

# Lampiran

Kuisional Variabel *Tangible*

<i>Tangible</i> (Berwujud)											
		PERSEPSI					HARAPAN				
N0	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Elevator</i> yang dirawat terlihat bersih										
2	Lampu penerangan pada <i>elevator</i> berfungsi baik										
3	Tombol pengoperasian dan <i>emergency</i> berfungsi sesuai dengan fungsinya										
4	Indikator lantai berfungsi normal										
5	Buka tutup pintu halus dan normal										
6	Sensor berfungsi dengan baik										
7	Fan berfungsi normal										

Kuisisioner Variabel *Reliability*

<i>Reliability</i> (Kehandalan)											
NO	Pernyataan	PERSEPSI					HARAPAN				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1	Pengerjaan tepat pada <i>schedule</i> yang ditentukan										
2	Tenaga kerja bersih, rapih serta bersikap sopan dan ramah terhadap <i>costumer</i>										
3	Tenaga kerja melaporkan keadaan unit <i>elevator</i> setelah dirawat yang dibuktikan dengan <i>form</i> servis										
4	Kesiapan tenaga kerja dalam peralatan kerja										
5	Tenaga kerja mampu memperbaiki kerusakan pada <i>elevator</i>										
6	Mampu menyediakan <i>spare part</i> yang dibutuhkan										
7	Mampu melakukan pemasangan <i>spare part</i>										
8	Dapat mengevakuasi penumpang bila terjadi kemacetan										

Kuisisioner Variabel *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)											
NO	Pernyataan	PERSEPSI					HARAPAN				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1	Kesigapan dalam menerima laporan kerusakan dari <i>costumer</i>										
2	Dapat mendatangkan tenaga kerja dengan tepat waktu pada saat terjadi <i>emergency call</i> (1 x 24 ) jam										
3	Kesigapan tenaga kerja dalam memperbaiki kerusakan										
4	Kecepatan menerima respon dari <i>costumer</i>										
5	Kecepatan respon administrasi terkait dengan tagihan, penawaran, berita acara										
6	Pemberitahuan informasi dengan cepat bila terjadi masalah dalam pengoperasian										

Kuisisioner Variabel *Assurance*

<i>Assurance</i> (Jaminan)											
NO	Pernyataan	PERSEPSI					HARAPAN				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1	Memberikan garansi <i>spare part</i> selama 1 tahun setelah penggantian dilakukan										
2	Menyertakan sertifikat original <i>spare part</i>										
3	Jaminan ketersediaan <i>spare part</i>										
4	Sertifikat keahlian tenaga kerja										
5	Menanggung denda ketika terjadi keterlambatan dalam menangani kerusakan pada <i>elevator</i> sesuai dengan kontrak										

Kusioner Variabel *Empathy*

<i>Empathy</i> (Empati)											
N0	Pernyataan	PERSEPSI					HARAPAN				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1	Bersikap baik dan sopan terhadap <i>costumer</i> dan <i>user elevator</i>										
2	Bersedia membantu dan mempermudah kebutuhan dari <i>costumer</i>										
3	Menerima dan mempertimbangkan kritik dan saran dari <i>costumer</i>										
4	Memberikan fasilitas kritik dan saran melalui media elektronik dan sosial ( <i>web, whatsapp, telfon</i> )										
5	Menjaga interaksi hubungan baik antara penyedia jasa dan <i>costumer</i>										

Kuisisioner Variabel Kepuasan Pelanggan

KEPUASAN PELANGGAN											
NO	Pernyataan	PERSEPSI					HARAPAN				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan oleh jasa <i>maintenance elevator</i> sesuai dengan yang diharapkan <i>costumer</i>										
2	Unit yang dirawat telah sesuai dengan harapan <i>costumer</i>										
3	<i>Costumer</i> bersedia memperpanjang kontrak dengan jasa <i>maintenance</i>										
4	<i>Costumer</i> bersedia memberikan informasi tentang jasa <i>maintenance elevator</i>										
5	<i>Costumer</i> bersedia merekomendasikan kepada relasi jika membutuhkan perawatan <i>maintenance elevator</i> .										

# REKOMENDASI UPAYA PERBAIKAN KUALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA MAINTENANCE ELEVATOR DI PT.BALISTHA GAPALA NANDYA

---

## ORIGINALITY REPORT

---

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

[ciputrauceo.net](http://ciputrauceo.net)

Internet Source

3%

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On



# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus PT. Balistha Gapala Nandya)

## ORIGINALITY REPORT

**12%**  
SIMILARITY INDEX

**9%**  
INTERNET SOURCES

**4%**  
PUBLICATIONS

**9%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

- 1** Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya  
Student Paper **3%**
- 2** arifindustri.lecture.ub.ac.id  
Internet Source **2%**
- 3** jurnal.darmajaya.ac.id  
Internet Source **2%**
- 4** repository.ar-raniry.ac.id  
Internet Source **2%**
- 5** Submitted to UIN Raden Intan Lampung  
Student Paper **2%**
- 6** repository.upi.edu  
Internet Source **2%**

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches < 2%

# INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATIVE SCIENCE AND RESEARCH TECHNOLOGY

IJISRT A DIGITAL LIBRARY

ISSN NO :- 2456-2165

## AUTHOR CERTIFICATE

THIS IS TO CERTIFY THAT THE MANUSCRIPT, ENTITLED  
Quality of Service using Partial Least Square (PLS)

AUTHORED BY  
Panji Priya Sahita

HAS BEEN PUBLISHED IN  
Volume 5 | Issue 7 | July - 2020

ARTICLE DIGITAL NO.  
IJISRT20JUL709



EDITOR IN CHIEF IJISRT

This document certifies that the manuscript listed above was submitted by above said respected author  
To verify the submitted manuscript please visit our official website: [www.ijisrt.com](http://www.ijisrt.com)  
Or Email us: [editor@ijisrt.com](mailto:editor@ijisrt.com)



# JURNAL TEKNOLOGI DAN MANAJEMEN INDUSTRI

PASCASARJANA INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

ISSN CETAK : 2460-7975

ISSN ONLINE : 2549-3426

Kampus 1, Institut Teknologi Nasional Malang, Gd. Pascasarjana Lt. 1  
Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang, Telp. (0341)551431, 551951 ext (143)  
Web : <http://ejournal.itn.ac.id/index.php/jtmi>, Email : [jurnaltmi@gmail.com](mailto:jurnaltmi@gmail.com)

## LETTER OF ACCEPTANCE

Yth. Sdra/i. Panji Priya Sahita

Julianus Hutabarat

Nelly Budiharti

Kami sebagai Editor Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri menyampaikan kepada saudara bahwa makalah saudara dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Serqual (studi kasus PT. Balistha Gapala Nandya)” telah **diterima** setelah melalui serangkaian proses review dari beberapa reviewer, dan akan dipublikasikan pada Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri dengan ISSN nomor 2460-7975, volume penerbitan akan diinformasikan lebih lanjut.

Demikian informasi ini disampaikan, terimakasih atas partisipasi saudara menulis untuk Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri. Kami menunggu tulisan saudara pada pengiriman makalah berikutnya.





LEMBAR ASISTENSI

Nama : Panji Priya Sahita  
NIM : 18.111.003  
Judul Tesis : Rekomendasi Upaya Perbaikan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa *Maintenance Elevator* di PT. Balistha Gapala Nandya  
Dosen Pembimbing : Dr.Ir. Julianus Hutabarat, MSIE

NO	HARI TANGGAL	ASISTENSI	PARAF
1	26 Februari 2020	- Permasalahan belum terlihat - Refrensi	f
2	27 Februari 2020	- Data pada bab I - Flowchart diagram pada identifikasi masalah	f
3	28 Februari 2020	- ACC Sempro	f
4	11 Maret 2020	- Bab I perbaiki - Permasalahn dijelaskan - Tujuan masalah	f
5	1 April 2020	- Bab 2 tolong tambahkan penelitian sebelumnya - Bab I sudah ok - Bab 3 jelaskan flowchart penelitian - Penjelasan PLS	f
6	14 juni 2020	- Sudah oke - Hasil oke - Tambah kan refrensi	f
7	22 Juni 2020	- Masalah - Tujuan - Langkah	f
8	23 Juni 2020	- Abstrak - Kesimpulan - Refrensi	f
9	24 Juni 2020	- ACC Semhas	f

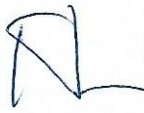



NO	HARI TANGGAL	ASISTENSI	PARAF
10	3 Juli 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisi jurnal terdahulu</li><li>- Revisi abstrak</li></ul>	
11	29 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisi Diagram fishbone jurnal internasional</li><li>- Revisi abstrak jurnal internasional</li><li>- Revisi kesimpulan</li><li>- Revisi rekomendasi</li></ul>	
12	13 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisi Rekomendasi</li><li>- ACC ujian tesis</li></ul>	





LEMBAR ASISTENSI


Nama : Panji Priya Sahita  
NIM : 18.111.003  
Judul Tesis : Rekomendasi Upaya Perbaikan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa *Maintenance Elevator* di PT. Balistha Gapala Nandya  
Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Nelly Budiarti, MSIE

NO	HARI TANGGAL	ASISTENSI	PARAF
1	Jum'at/20 maret 2020	<p>INDIKATOR DIGANTI DENGAN SUBVARIABEL DAN PERNYATAAN DIGANTI DENGAN INDIKATOR.</p> <p>PENGETIKAN DIBACA LAGI ...YANG TAK BLOT HITAM</p> <p>5 objek penelitian....5 LOKASI penelitian.</p> <p>WAKTU SEMHAS DAFTAR PUSTAKA DI+ LAGI DNG YG RELEVAN , STATITIK. PLS , JURNAL .</p> <p>BAB III : PENULISAN INDIKATOR &amp; PERNYATAAN. PENENTUAN JUMLAH SAMPEL. PENGUMPULAN &amp; PENGOLAHAN DATA PADA FLOW CHART</p> <p>QUESTIONER SDH OK</p>	
2	Selasa/23 Maret 2020	<p>Bab I Ok</p> <p>Bab II Ok...blm dimsukkan teori LPS.</p> <p>Bab III...daftar pustaka terakhir ...di delate...</p> <p>SDH BOLEH AMBIL DATA/ MELAKUKAN PENELITIAN ....</p>	





3	Rabu /9 Mei 2020	<p>PERBAIKAN PADA PATH MODEL AWAL</p> <p>PERBAIKAN PADA UJI F</p> <p>PEMISAHAN KETERANGAN PADA TABEL UJI T HARAPAN DAN T ACTUAL PERFORMANCE</p> <p>PEMINDAHAN POSISI TABEL NILAI SKOR HASIL KUISIONER</p> <p>KETERANGAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN PADA BAB IV</p>	
4	Selasa /26 Mei 2020	<p>PERBAIKAN PADA DESKRIPSI RESPONDEN PENELITIAN</p> <p>PERBAIKAN NAMA INDIKATOR</p> <p>PENAMBAHAN ARTI PADA NAMA VARIABEL</p> <p>PERBAIKAN PATH MODEL AKHIR</p> <p>PENYUSUNAN KALIMAT PADAT SQUARE</p> <p>PEMINDAHAN POSISI TABEL SERVQUAL</p> <p>KESIMPULAN HARUS DISERTAI DENGAN NOMER DAN REVISI KATA- KATA</p> <p>PERBAIKAN SARAN</p>	





NO	HARI TANGGAL	ASISTENSI	PARAF
5	Minggu/7 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pada Tabel 4.4 Nilai <i>Actual Performance Costumer...score terbesar ...Tangible skor 312</i> BUKAN <i>reliability</i> dengan skor 312</li> <li>- <i>HARUS DITERANGKAN JUGA NILAI SERVQUAL itu APA/ UTK APA?</i></li> <li>- Tabel 4.7 Perbandingan Total Rata-Rata Nilai Gap Per Variabel</li><li>- Tangibel (Bentuk Fisik) -0,80 -0,160 Sudah klop dng hasil tabel 4.4 dan 4.5</li> <li>- Judul Diagram 4.1 Nilai AVE <i>Kuisisioner Actual Performance, letaknya di bawah ...dst utk yg lainnya.</i></li> <li>- Hasil <i>F-Square</i> Indikator <i>Actual Performance</i></li> <li>- Reliability (Kemampuan) 0,260</li> <li>- Hasil <i>F-Square</i> Indikator Harapan Reliability (Kemampuan) 0,336 Sdh klop tp berbeda dng nilai aktual dan gap.....diterangkan dl dipilih yang mana</li></ul>	







6.	Minggu/7 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tingkat kesalahan berapa %?</li><li>- Kesimpulan utk uji F Square dipahami lagi...redaksi diperbaiki...</li><li>- utk uji R blm ada buktinya tp sdh ada kesimpulannya...dipahami lagi ...redaksi diperbaiki.</li><li>- Ke 2 uji ini juga pakai tingkat kesalahan berapa %?</li><li>- DIAGRAM KARTESIUS blm dicek karena bahasan yg sebelumnya blm clear ...</li></ul>	
7.	Kamis/ 11 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Keterangan Tabel 4.5 dan 4.6 ambil nilai yang tertinggi dan terendah saja. Untuk gap nya tidak usah</li><li>- Gambar model awal ditarok sesuai dengan kegunaan utk aktual atau harapan</li><li>- Dicek lagi pengetikan</li><li>- Keterangan dibawah tabel 4.16. alinea terakhir dibuang .</li><li>- Uji R nya pakai software apa? Mana buktinya ?</li><li>- maknanya salah..baik utk uji R actual maupun harapan pelanggan ??</li><li>- Analisa diagram kartesius diambil yang berpengaruh saja</li><li>- Gambar model awal ditarok setelah uji validasi dan realibility</li><li>- Keterangan untuk gambar model awal ( gbr. 4.1 dan 4.2 diperbaiki )</li></ul>	



8.	Minggu/14 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uji F diambil yg berpengaruh terbesar saja ...yg dibold... tabel 4.14 diperbaiki juga Keterangannya.</li><li>- Tabel 4.15 keterangan pada baris akhir ...berhubungan dengan ...diganti dng... berpengaruh thd</li><li>- Kolom terakhir pada tabel 4.15 dan 4.16...persentase apa?</li><li>- Kegunaan uji R diperbaiki...tabel</li><li>- Semua nama/ keterangan dalam tabel 4.17 diperbaiki ...lihat tex book atau jurnal idem untuk tabel 4.18</li><li>- Diagram kartesius diberi pengantar ...dulu...keterangan nama variabel tidak hanya pakai simbol saja. Belum bisa dicek karena penyajian tabel tidak komunikatif</li></ul>	
9.	Rabo/17 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tabel 4.5 dan Tabel 4.6...nilai terbesar aja yang diambil</li><li>- BUAT GBR 4.1. MODEL AWAL ( HIPOTESA AWAL ) HUB QUALITAS PELAYAN THD KEPUASAN PELANGGAN</li><li>- Uji R dan Rpredictive diperbaiki baik tampilan tabel maupun keterangannya.</li><li>- BUAT GAMBAR 4.2. ( MODEL STLH ANALISA SERVE QUAL dengan tidak menggunakan data emphyaty</li></ul>	



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Keterangan untuk Gambar 4.1 dan 4.2 diperbaiki</li><li>- Setelah uji R tidak ada lagi pengujian yang menggunakan data empathy</li><li>- Uji T diperbaiki analisisnya.</li><li>- <b>DIAGRAM KARTESIUS</b> diberi pengantar dulu seblm menampilkan Diagram Kartesius....analisisnya juga tanpa data empathy</li></ul>	
10	Jum'at/ 19 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> diperbaiki</li><li>- Model awal harapan ??</li><li>- Tabel 4.12, <b>Ketiga/KEEMPAT</b> variable ini ?</li><li>- 4.9 <b>DIAGRAM KARTESIUS</b>, data dari tabel 4.17 dan 18 ....<b>DITULIS LGKP.</b></li></ul> <p>Pembahasan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- gunakan kata sambung yang benar</li></ul> <p>Redaksi saran no 1 diperbaiki</p> <p>Boleh buat jurnal internal</p>	
11	Rabo/24 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- OK tesis</li><li>- Jurnal :</li><li>- dipikirkan data dan teori untuk jurnal yang 1 lagi</li><li>- Perbaiki redaksi pengantar dan keterangan</li><li>- Cek lagi pengetikan</li></ul>	
12	Minggu / 28 Juni 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Masukkan referensi di bawah gambar fish bone</li><li>- Perbaiki dan didel yang di bold</li><li>- Ok boleh daftar seminar hasil</li></ul>	