

Lampiran 1. Lembar Bimbingan


Lampiran 1. Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Roy Hartono
 NIM : 2017.69.03.0040
 Jurusan : Teknik Industri
 Konsentrasi : Kepuasan
 Judul : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PENGENDALIAN HAMA DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) STUDI KASUS : PT E.T.S.A

Hari	Tanggal	BAB	Materi Bimbingan	T. Tangan Pembimbing
Minggu	15 Mei 2021	I	Judul, pendahuluan, latar belakang	1.
Sabtu	22 Mei 2021	I	latar belakang, tujuan penelitian	2.
Sabtu	19 Juni 2021	II	Tinjauan pustaka, penelitian kekhulu	3.
Sabtu	26 Juni 2021	II	penelitian kekhulu	4.
Sabtu	10 Juli 2021	II	revisi materi jurnal	5.
Sabtu	29 Juli 2021	III	Motivasi penelitian	6.
Sabtu	24 Juli 2021	III	Metode penelitian, uji validasi	7.
Sabtu	31 Juli 2021	III	Uji Reliabilitas, keakuratan data dan lam 2	8.
Sabtu	19 Agustus 2021	IV	pendahuluan metode CSI & IPA	9.
Senin	20 Agustus 2021	IV	pengumpulan data dan kesimpulan	10. Acc.

Pasuruan, 26 Agustus 2021


 Achmad Misbach, ST, MT
 NIK. Y.069.02.01.066

Lampiran 2. Rekapitan Atribut Kepentingan

Rekapitan Atribut Kepentingan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Exclude d ^a	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.703	15

Lampiran 3. Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	50.18	28.353	.350	.685
X1.2	50.33	28.328	.330	.687
X1.3	50.00	30.359	.083	.710
X2.1	50.88	27.753	.275	.693
X2.2	49.98	30.384	.140	.704
X2.3	49.88	30.881	.013	.716
X3.1	51.53	24.307	.434	.672
X3.2	51.10	27.221	.334	.686
X3.3	50.65	27.823	.414	.679
X4.1	50.63	29.010	.252	.695
X4.2	50.50	27.949	.330	.686
X4.3	50.68	29.866	.149	.704
X5.1	51.18	25.892	.431	.672
X5.2	50.75	28.397	.288	.691
X5.3	51.28	22.769	.639	.633

Lampiran 4. Distribusi nilai r tabel signifikan 5%

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Eka Nur Kamilah, 2015

Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 5. Reliability

Scale:ALL

VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.648	15

Lampiran 6. Item total statistic

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	61.55	12.715	.235	.636
X1.2	61.83	13.533	-.022	.672
X1.3	61.58	11.994	.393	.614
X2.1	61.38	12.394	.336	.624
X2.2	61.45	12.305	.383	.619
X2.3	61.65	11.413	.458	.601
X3.1	61.28	13.076	.228	.638
X3.2	61.68	11.558	.466	.602
X3.3	61.98	11.666	.376	.614
X4.1	61.90	12.400	.209	.641
X4.2	61.90	11.836	.309	.625
X4.3	61.98	12.281	.234	.637
X5.1	61.93	12.276	.198	.644
X5.2	62.10	12.451	.176	.647
X5.3	61.60	13.015	.100	.655

Lampiran 7. Dokumentasi penelitian



Gambar : Proses pelayanan PT ETSA saat penyemprotan disinfeksi area pelanggan.



Gambar : Proses pelayanan PT ETSA pengendalian hama serangga.

Lampiran 8. Kuesioner Penelitian

No.	AtributKeinginanPelanggan	TingkatKepentingan					Tingkatkepuasan				
		TP	KP	CP	P	SP	TB	KB	CB	B	SB
	Tangible (Wujud)										
1.	Kelengkapan atribut safety operator memadai (minimal : penggunaan masker saat spraying)										
2.	Kelengkapan kerja (peralatan & bahan kimia) sudah memadai										
3.	Kerapihan dan kebersihan diri petugas ETSA (seragam, bau badan, bau mulut, kerapian rambut dll)										
	Empathy (Empati)										
4.	Ketepatan waktu saat pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan kesepakatan										
5.	Pemahaman operator analisa dilapangan dan keluhan pelanggan										

6.	Perilaku (attitude) petugas ETSA terhadap pelanggan										
	Reliability (Kehandalan)										
7.	Kecepatan pelayanan keluhan / komplain 1 x 24 jam										
8.	Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur sesuai dengan waktu yang ditentukan										
9.	Kualitas laporan hasil kerja sesuai yang diharapkan (bila diperlukan)										
	Responsiveness (Daya tanggap)										
10.	Kejelasan penyampaian informasi operator ETSA dengan pelanggan.										
11.	Operator melakukan pekerjaan sesuai SOP saat dilapangan										
12.	Monitoring dan treatment hama sudah tepat sasaran										

	Assurance (Jaminan)										
13.	Inspeksi dari <i>TeamQuality Assurance</i> untuk memantau hasil pelayanan petugas ETSA										
14.	Kualitas laporan hasil Inspeksi dari <i>Team Quality Assurance</i>										
15.	Hasil pengendalian hama										

Lampiran 9. Rekap Kuesioner Kepentingan

	CUSTOMER	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL X2	X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL X3	X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL X4	X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL X5
1	MAXONE HOTEL	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	3	4	11	5	4	5	14
2	ASCENT PREMIERE	4	5	4	13	5	4	4	13	5	4	5	12	5	5	5	15	5	4	4	13
3	GLORIA RESTO	5	4	4	13	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14
4	PTSINAR KENCANA	5	3	4	11	5	4	5	13	5	5	4	12	5	5	4	12	5	4	4	13
5	PT INDOFLORA	4	5	4	13	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	4	3	5	12
6	PT SNIKYO NASIONAL	5	5	4	13	5	4	5	14	5	3	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13
7	THE LIBRARY CAFE	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	13	4	4	3	11	5	4	4	13
8	R3 RESTO	5	4	4	13	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	4	14	4	3	5	12
9	PT SLUMBER MEKAR	5	3	5	13	5	5	5	13	5	5	4	13	5	4	3	10	5	4	4	13
10	KOTASK CAFE	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	3	11	4	5	5	14
11	HILL HOUSE	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
12	WONDERLAND	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	5	13	4	4	5	13
13	PT AGRINIESIA SOEHAT	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	4	13	3	4	4	11	5	5	5	15
14	PT AGRINIESIA KARANGLO	4	4	5	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	3	4	5	12
15	PT PSI MALANG	5	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	12	4	4	5	13
16	PT KOSMETIKA INDUSTRI	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	13	4	3	4	11
17	INSPIRED 27	4	4	5	13	4	4	3	11	5	5	4	14	4	4	3	11	4	5	5	14
18	BAKSO DAMAS	5	3	4	12	3	4	5	12	5	4	4	13	5	4	4	13	5	5	5	15
19	SHAKAO	4	4	3	11	4	5	3	12	5	4	4	13	4	3	4	11	4	3	5	12
20	PT KELAPA BIRU	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	3	12	4	4	3	11	5	5	5	15
21	PT IMPACT INDONESIA	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	3	4	12	5	4	3	12
22	PT ETIRA	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
23	BNI KANWIL	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	4	13	3	3	4	10	4	3	5	12
24	XIBOBA	5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13
25	DFRESH GUEST HOUSE	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	3	5	5	13
26	AW TRANSMART	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	3	13	3	5	5	13	5	3	5	13
27	AW MOG	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	4	13	4	3	5	12	4	5	4	13
28	DAPUR COKELAT	4	4	5	13	5	5	5	15	4	5	3	12	5	4	5	14	5	4	5	14
29	DEPOT 21	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	4	12
30	TOKO KUE SARA	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
31	RATA SPACE	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11
32	WARUNG SUI	4	5	5	14	5	5	4	14	5	3	3	11	4	5	5	14	4	3	5	12
33	PT SEGAR MAS	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	3	11	4	3	4	11	3	3	4	10
34	KOSMETIKA SIMPANG	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	5	12
35	BEKVAM COFE	4	4	4	12	5	4	3	12	5	4	3	12	4	4	3	11	3	4	3	10
36	RUMAH ORTU	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
37	SZ RESTO	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
38	RM MESIR	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15	3	5	4	12	3	3	5	11
39	ARBANAT RESTO	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
40	PT KELAPA BIRU	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12
	R hitung	0.5103	0.62	0.558		0.687619	0.690831	0.671953		1	0.467201	0.681684	0.77186		0.543175	0.541673	0.664717		0.711275	0.687896	0.53405
	SUM	183	172	182		190	187	179		194	178	166		169	169	166		168	161	181	
	AVERAGE	4.575	4.3	4.55		4.75	4.675	4.475		4.85	4.45	4.15		4.225	4.225	4.15		4.2	4.025	4.525	

Lampiran 10. Rekap Kuesioner Kepuasan

CUSTOMER	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL_X1	X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2	X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL_X3	X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL_X4	X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL_X5	
1	MAXONE HOTEL	3	2	4	9	2	5	5	12	3	2	4	9	4	3	4	11	3	4	2	9
2	ASCENT PREMIERE	3	2	4	9	5	4	4	13	5	2	3	10	2	3	2	7	2	2	1	5
3	GLORIA RESTO	5	4	4	13	4	5	4	13	1	2	2	5	3	3	4	10	2	4	2	8
4	PT SINAR KENCANA	4	3	4	11	1	4	4	9	1	3	4	8	3	5	4	12	2	4	2	8
5	PT INDOFLORA	4	4	4	12	2	5	4	11	2	4	4	10	4	5	4	13	2	3	2	7
6	PT SINYO NASIONAL	4	4	4	12	5	4	5	14	2	2	4	8	4	5	4	13	2	4	4	10
7	THE LIBRARY CAFE	4	4	3	11	3	4	5	12	2	4	4	10	4	4	3	11	5	4	4	13
8	63 RESTO	5	4	4	13	3	4	5	12	2	2	4	8	4	3	4	11	4	3	5	12
9	PT SUMBER MEKAR	5	3	4	12	3	4	3	10	2	4	4	10	3	4	3	10	2	4	2	8
10	KOTASK CAFE	3	4	5	12	3	4	5	12	1	2	3	6	4	4	3	11	4	5	3	12
11	HILL HOUSE	4	4	5	13	3	4	4	11	1	4	4	9	3	4	3	10	2	4	1	7
12	WONDERLAND	4	4	5	13	2	4	4	10	2	2	4	8	3	4	5	12	2	4	3	9
13	PT AGRINESIA SOEHAT	3	4	5	12	4	4	5	13	3	3	4	10	3	4	4	11	5	5	5	15
14	PT AGRINESIA KARANGLO	4	4	3	11	3	4	5	12	3	3	3	9	3	4	3	10	3	4	3	10
15	PT PSI MALANG	4	4	5	13	4	4	5	13	2	3	3	8	3	4	3	10	4	4	2	10
16	PT KOSMETIKA INDUSTRI	3	3	4	10	4	5	5	14	2	3	4	9	4	4	3	11	4	3	3	10
17	INSPIRED 27	4	4	5	13	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	5	13
18	BAKSO DAMAS	3	3	4	10	3	4	5	12	2	2	3	7	5	4	4	13	2	2	3	7
19	SHAOXIAO	4	4	3	11	4	4	3	11	1	2	3	6	4	3	4	11	2	3	3	8
20	PT KELAPA BIRU	4	4	5	13	4	5	5	14	2	2	3	7	4	4	3	11	2	3	2	7
21	PT IMPACT INDONESIA	4	4	5	13	2	4	5	11	2	4	2	8	3	3	4	10	2	4	3	9
22	PT ETIRA	4	5	5	14	2	4	4	10	2	4	3	9	4	2	3	9	2	3	1	6
23	BNI KANWIL	5	4	4	13	3	4	4	11	1	4	4	9	3	3	4	10	4	3	4	11
24	XIBOBA	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	2	9	4	2	2	8
25	DFRESH GUEST HOUSE	3	4	5	12	4	4	5	13	2	3	3	8	4	2	4	10	3	2	1	6
26	AW TRANSMART	4	4	5	13	2	4	5	11	1	3	3	7	3	2	4	9	2	3	1	6
27	AW MOG	5	4	4	13	3	5	5	13	4	3	3	10	4	3	2	9	4	2	4	10
28	DAPUR COKELAT	4	4	3	11	4	3	5	12	4	1	3	8	2	4	4	10	5	4	3	12
29	DEPOT 21	5	3	5	13	4	5	5	14	5	3	4	12	4	5	4	13	4	4	5	13
30	TOKO KUE SARA	4	3	4	11	2	5	4	11	2	3	5	10	5	4	4	13	2	3	2	7
31	RATA SPACE	5	4	4	13	4	5	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11
32	WARUNG SUII	4	5	4	13	3	5	4	12	3	3	3	9	4	5	3	12	2	3	4	9
33	PT SEGAR MAS	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	3	11	4	3	4	11	3	3	3	9
34	KOSMETIKA SIMPANG	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10
35	BEKHAM COFF	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	3	10
36	RUMAH ORTU	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
37	62 RESTO	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
38	RM MESIR	5	5	5	15	3	4	4	11	5	5	5	15	3	3	4	10	3	3	3	9
39	ARBANAT RESTO	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
40	PT KELAPA BRU	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12
		0.71349	0.78632	0.5886	0.74308	0.42128	0.55432		0.79967	0.73211	0.6559		0.67568	0.68432	0.56838		0.82061	0.62227	0.87301		
	SUM	163	157	170	195	171	175		109	126	144		145	150	143		123	140	119		
	AVERAGE	4.075	3.925	4.25	3.375	4.275	4.375		2.725	3.15	3.6		3.625	3.75	3.575		3.075	3.5	2.975		

Lampiran 11. Riwayat Hidup

Daftar Riwayat Hidup

DATA PRIBADI

Nama	: Roy Hartono	
Tempat, tanggal lahir	: Pasuruan, 12 Juni 1996	
Jenis Kelamin	: Laki-laki	
Kebangsaan	: Indonesia	
Agama	: Islam	
Status	: Nikah	
Perguruan Tinggi	: Universitas Yudharta Pasuruan	
Fakultas	: Teknik	
Jurusan	: Teknik Industri	
IPK	:	
No. Telp	: 089672335320	
E-mial	: roykashfanur@gmail.com	
Alamat Rumah	: Desa Sudimulyo RT 002/RW 005 Kecamatan Nguling Kabupaten Pasuruan	

RIWAYAT PENDIDIKAN

- SDN 1 Sudimulyo : 2002 – 2008 (Berjazah)
- Paket C : 2014 – 2016 (Berjazah)

PENGALAMAN AKADEMIK DAN ORGANISASI

KEPRIBADIAN

Memiliki kecakapan dalam berkomunikasi dan bersosial, disiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Jujur, mempunyai jiwa leadership dan mampu memimpin terhadap suatu pekerjaan.

KEMAMPUAN

1. Editing Video
2. Design Grafis
3. Mampu berkomunikasi dengan baik
4. Bisa memimpin dan mengkoordinir

Demikian data riwayat hidup ini saya buat berdasarkan hal yang sebenarnya, atas perhatiannya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Roy Hartono

Lembar Peserta Seminar

Nama : Roy hartono
 NIM : 2017 690 30040
 Jurusan : Teknik Industri
 Konsentrasi : Kepuasan Pelanggan

No	Tgl	Judul seminar yang diikuti	Dosen pembimbing	Ttd	ket
1		Penerapan GMP produk ikan anggoli dengan pendekatan FMEA (studi kasus pada fillet land PT. ini lautan fajar abadi)	Dr. Nuryanto, S.T., M.T.		
2		Pencetakan metode peramalan berdasarkan forecast peramalan produk krupuk di ud mntya lawang malang	Dr. Nuryanto, S.T., M.T.		
3		Pengendalian produk akhir paving dengan metode six sigma untuk meningkatkan kualitas (studi kasus di PT. duta bangsa mandiri pasrepan)	Dr. Nuryanto, S.T., M.T.		
4		Pengendalian kualitas produk gelasak mill dengan metode taguchi (studi kasus pada PT. kurnia alam perkasa jember)	Dr. Nuryanto, S.T., M.T.		
5		Penerapan metode EOQ pada gudang packing pt. XYZ untuk menentukan safety stok dan re-order point (ROP) pada bahan packing	Dr. Nuryanto, S.T., M.T.		
6		Analisa pengaruh lingkungan kerja, kemampuan kerja dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan maintenance di PT. Guntner Indonesia	Ayik pusakaningwati, S.T., M.T.	A	
7		Pengukuran keseimbangan lintasan produksi dengan metode ranked positional weigat (RPW) pada line 16 ASSY di PT. X	Ayik pusakaningwati, S.T., M.T.	A	
8		Studi kelayakan usaha penggilingan batu tenaga mesin pada ud. prawijaya desa jeruk porot gempol pasuruan	Ayik pusakaningwati, S.T., M.T.	A	
9		Analisis pengendalian persediaan bahan baku menggunakan metode EOQ di PT. XYZ	Ayik pusakaningwati, S.T., M.T.	A	
10		Analisis kelayakan finansial usaha peternakan ayam boiler system kemitraan	Ayik pusakaningwati, S.T., M.T.	A	