160.1923	136.261	.446	.	.919
30	159.8205	137.032	.386	.	.920
31	160.0641	134.476	.590	.	.918
32	160.0256	134.259	.596	.	.918
33	160.0513	134.335	.597	.	.918
34	160.0641	135.593	.497	.	.919
35	160.3205	139.026	.299	.	.921
36	159.9231	135.371	.518	.	.919
37	160.2308	136.647	.374	.	.920
38	160.0641	136.424	.408	.	.920
39	160.2692	137.498	.384	.	.920
40	160.3462	136.567	.308	.	.921

No.	Indikator	PEKSEFSI										HARAPAN					Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian			
		Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		Sangat Penting		Cukup Penting		Kurang Penting			Tidak Penting		
		Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot			Bobot	Bobot	Bobot
PERFORMANCE																					
1	Ketahanan terhadap koral	70	220	27	0	0	317	205	124	18	0	0	0	0	0	347	4.05	4.45	91.35%		
2	Ketahanan produk terhadap cuaca	60	228	27	0	0	315	170	156	15	0	0	0	0	0	341	4.04	4.37	92.38%		
3	Ketahanan produk terhadap polusi lingkungan	45	236	30	0	0	311	140	180	12	2	0	0	0	0	334	3.99	4.28	93.11%		
		Rata-Rata X,Y																			
		1.34																			
FEATURES																					
4	Warna cat yang tidak mudah pudar	25	240	39	0	0	304	155	180	6	0	0	0	0	0	341	3.90	4.37	89.15%		
5	Warna produk yang mengkilap (glossy)	20	180	84	0	1	285	25	220	51	2	0	0	0	0	298	3.65	3.82	95.64%		
6	Variasi warna yang tersedia	20	180	81	4	0	285	30	248	30	0	0	0	0	0	308	3.65	3.95	92.53%		
		Rata-Rata X,Y																			
		1.87																			
RELIABILITY																					
7	Produk mampu melindungi dari perubahan temperature / cuaca ekstrim	25	208	60	2	0	295	110	200	18	0	0	0	0	0	328	3.78	4.21	89.94%		
8	Produk mampu melindungi dari jamur dan kerang/alga	35	184	75	0	0	294	85	196	33	2	0	0	0	0	316	3.77	4.05	93.04%		
9	Produk mampu melindungi dari abrasi dan dampak pukulan lingkungan	10	200	78	0	0	288	95	188	36	0	0	0	0	0	319	3.69	4.09	90.28%		
		Rata-Rata X,Y																			
		1.87																			
CONFORMANCE TO SPECIFICATION																					
10	Kesesuaian produk terhadap kebutuhan (spesifikasi) dari customer	65	212	30	4	0	311	175	160	9	0	0	0	0	0	344	3.99	4.41	90.41%		
11	Kesesuaian produk yang dikirim terhadap keterangan produk (Data Sheet / Technical Data) yang diberikan	135	160	33	0	0	328	160	168	12	0	0	0	0	0	340	4.21	4.36	96.47%		
		Rata-Rata X,Y																			
		1.64																			
DURABILITY																					
12	Daya tahan produk saat disimpan dalam jangka waktu yang lama (storage)	10	208	69	2	0	289	165	164	12	0	0	0	0	0	341	3.71	4.37	84.75%		
13	Jaminan kualitas yang diberikan di atas 5 tahun	20	184	75	6	0	285	215	124	12	0	0	0	0	0	351	3.65	4.50	81.20%		
		Rata-Rata X,Y																			
		1.47																			
SERVICEABILITY																					
14	Kemudahan produk dalam penggunaan/aplikasi	25	176	87	0	0	288	60	196	51	0	0	0	0	0	307	3.69	3.94	93.81%		
15	Kemudahan dalam memahami komposisi dan keterangan pada label produk	35	212	54	0	0	301	60	188	57	0	0	0	0	0	305	3.86	3.91	98.69%		
16	Kemudahan dalam memahami lembar data keselamatan dan keamanan bahan (MSDS)	30	220	51	0	0	301	75	156	72	0	0	0	0	0	303	3.86	3.88	99.34%		
		Rata-Rata X,Y																			
		1.27																			
ESTHETICS																					
17	Desain kemasan produk	15	192	81	0	0	288	15	44	159	22	0	0	0	0	240	3.69	3.08	120.00%		
18	Warna kemasan produk	20	188	81	0	0	289	5	48	129	44	0	0	0	0	226	3.71	2.90	127.88%		
19	Penempatan label pada kemasan	40	184	72	0	0	296	30	60	120	34	0	0	0	0	244	3.79	3.13	121.31%		
		Rata-Rata X,Y																			
		1.87																			
PERCEIVED QUALITY																					
20	Produk aman dari bahan berbahaya	40	240	30	0	0	310	165	132	36	0	0	0	0	0	333	3.97	4.27	93.09%		
21	Produk ramah terhadap lingkungan	40	208	54	0	0	302	180	124	33	0	0	0	0	0	337	3.87	4.32	89.61%		
		Rata-Rata X,Y																			
		3.87																			
22	Pelenggan	20	240	42	0	0	302	180	164	3	0	0	0	0	0	347	3.87	4.45	87.03%		
		Rata-Rata X,Y																			
		3.68																			
23	Kesesuaian antara kualitas produk dengan harga produk	25	172	90	0	0	287	180	144	18	0	0	0	0	0	342	3.68	4.38	83.92%		
		Rata-Rata X,Y																			
		1.95																			
		2.17																			

No.	Indikator	PERSEPSI										HARAPAN				Tingkat Pelaksanaan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian		
		Sangat Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		Sangat Penting		Cukup Penting		Kurang Penting					Tidak Penting	
		Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot	Bobot				Bobot	Bobot
KUALITAS PELAYANAN																				
TANGIBLES																				
24	Penampilan karyawan rapi dan bersih	65	164	72	0	0	301	45	244	24	0	0	313	3,86	4,01	96,17%				
25	Sifat tampilan website yang menarik	10	172	96	2	0	280	20	96	120	20	0	256	3,59	3,28	109,38%				
26	Benarik dari merchandise yang menarik	0	48	117	52	1	218	75	84	114	8	0	281	2,79	3,60	77,59%				
Rata-Rata X,Y		1,49 1,46 94,37%																		
RELIABILITY																				
27	Pengetahui dan kemampuan karyawan dalam menerima pesanan	25	216	51	4	0	296	100	228	3	0	0	331	3,79	4,24	89,43%				
28	Kecakapan karyawan dalam melayani pesanan	25	176	84	0	1	286	105	216	9	0	0	330	3,67	4,23	86,67%				
29	Ketersediaan Technical Advisor yang mengawasi pada saat melakukan proses pengiriman	15	148	105	6	0	274	105	212	12	0	0	329	3,51	4,22	83,28%				
30	Cepat dalam keberangkatan pesanan	15	128	96	20	1	260	235	120	3	0	0	358	3,33	4,59	72,63%				
Rata-Rata X,Y		1,49 1,69 83,00%																		
RESPONSIVENESS																				
31	Ketanggapan karyawan saat menerima pesanan	40	148	90	4	1	283	145	188	6	0	0	339	3,63	4,35	83,48%				
32	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan	30	120	114	4	2	270	160	176	6	0	0	342	3,46	4,38	78,95%				
33	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan	40	140	99	0	2	281	150	184	6	0	0	340	3,60	4,36	82,65%				
Rata-Rata X,Y		1,42 1,75 81,69%																		
ASSURANCE																				
34	Informasi yang diberikan dapat dipercaya	45	208	42	4	1	300	145	188	6	0	0	339	3,85	4,35	88,50%				
35	Kesopanan karyawan	25	220	51	2	0	298	50	260	9	0	0	319	3,82	4,09	93,42%				
36	Jaminan barang diterima tepat waktu	10	100	129	12	2	253	195	152	3	0	0	350	3,24	4,49	72,29%				
37	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan	10	196	75	2	1	284	105	200	21	0	0	326	3,64	4,18	87,12%				
Rata-Rata X,Y		1,41 1,72 85,33%																		
EMPATHY																				
38	Perhatian yang diberikan terhadap pelanggan ketika menyampaikan keluhan	30	140	105	2	1	278	150	180	9	0	0	339	3,56	4,35	82,01%				
39	Karyawan melayani dengan tulus	45	124	108	2	1	280	75	236	12	0	0	323	3,59	4,14	86,69%				
40	Ucapan terimakasih dari karyawan atas pembelian yang dilakukan customer	55	96	117	6	1	275	105	164	48	0	0	317	3,53	4,06	86,75%				
Rata-Rata X,Y		1,43 1,70 85,15%																		