

**PENERAPAN KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS DAN
MENGEMBANGKAN PRODUK SEPEDA MOTOR
HONDA KARISMA 125D**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Dalam Rangka Menyelesaikan Studi Diploma 3
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya**



Disusun oleh :

Nama : Uswatun Hasanah
NIM : 4151304036
Program Studi : Statistika Terapan dan Komputasi
Jurusan : Matematika

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2007

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul “**Penerapan Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas dan Mengembangkan Produk Sepeda Motor Honda Karisma 125D**” telah dipertahankan dihadapan sidang ujian FMIPA pada :

Hari :

Tanggal :

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

Drs. Kasmadi Imam S., M.S
NIP. 130781011

Drs. Supriyono, M.Si
NIP. 130815345

Pembimbing I

Penguji I

Dra. Nurkaromah D, M.Si
NIP. 131876228

Drs. Mashuri, M.Si
NIP. 131993875

Pembimbing II

Penguji II

Drs. Mashuri, M.Si
NIP. 131993875

Dra. Nurkaromah D, M.Si
NIP. 131876228

ABSTRAK

Permintaan konsumen akan produk sepeda motor saat ini semakin lama semakin meningkat. Sehingga banyak bermunculan merk-merk baru, yang mengakibatkan persaingan kualitas maupun harga di pasaran yang semakin ketat. Honda merupakan salah satu perusahaan motor yang terbesar dan selalu menguasai pangsa pasar. Salah satu produk sepeda motor Honda yaitu Honda Karisma 125D. Produk ini kurang diminati oleh konsumen, sehingga permintaan dipasaran juga kurang. Untuk mendapatkan masukan sehingga bisa menghasilkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen dalam pemilihan sepeda motor, apakah produk sepeda motor Honda Karisma 125D yang selama ini dipasarkan sudah memenuhi tingkat kepuasan konsumen, dan karakteristik teknis manakah yang menjadi prioritas untuk dikembangkan agar sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mampu memenangkan persaingan.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara, observasi dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengendara sepeda motor Honda Karisma 125D di Kabupaten Banjarnegara. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui dua tahap yaitu tahap awal dan tahap akhir. Analisis data memuat uraian mengenai analisis dari penerapan QFD yang meliputi analisis tingkat kepentingan konsumen, evaluasi tingkat kepuasan konsumen, penentuan prioritas dari kepentingan teknik yang akan dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dari hasil analisis QFD untuk tiap kebutuhan konsumen, yang dianggap sangat penting yaitu rangka motor yang kuat, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, memiliki kekuatan yang handal, dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan, kinerja rem, kualitas ban yang baik, umur mesin tahan lama, kemudahan untuk memperoleh suku cadang, kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak, kemudahan dalam perawatan mesin, tampilan produk yang menarik, dan pemakaian bahan bakar yang hemat. Setelah menggunakan sepeda motor Honda Karisma 125D, yang dinilai sangat puas oleh konsumen adalah pemakaian bahan bakar yang hemat dengan tingkat kepuasan sebesar 4,900. Berdasarkan kepentingan teknik, yang memiliki kontribusi terbesar dan menjadi prioritas untuk dikembangkan dan ditingkatkan kualitasnya adalah material rangka motor dengan kontribusi sebesar 1,071.

Saran, agar konsumen tetap merasa puas terhadap Honda Karisma 125D sebaiknya dalam pengembangan produk selanjutnya perlu memperhatikan kepentingan teknik yang menjadi prioritas supaya dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan konsumen.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Setiap yang hilang pasti ketemu, dalam kekesatan akan datang petunjuk, dalam kesulitan ada kemudahan, dan setiap kegelapan akan datang terang”.

PERSEMBAHAN :

Tugas Akhir ini aku persembahkan untuk :

1. Bapak Kadam dan Ibu Siti tercinta yang telah membesarkan dan mendidik UUS dengan penuh kasih sayang
2. Kakak-kakakku yang baik (Oji, Any, Tuti, Soim dan Budi) thanks tuk doa, bantuan dan dukungannya...
3. Kakak baruku mas' B@yu, mba'Ulfa dan mas'Imam bantuan mu sangat berarti
4. Mba'Nana, Uya n Dsyta thanks telah mendengarkan keluh_kesal ku slama ini
5. Temen-temenku dikos SERUNI, canda tawa kalian memberiku semangat
6. Sobat karib ku...Cici n Boz' Hari, semoga kebersamaan Qita tak akan pernah berakhir...
7. Cah2 STATERKOM_'04 thanks tuk kebersamaan dan kerjasamanya slama ini...

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah banyak melimpahkan rahmat-Nya sehingga penelitian sekaligus penyusunan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si, Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Kasmadi Imam S., M.S, Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang.
3. Drs. Supriyono, M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNNES.
4. Dra. Nurkaromah D, M.Si dan Drs. Mashuri, M.Si, Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran membimbing, mengarahkan dan selalu memotivasi.
5. Bapak Agus Prihono, Pimpinan Cabang CV. Kompo Motor Banjarnegara.
6. Semua pihak yang telah membantu penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Semarang, Agustus 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Pembatasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Laporan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Konsep Kualitas	6
1. Pengertian Kualitas	6
2. Dimensi Kualitas.....	7
B. Perilaku Konsumen	8
C. Kepuasan Konsumen.....	9
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	10
D. Pengembangan Produk.....	11
E. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	12
F. Strategi Bersaing	15
G. Pemasaran.....	17

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Populasi Penelitian	18
B. Sampel Penelitian	18
C. Metode Pengumpulan Data	18
D. Penyusunan Kuesioner	19
E. Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	23
F. Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Hasil Penelitian	26
1. <i>Planning Matrix</i>	26
a. Penentuan Tingkat Kepentingan Konsumen (<i>Importance to Customer</i>).....	26
b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap produk Sepeda Motor Honda Karisma 125D (<i>Current Satisfaction Performance</i>)	26
c. Penentuan Nilai Target (<i>Goal</i>).....	27
d. Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>).....	28
e. Penentuan Titik Jual (<i>Sales Point</i>).....	28
f. <i>Raw Weight</i>	28
g. <i>Normalized Raw Weight</i>	29
2. Kepentingan Teknik Sepeda Motor Honda Karisma 125D	29
3. Penentuan Hubungan antara Kebutuhan Konsumen dan Kepentingan Teknik	29
4. Penentuan Prioritas	30

B. Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....	34
A. Simpulan.....	34
B. Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Identifikasi Kebutuhan Konsumen	37
Lampiran 2	Kuesioner Awal	39
Lampiran 3	Data Hasil Penyebaran Kuesioner Awal	42
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kuesioner Awal	44
Lampiran 5	Angka Kritik Nilai r	53
Lampiran 6	Kuesioner Akhir	54
Lampiran 7	Data Hasil Penyebaran Kuesioner Akhir (Tingkat Kepentingan dalam Memilih Sepeda Motor)	58
Lampiran 8	Data Hasil Penyebaran Kuesioner Akhir (Tingkat Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Karisma 125D).....	60
Lampiran 9	Tingkat Kepentingan Konsumen.....	62
Lampiran 10	Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Sepeda Motor Honda Karisma 125D (<i>Current Satisfaction Performance</i>).....	64
Lampiran 11	Nilai Target (<i>Goal</i>)	67
Lampiran 12	Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>)	69
Lampiran 13	Titik Jual (<i>Sales Point</i>)	71
Lampiran 14	<i>Raw Weight</i>	73
Lampiran 15	<i>Normalized Raw Weight</i>	75
Lampiran 16	Kepentingan Teknik Sepeda Motor Honda Karisma 125D.....	77
Lampiran 17	Spesifikasi Teknik Sepeda Motor Honda Karisma 125D	79
Lampiran 18	Hubungan Kebutuhan Konsumen dengan Kepentingan Teknik	81
Lampiran 19	Penentuan Prioritas	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar nasional maupun di pasar internasional. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing.

Saat ini tuntutan konsumen selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi yang mengakibatkan cepatnya perubahan selera konsumen terhadap suatu produk. Semakin kompleks kebutuhan konsumen terhadap produk, maka semakin banyak jenis produk yang diperlukan untuk memenuhi segmentasi pasar sehingga tingkat persaingan di pasaran terus meningkat.

Sepeda motor adalah suatu produk yang sekaligus merupakan sarana yang sangat dibutuhkan untuk memudahkan transportasi ke berbagai tempat. Dengan demikian permintaan konsumen akan produk sepeda motor saat ini semakin lama semakin meningkat. Sehingga banyak bermunculan merk-merk baru yang mengakibatkan persaingan kualitas maupun harga di pasaran yang semakin ketat.

Honda merupakan salah satu perusahaan motor yang terbesar dan selalu menguasai pangsa pasar. Dengan demikian Honda selalu merancang dan menciptakan produk sepeda motor bertenaga kuat, awet, hemat, dan aman untuk dikendarai yang dibuat berdasarkan teknologi tinggi dan mutu pekerjaan yang baik.

Salah satu produk sepeda motor Honda yaitu Honda Karisma 125D. Sepeda motor Honda Karisma 125D kurang diminati oleh konsumen, sehingga permintaan di pasaran juga kurang. Konsumen lebih tertarik dengan produk sepeda motor Honda jenis yang lain. Untuk tetap bertahan di pasaran harus dilakukan inovasi baru dan pengembangan produk terhadap Honda Karisma 125D yang lebih berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen sehingga dengan kemunculan produk baru Honda Karisma 125D diharapkan bisa terus bertahan dan dapat memenangkan persaingan di pasaran.

Dengan demikian upaya peningkatan kualitas produk secara sistematis dan berkesinambungan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi keinginan konsumen sehingga bisa memberikan produk yang terbaik kepada konsumen untuk dapat bertahan di pasaran.

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan salah satu metode yang bertujuan untuk merencanakan dan mengembangkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian yang dilakukan yaitu :

1. apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen dalam pemilihan sepeda motor ?
2. apakah produk sepeda motor Honda Karisma 125D yang selama ini dipasarkan sudah memenuhi tingkat kepuasan konsumen ?
3. karakteristik teknis manakah yang menjadi prioritas untuk dikembangkan agar sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mampu memenangkan persaingan ?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. pemecahan masalah untuk mengetahui kebutuhan konsumen adalah menggunakan metode QFD.
2. produk yang akan dianalisis dengan Konsep QFD adalah sepeda motor Honda Karisma 125D.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. untuk mengetahui kebutuhan konsumen dalam pemilihan sepeda motor yang baik.
2. untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk sepeda motor Honda Karisma 125D yang selama ini dipasarkan.
3. untuk mengetahui karakteristik teknis yang akan menjadi prioritas untuk dikembangkan sehingga dapat menghasilkan produk sepeda motor yang sesuai dengan keinginan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. sebagai sumber informasi tentang kebutuhan konsumen dalam pemilihan sepeda motor yang baik.
2. sebagai sumber informasi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap produk sepeda motor Honda Karisma 125D yang selama ini dipasarkan.
3. sebagai sumber informasi bagi perusahaan tentang karakteristik teknis yang menjadi prioritas untuk dikembangkan sehingga dapat menghasilkan produk sepeda motor yang sesuai dengan keinginan konsumen.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini, dibagi menjadi tiga bagian yaitu : bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir.

Bagian awal dari Tugas Akhir ini memuat halaman judul, halaman pengesahan, abstrak, kata pengantar, motto dan persembahan, daftar isi, daftar tabel, dan daftar lampiran.

Bagian isi Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab, antara lain :

1. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini memuat uraian mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Pada bab ini memuat uraian mengenai konsep-konsep dan prinsip dasar yang dijadikan landasan teori bagi penelitian yang akan dilakukan.

Landasan teori ini berisi tentang : konsep kualitas, perilaku konsumen, kepuasan konsumen, pengembangan produk, *Quality Function Deployment* (QFD), strategi bersaing, dan pemasaran.

3. Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini memuat uraian mengenai proses tahapan atau kerangka penelitian yang dilakukan dalam menjawab permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

4. Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini berisi pembahasan dari permasalahan yang ada. Bab ini dibagi menjadi dua sub bab yaitu : hasil penelitian dan pembahasan.

5. Bab V Penutup

Penutup merupakan bab terakhir, bab ini berisi simpulan dan saran.

Bagian akhir Tugas Akhir ini berisi daftar pustaka dan lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Namun secara umum orang menyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mencirikan tingkat dimana suatu produk memenuhi keinginan atau harapan konsumen.

Vincent (Susanti,2006:16) mendefinisikan kualitas sebagai konsistensi peningkatan atau perbaikan atau penurunan variansi karakteristik di suatu produk (barang dan jasa) yang dihasilkan agar memenuhi kebutuhan yang telah dispesifikasikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan internal atau pelanggan eksternal. Sedangkan menurut Davis (Yamit,2001:8) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Ada dua segi umum tentang kualitas yaitu : kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. Semua barang dan jasa dihasilkan dalam berbagai tingkat kualitas. Variasi dalam tingkat ini memang disengaja, maka dari itu istilah teknik yang sesuai adalah kualitas rancangan. Misalnya, semua mobil mempunyai tujuan dasar memberikan angkutan yang nyaman bagi

konsumen. Tetapi mobil-mobil berbeda dalam ukuran, penentuan, rupa, dan penampilan. Perbedaan-perbedaan ini adalah hasil perbedaan rancangan yang disengaja antara jenis-jenis mobil itu. Perbedaan rancangan ini meliputi jenis bahan yang digunakan dalam pembuatan, keandalan yang diperoleh melalui pengembangan teknik mesin dan bagian-bagian penggerak, dan perlengkapan atau alat-alat yang lain.

Kualitas kecocokan adalah seberapa baik produk itu sesuai dengan spesifikasi dan kelonggaran yang disyaratkan oleh rancangan itu (Montgomery,1990:2). Kualitas kecocokan dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk pemilihan proses pembuatan, latihan dan pengawasan angkatan kerja, jenis sistem jaminan kualitas (pengendalian proses, uji aktivitas pemeriksaan, dan sebagainya) yang digunakan, seberapa jauh prosedur jaminan kualitas ini diikuti, motivasi angkatan kerja untuk mencapai kualitas

Kualitas suatu produk adalah keadaan fisik atau fungsi dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang dikeluarkan (Cahyani,2005:6). Kualitas suatu produk berkaitan dengan bentuk, warna dan dapat pula dikaitkan dengan seni. Karena kualitas selalu dikaitkan dengan memenuhi selera konsumen atau pelanggan (Nur,2005:17).

2. Dimensi Kualitas

Berdasarkan perspektif kualitas, Garvin (Yamit,2001:10) mengembangkan kualitas ke dalam delapan dimensi yang dapat digunakan

sebagai dasar perencanaan strategis terutama bagi perusahaan atau manufaktur yang menghasilkan barang. Kedelapan dimensi tersebut adalah sebagai berikut.

- a. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari suatu produk inti.
- b. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
- c. *Reliability* (kehandalan), yaitu memungkinkan tingkat kegagalan pemakaian.
- d. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk.
- h. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

B. Perilaku Konsumen

Dalam melakukan keputusan pembelian menurut teori ekonomi mikro merupakan perhitungan ekonomis rasional yang sadar. Pembeli individual berusaha menggunakan barang yang akan memberikan kepuasan paling banyak dan sesuai dengan selera dan harga relatif.

Konsumen akan berusaha mendapat kepuasan maksimal dan konsumen akan meneruskan keputusan pembeliannya terhadap suatu produksi dalam jangka waktu sama, bila konsumen tersebut telah mendapat kepuasan dari produk yang sama yang telah dikonsumsinya.

Dalam hal kepuasan yang didapatkan sebanding atau lebih besar dari pengeluaran yang sama untuk beberapa produk yang lain, melalui suatu perhitungan yang cermat terhadap konsekuensi dari setiap pembelian (Pamungkas,2006:9-10). Teori ini didasarkan pada beberapa asumsi sebagai berikut.

1. Bahwa konsumen selalu mencoba untuk memaksimumkan kepuasannya dalam batas-batas kemampuan finansialnya.
2. Bahwa konsumen mempunyai pengetahuan tentang beberapa alternatif untuk memuaskan kebutuhannya.
3. Bahwa konsumen selalu bertindak dengan rasional.

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Pengertian kepuasan atau tidak kepuasan konsumen menurut Day (Pamungkas,2006:14) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Kotler, dkk (Pamungkas,2006:15) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Terdapat kesamaan diantara kedua definsi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang diterimanya bila suatu produk (barang dan jasa) dibeli atau dikonsumsi oleh konsumen. Sedangkan kinerja yang akan dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kotler (Pamungkas,2006:16) mengidentifikasikan empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut.

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, dan lain-lain.

b. Survey kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui poling, telepon, ataupun wawancara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan.

c. *Ghost shopping*

Cara lain untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah menyuruh orang yang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami selama membeli produk perusahaan dan produk perusahaan pesaing. Pembeli bayangan ini dapat juga melaporkan suatu masalah untuk mengetahui apakah wiraniaga perusahaan menanganinya dengan baik.

d. *Lost customer analysis*

Dilakukan dengan cara perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau berganti pemasok agar dapat diketahui penyebabnya. Selain itu perlu juga diamati tingkat kehilangan pelanggan, hal ini dapat menunjukkan bahwa perusahaan gagal memuaskan pelanggannya atau konsumennya.

D. Pengembangan Produk

Pengembangan produk (*product development*) pada dasarnya adalah upaya perusahaan untuk senantiasa menciptakan produk baru, memperbaiki produk lama atau memodifikasi produk lama, agar selalu dapat memenuhi tuntutan pasar dan selera pelanggan. Pengembangan produk dapat pula dikatakan sebagai aktifitas kreatif dan merupakan lompatan imajinatif dari fakta yang ada sekarang menuju kemungkinan masa depan.

Fokus pada pengembangan produk sangat penting dilakukan dan dapat dijadikan sebagai strategi bersaing agar perusahaan selalu mendapatkan

permintaan jauh sebelum produk tersebut secara penuh dibuat, bahkan konsumen bersedia menunggu dari pada membeli produk pesaing yang baik pada saat ini. (Yamit,2001: 100-105).

E. *Quality Function Deployment (QFD)*

QFD adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen,1995:11). QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum.

Konsep QFD dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan para konsumen atau pelanggan dengan jalan membentuk kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap tahap pengembangan produk.

Fokus utama dari QFD adalah melibatkan konsumen atau pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. Langkah-langkah dalam membangun QFD adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen
2. Membuat matriks perencanaan (*Planning Matrix*)

Matrik perencanaan berisi :

- a. tingkat kepentingan konsumen (*Importance to Customer*)

Penentuan tingkat kepentingan konsumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana konsumen memberikan penilaian atau harapan dari kebutuhan konsumen yang ada.

- b. pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk (*Current Satisfaction Performance*)

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dimaksudkan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah pemakaian produk yang akan dianalisa. Dihitung dengan rumus :

$$\text{Weighted Average Performance} = \frac{\sum_i [(Number\ of\ respondents\ at\ performance\ value\ i) \cdot i]}{(Total\ number\ of\ respondents)} \quad (1)$$

(Cohen,1995:102)

- c. target (*Goal*)

Nilai target ini ditentukan oleh pihak perusahaan untuk mewujudkan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh konsumen.

- d. rasio perbaikan (*Improvement Ratio*)

Rasio perbaikan merupakan perbandingan antara nilai yang diharapkan pihak perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Dihitung dengan rumus :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}} \quad (2)$$

(Cohen,1995:110)

- e. titik jual (*Sales Point*)

Titik jual adalah kontribusi suatu kebutuhan konsumen terhadap daya jual produk. Untuk penilaian terhadap titik jual terdiri dari :

- 1 = Tidak ada titik jual
- 1.2 = Titik jual menengah
- 1.5 = Titik jual kuat

(Cohen,1995:112)

f. *raw weight*

Raw Weight merupakan nilai keseluruhan dari data-data yang dimasukkan dalam *Planning matrix* tiap kebutuhan konsumen untuk proses perbaikan selanjutnya dalam upaya pengembangan produk.

Dihitung dengan rumus :

$$Raw\ Weight = (Importance\ to\ Customer).(Improvement\ Ratio).(Sales\ Point) \quad (3)$$

(Cohen,1995:116)

g. *normalized raw weight*

Normalized Raw Weight merupakan nilai dari *Raw Weight* yang dibuat dalam skala antara 0 – 1 atau dibuat dalam bentuk persentase.

Dihitung dengan rumus :

$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{Raw\ Weight}{\sum Raw\ Weight} \quad (4)$$

(Cohen,1995:117)

3. Penyusunan kepentingan teknik

Pada tahap ini perusahaan mengidentifikasi kebutuhan teknik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini memberikan respon teknik untuk setiap keinginan dan kebutuhan konsumen yang dibutuhkan konsumen. Keadaan ini menunjukkan bagaimana perusahaan akan memberikan respons terhadap apa yang diinginkan konsumen.

4. Penentuan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan kepentingan teknik

Penentuan ini menunjukkan hubungan antara setiap kebutuhan konsumen dan kepentingan teknik. Pada tahap ini ada 3 macam hubungan yang terbentuk yaitu :

Tabel 1. Nilai hubungan

△		
○		
◎		

5. Penentuan prioritas

Penentuan ini menunjukkan prioritas yang akan dikembangkan lebih dulu berdasarkan kepentingan teknik.

$$Contribution = \sum (Numerical\ value \cdot Numerical\ Raw\ Weight) \quad (5)$$

F. Strategi Bersaing

Benchmarking merupakan salah satu strategi bersaing, karena *benhmarking* berfokus pada proses dan produk (Yamit, 2001:132-133). Bila produk tersebut tidak sesuai dengan harapan perusahaan, maka prosesnya perlu diperbaiki. Bila produk tersebut memenuhi harapan perusahaan tetapi tidak sesuai dengan harapan pelanggan berarti perusahaan harus mendefinisikan dan mendesain ulang produknya.

Kearns (Yamit,2001:134) mendefinisikan *benchmarking* adalah suatu proses pengukuran terus menerus atas produk terhadap pesaing yang terkuat atau badan usaha lain yang dikenal sebagai yang terbaik. Sedangkan Watson

(Yamit,2001:134) mendefinisikan *benchmarking* adalah sebagai pencarian secara berkesinambungan dan penerapan secara nyata praktik- praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif yang unggul. Sedangkan Tjiptono dan Anastasia mengatakan maksud istilah *benchmarking* adalah sebuah perusahaan akan mematok perusahaan lain yang mereka anggap sebagai pesaing terberat, lalu bila dibandingkan ”menduga” perusahaan mereka berada pada posisi setinggi apa.

Analisis *benchmarking* dapat menghasilkan informasi yang dapat dipakai untuk mengukur kinerja dan menentukan target yang akan datang, serta mengetahui faktor-faktor sukses yang membuat perusahaan yang dijadikan referensi unggul dalam fungsi tertentu.

Karlof dan Ostblom (Yamit,2001:) mengemukakan lima langkah yang harus dilakukan untuk menerapkan *benchmarking*. Kelima langkah tersebut sebagai berikut.

1. Menentukan apa yang akan di *benchmark*, yaitu berkaitan dengan proses apa yang akan di *benchmarking* dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan proses perusahaan.
2. Menentukan perusahaan yang akan di *benchmark*, yaitu perusahaan yang terbaik.
3. Mengumpulkan informasi, yaitu data yang berkaitan dengan apa yang akan di *benchmark*.
4. Analisis data dan menentukan kesenjangan proses perusahaan dengan proses perusahaan yang di *benchmark*.

5. Implementasi perubahan yang harus dilakukan dan sekaligus melakukan pemantauan untuk memperbaiki *benchmark*.

G. Pemasaran

Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditunjukkan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Tujuan pemasaran adalah membuat kegiatan menjual berjalan lancar. Pemasaran berarti bekerja dengan pasar untuk mengaktualisasikan potensial dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia (Pamungkas,2006:8-9).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan usaha yang harus dilakukan dalam penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Hal yang perlu diperhatikan adalah metode yang digunakan harus disesuaikan dengan obyek penelitian dan tujuan yang akan dicapai, sehingga penelitian dapat mengarah, berjalan dengan baik dan sistematis.

A. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002:108). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengendara sepeda motor di Kabupaten Banjarnegara.

B. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi (Arikunto, 2002:109). Sampel dalam penelitian ini adalah pengendara sepeda motor Honda Karisma 125D di Kabupaten Banjarnegara.

C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara primer. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini digunakan beberapa metode yaitu :

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara tanya jawab (dialog) secara langsung antara pewawancara dengan responden (yang diwawancarai). Metode wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dengan konsumen dan pihak-pihak yang berkompeten tentang kebutuhan atau keinginan konsumen akan produk sepeda motor Honda Karisma 125D.

2. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpul data yang dilakukan secara sistematis dengan sengaja melalui pengamatan terhadap gejala yang diselidiki. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek yang tampak pada objek penelitian, yaitu sepeda motor Honda Karisma 125D.

D. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Tujuan pokok penyusunan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei dan untuk memperoleh informasi dengan validitas dan reliabilitas setinggi mungkin (Singarimbun, 1989:175).

Setelah mengidentifikasi kebutuhan konsumen, maka dilakukan penyusunan kuesioner dari hasil wawancara dan penentuan responden untuk menjawab kuesioner.

Untuk penyusunan kuesioner dilakukan melalui dua tahap, yaitu tahap awal dan tahap akhir. Tahap awal merupakan tahap penyusunan kuesioner berdasarkan kebutuhan konsumen yang ada. Teknik pengumpulan data dengan

memberikan sejumlah pertanyaan kepada narasumber. Sedangkan daftar pertanyaan yang diberikan adalah dalam bentuk angket dengan pilihan jawaban yang tiap poin angka mempunyai beberapa tingkat arti kepentingan yang berbeda. Untuk menentukan tingkat kepentingan konsumen, kuesioner ini menggunakan skala *Likert* yang dimodifikasikan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Penting (STP) diberi bobot 1
2. Tidak Penting (TP) diberi bobot 2
3. Cukup Penting (CP) diberi bobot 3
4. Penting (P) diberi bobot 4
5. Sangat Penting (SP) diberi bobot 5

Setelah penyusunan kuesioner awal, dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

Teknik pengambilan sampel untuk responden dalam penelitian ini adalah *random sampling*, yaitu suatu teknik mengambil individu untuk sampel dari populasi dengan cara random. Suatu cara disebut random jika tiap-tiap individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Namun demikian yang digunakan harus memenuhi karakteristik seperti yang telah ditentukan oleh peneliti.

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner awal sebanyak 30 responden kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas data, sebelum dilakukan penyebaran kuesioner akhir.

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa

yang ingin diukur atau bisa digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika kuesioner yang disusun dapat mengukur apa yang ingin diukurnya.

Cara pengujian validitas :

1. Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba skala pengukur tersebut kepada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung korelasi antara masing- masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi (*product moment*) sebagai berikut :

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

N = Banyaknya responden

X = Skor tiap butir pertanyaan

Y = Skor total butir pertanyaan

Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik Tabel Korelasi nilai r. Cara melihat angka kritik adalah dengan melihat baris N-2. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5 %. Apabila nilai angka kritik yang diperoleh kurang dari angka kritik tabel korelasi nilai - r maka data tersebut tidak signifikan, berarti pernyataan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Untuk memudahkan dalam melakukan perhitungan validitas dan reliabilitas, maka pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS* dimana hasil perhitungannya dikonsultasikan dengan harga r_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Bila $r_{hasil} > r_{tabel}$ maka butir tersebut valid dan bila $r_{alpha} > r_{tabel}$ maka butir tersebut reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan penyusunan kuesioner akhir dengan menghilangkan faktor-faktor dari kebutuhan konsumen yang dianggap tidak valid. Dalam kuesioner ini selain menentukan tingkat kepentingan konsumen, juga menentukan tingkat kepuasan konsumen yang diukur dengan menggunakan metode skala *Likert* yang dimodifikasikan sebagai berikut :

1. Tidak Baik (TB) diberi bobot 1
2. Kurang Baik (KB)diberi bobot 2
3. Cukup Baik (CB)diberi bobot 3
4. Baik (B) diberi bobot 4
5. Sangat Baik (SB) diberi bobot 5

Setelah penyusunan kuesioner akhir, dilakukan lagi penyebaran kuesioner dengan jumlah responden yang ditentukan oleh peneliti.

E. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)

Tahap selanjutnya yaitu penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen

Mengidentifikasi kebutuhan konsumen, keinginan dan kebutuhannya adalah tahap awal dari *Quality Function Deployment* (QFD).

2. Membuat matriks perencanaan (*Planning Matrix*)

a. Tingkat kepentingan konsumen (*Importance to Customer*)

Penentuan tingkat kepentingan konsumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana konsumen memberikan penilaian atau harapan dari kebutuhan konsumen yang ada.

b. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk (*Customer Satisfaction Performance*)

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dimaksudkan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah pemakaian produk yang akan dianalisa. Dihitung dengan rumus :

$$\text{Weighted Average Performance} = \frac{\sum_i [(Number\ of\ respondents\ at\ performance\ value\ i) \cdot i]}{(Total\ number\ of\ respondents)}$$

c. Nilai target (*Goal*)

Nilai target ini ditentukan oleh pihak perusahaan yang menunjukkan nilai target yang akan dicapai untuk tiap kebutuhan konsumen.

d. Rasio perbaikan (*Improvement Ratio*)

Rasio perbaikan yaitu perbandingan antara nilai target yang akan dicapai (*goal*) pihak perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Dihitung dengan rumus :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

e. Titik jual (*Sales Point*)

Titik jual adalah kontribusi suatu kebutuhan konsumen terhadap daya jual produk. Untuk penilaian terhadap titik jual terdiri dari:

1 = Tidak ada titik jual

1.2 = Titik jual menengah

1.5 = Titik jual kuat

f. *Raw Weight*

Raw Weight merupakan nilai keseluruhan dari data-data yang dimasukkan dalam *Planning matrix* tiap kebutuhan konsumen untuk proses perbaikan selanjutnya dalam pengembangan produk. Dihitung dengan rumus :

$$\text{Raw Weight} = (\text{Importance to Customer}) \cdot (\text{Improvement Ratio}) \cdot (\text{Sales Point})$$

g. *Normalized Raw Weight*

Merupakan nilai dari *Raw Weight* yang dibuat dalam skala antara 0 – 1 atau dibuat dalam bentuk persentase. Dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}}$$

3. Penyusunan kepentingan teknik

Pada tahap ini perusahaan mengidentifikasi kebutuhan teknik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

4. Menentukan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan kepentingan teknik

Penentuan ini menunjukkan hubungan (*relationship matrix*) antara setiap kebutuhan konsumen dan kepentingan teknik. Pada tahap ini ada 3 macam hubungan yang terbentuk, yaitu :

Tabel 3.1 Nilai hubungan

△		
○		
⊙		

5. Penentuan prioritas

Penentuan ini menunjukkan prioritas yang akan dikembangkan lebih dulu berdasarkan kepentingan teknik.

$$Contribution = \sum (Numerical\ value \cdot Numerical\ Raw\ Weight)$$

F. Analisis Data

Memuat uraian mengenai analisa dari penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) yang meliputi analisa *planning matrix*, evaluasi tingkat kepuasan konsumen, penentuan prioritas dari kepentingan teknik yang akan dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

B. Tahap Awal

Pada tahap awal penelitian dimulai dengan penentuan latar belakang permasalahan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan dari penelitian yang dilakukan. Kemudian dilanjutkan dengan studi pustaka tentang landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Teori yang diambil berasal dari buku ataupun dari referensi lain.

C. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara primer. Adapun tahap pengumpulan data primer dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dengan konsumen dan pihak-pihak yang berkompeten tentang kebutuhan atau keinginan konsumen akan produk sepeda motor Honda Karisma 125D.

2. Observasi

Data-data diperoleh dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan aspek-aspek yang tampak dalam obyek penelitian.

Setelah mengidentifikasi kebutuhan konsumen, maka dilakukan penyusunan kuesioner dari hasil wawancara dan penentuan responden untuk menjawab kuesioner.

Penyusunan kuesioner dilakukan melalui dua tahap, yaitu tahap awal dan tahap akhir. Tahap awal merupakan tahap penyusunan kuesioner berdasarkan kebutuhan konsumen yang ada. Teknik pengumpulan data dengan memberikan

sejumlah pertanyaan kepada narasumber. Sedangkan daftar pertanyaan yang diberikan adalah dalam bentuk angket dengan pilihan jawaban yang tiap poin angka mempunyai beberapa tingkat arti kepentingan yang berbeda. Untuk menentukan tingkat kepentingan konsumen, kuesioner ini menggunakan skala *Likert* yang dimodifikasikan sebagai berikut :

6. Sangat Tidak Penting (STP) diberi bobot 1
7. Tidak Penting (TP) diberi bobot 2
8. Cukup Penting (CP) diberi bobot 3
9. Penting (P) diberi bobot 4
10. Sangat Penting (SP) diberi bobot 5

Setelah penyusunan kuesioner awal, dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

Teknik pengambilan sampel untuk responden dalam penelitian ini adalah *random sampling*, yaitu suatu teknik mengambil individu untuk sampel dari populasi dengan cara random. Suatu cara disebut random jika tiap-tiap individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Namun demikian yang digunakan harus memenuhi karakteristik seperti yang telah ditentukan oleh peneliti.

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner awal sebanyak 30 responden kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas data, sebelum dilakukan penyebaran kuesioner akhir.

3. Uji Validitas

Suatu instrumen dianggap valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan yaitu mengungkap data variabel yang tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang diperoleh tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan validitas internal, yaitu menguji kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan dan untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran dengan menggunakan rumus *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Analisis perhitungannya dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

Dalam analisisnya kesesuaian harga r_{xy} yang diperoleh dari perhitungan SPSS dikonsultasikan dengan tabel harga *r product moment*, apabila $r_{xy \text{ hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ maka butir instrumen tersebut valid dan jika $r_{xy \text{ hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka butir instrumen tersebut tidak valid.

4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sebuah instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data karena instrumen sudah baik sehingga mampu mengungkap data yang dapat dipercaya.

Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas menggunakan program SPSS dimana hasil perhitungannya dikonsultasikan dengan harga r_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Bila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka instrumen dikatakan reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan penyusunan kuesioner akhir dengan menghilangkan faktor-faktor dari kebutuhan konsumen yang dianggap tidak valid. Dalam kuesioner ini selain menentukan

tingkat kepentingan konsumen, juga menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dengan menggunakan metode skala *Likert* sebagai berikut :

6. Tidak Baik (TB) diberi bobot 1
7. Kurang Baik (KB)diberi bobot 2
8. Cukup Baik (CB)diberi bobot 3
9. Baik (B) diberi bobot 4
10. Sangat Baik (SB) diberi bobot 5

Setelah penyusunan kuesioner akhir, dilakukan lagi penyebaran kuesioner dengan jumlah responden yang ditentukan oleh peneliti.

D. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)

Tahap selanjutnya yaitu penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen

Mengidentifikasi kebutuhan konsumen, keinginan dan kebutuhannya adalah tahap awal dari *Quality Function Deployment* (QFD).

2. Membuat matriks perencanaan (*Planning Matrix*)

a. Tingkat kepentingan konsumen (*Importance to Customer*)

Penentuan tingkat kepentingan konsumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana konsumen memberikan penilaian atau harapan dari kebutuhan konsumen yang ada.

b. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk (*Customer Satisfaction Performance*)

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dimaksudkan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah pemakaian produk yang akan dianalisa. Dihitung dengan rumus :

$$\text{Weighted Average Performance} = \frac{\sum_i [(\text{Number of respondents at performance value } i) \cdot i]}{(\text{Total number of respondent})}$$

c. Nilai target (*Goal*)

Nilai target ini ditentukan oleh pihak perusahaan yang menunjukkan nilai target yang akan dicapai untuk tiap kebutuhan konsumen.

d. Rasio perbaikan (*Improvement Ratio*)

Rasio perbaikan yaitu perbandingan antara nilai target yang akan dicapai (*goal*) pihak perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Dihitung dengan rumus :

$$\text{Improvement ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

e. Titik jual (*Sales Point*)

Titik jual adalah kontribusi suatu kebutuhan konsumen terhadap daya jual produk. Untuk penilaian terhadap titik jual terdiri dari:

1 = Tidak ada titik jual

1.2 = Titik jual menengah

1.5 = Titik jual kuat

f. *Raw Weight*

Raw Weight merupakan nilai keseluruhan dari data-data yang dimasukkan dalam *Planning matrix* tiap kebutuhan konsumen untuk proses perbaikan selanjutnya dalam pengembangan produk. Nilainya dihitung dengan :

$$\text{Raw Weight} = (\text{Importance to Customer}) \cdot (\text{Improvement Ratio}) \cdot (\text{Sales Point})$$

g. *Normalized Raw Weight*

Merupakan nilai *dari Raw Weight* yang dibuat dalam skala antara 0 – 1 atau dibuat dalam bentuk persentase. Dihitung dengan :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}}$$

3. Penyusunan kepentingan teknik

Pada tahap ini perusahaan mengidentifikasi kebutuhan teknik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

4. Menentukan hubungan antara kepentingan teknik dengan kebutuhan konsumen

Penentuan ini menunjukkan hubungan (*relationship matrix*) antara setiap kebutuhan konsumen dan kepentingan teknik. Pada tahap ini ada 3 macam hubungan yang terbentuk yaitu :

Tabel 3. Nilai hubungan

△		
○		
◎		

5. Penentuan prioritas

Penentuan ini menunjukkan prioritas yang akan dikembangkan lebih dulu berdasarkan kepentingan teknik.

$$\text{Contributions} = \sum (\text{Numerical value} \cdot \text{Normalized raw Weight})$$

E. Tahap Penyelesaian

Pada tahap penyelesaian terdiri dari :

1. Analisa Data

Memuat uraian mengenai analisa dari penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) yang meliputi analisa *planning matrix*, evaluasi tingkat kepuasan konsumen, penentuan prioritas dari kepentingan teknik yang akan dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

2. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran merupakan tahap akhir, tahap ini dilakukan dengan penarikan kesimpulan penelitian secara keseluruhan berdasarkan analisis hasil pengolahan data, beserta saran-saran yang berhubungan dengan penelitian, sehingga diharapkan dapat menjadikan masukan yang baik bagi pihak terkait.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada responden diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Penentuan Tingkat Kepentingan Konsumen (*Importance to Customer*)

Dari hasil penyebaran kuesioner pada Lampiran 6, maka dapat dihitung tingkat kepentingan konsumen dengan melihat skala pengukuran yang memiliki nilai terbanyak dari para responden untuk tiap kebutuhan konsumen.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Lampiran 8, kebutuhan konsumen yang dianggap sangat penting yaitu : rangka motor yang kuat, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, memiliki kekuatan yang handal, dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan, kinerja rem, kualitas ban yang baik, umur mesin tahan lama, kemudahan untuk memperoleh suku cadang, kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak, kemudahan dalam perawatan mesin, tampilan produk yang menarik, dan pemakaian bahan bakar yang hemat.

2. Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap produk Sepeda Motor Honda Karisma 125D (*Current Satisfaction Performance*)

Berdasarkan hasil perhitungan (pada Lampiran 9), konsumen merasa sangat puas terhadap sepeda motor Honda Karisma 125D yaitu :

- a. pemakaian bahan bakar yang hemat, besarnya tingkat kepuasan adalah 4,900.
 - b. kemudahan untuk memperoleh suku cadang, besarnya tingkat kepuasan adalah 4,867.
 - c. kemudahan dalam perawatan mesin, besarnya tingkat kepuasan adalah 4,867.
 - d. umur mesin tahan lama, besarnya tingkat kepuasan adalah 4,833.
 - e. mesin tahan karat, besarnya tingkat kepuasan adalah 4,767.
 - f. pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, besarnya tingkat kepuasan adalah 4,733.
 - g. adanya bengkel resmi di berbagai tempat, besarnya tingkat kepuasan adalah 4,667.
 - h. rangka motor yang kuat, besarnya tingkat kepuasan adalah 4,633.
3. Penentuan Nilai Target (*Goal*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dealer Kompo Motor bagian mekanik (dapat dilihat pada Lampiran 10), ada beberapa dari kebutuhan konsumen yang memiliki nilai target tertinggi (nilai 5) yaitu : rangka motor yang kuat, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, kinerja rem, umur mesin tahan lama, mesin tahan karat, kemudahan memperoleh suku cadang, adanya bengkel resmi di berbagai tempat, kemudahan dalam perawatan mesin, tampilan produk yang menarik, dan pemakaian bahan bakar yang hemat.

4. Rasio Perbaikan (*Improvement Ratio*)

Berdasarkan hasil perhitungan pada Lampiran 11, yang memiliki rasio perbaikan terbesar dari produk sepeda motor Honda Karisma 125D yaitu : tampilan produk yang menarik dengan nilai 1,210, desain bodi motor ramping dengan nilai 1,121, kinerja rem yang baik dengan nilai 0,190, desain bodi motor menarik dengan nilai 1,091, rangka motor yang kuat dengan nilai 1,079, adanya bengkel resmi di berbagai tempat dengan nilai 1,071, kapasitas tangki bensin yang besar dengan nilai 1,062, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dengan nilai 1,056, bobot motor yang ringan dengan nilai 1,053, dan umur mesin tahan lama dengan nilai 1,049.

5. Penentuan Titik Jual (*Sales Point*)

Dari hasil wawancara dengan pihak Delaer Kompo Motor untuk tiap kebutuhan konsumen pada Lampiran 12, yang memiliki titik jual kuat (dengan nilai 1,5) dipasaran dari produk sepeda motor Honda Karisma 125D yaitu : rangka motor yang kuat, memiliki kekuatan yang handal, tampilan produk yang menarik, dan pemakaian bahan bakar yang hemat.

6. *Raw Weight*

Berdasarkan hasil perhitungan pada Lampiran 13, kebutuhan konsumen yang memiliki nilai *raw weight* terbesar dan harus ditingkatkan kualitasnya yaitu : tampilan produk yang menarik dengan nilai 9,073, rangka motor yang kuat dengan nilai 8,094, memiliki kekuatan yang handal dengan nilai 7,692, pemakaian bahan bakar yang hemat dengan nilai 7,653, kinerja rem dengan nilai 7,143, pemberian garansi terhadap

kerusakan mesin dalam waktu yang lama dengan nilai 6,338, umur mesin tahan lama dengan nilai 6,294, kemudahan untuk diperbaiki pada saat mesin rusak dengan nilai 6,261, kemudahan memperoleh suku cadang dengan nilai 6,250, dan kemudahan dalam perawatan mesin dengan nilai 6,164.

7. *Normalized Raw Weight*

Merupakan nilai dari *raw weight* yang dibuat dalam skala antara 0 - 1 atau dibuat dalam bentuk persentase. Penilaian secara keseluruhan dapat dilihat pada Lampiran 14.

8. Penentuan Hubungan antara Kebutuhan Konsumen dan Kepentingan Teknik

Dari penentuan hubungan antara kebutuhan konsumen dan kepentingan teknik, yang mempunyai hubungan kuat dengan bobot motor yang ringan adalah berat kendaraan, material rangka motor, dan material rangka motor. Yang mempunyai hubungan kuat dengan kapasitas tangki bensin yang besar adalah kapasitas bahan bakar. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 17.

9. Penentuan Prioritas

Dari hasil perhitungan seperti yang terdapat pada Lampiran 18 ada beberapa kepentingan teknik yang dijadikan prioritas utama dalam pengembangan produk baru, yaitu : material rangka motor dengan kontribusi sebesar 1,071, ketersediaan bengkel resmi dengan kontribusi sebesar 0,996, material bodi motor dengan kontribusi sebesar 0,851,

desain bodi motor dengan kontribusi sebesar 0,804, desain lampu depan dengan kontribusi 0,711, desain lampu belakang dengan kontribusi 0,702, desain stripping dengan kontribusi sebesar 0,549, sistem pengamanan dengan kontribusi sebesar 0,504, dan lebar keseluruhan dengan kontribusi sebesar 0,444.

B. Pembahasan

Penentuan tingkat kepentingan konsumen dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana konsumen memberikan penilaian dari beberapa kebutuhan konsumen yang ada pada Lampiran 5 yang memiliki bobot penting untuk diperhatikan pada pemilihan sepeda motor yang baik. Berdasarkan Lampiran 8 dari kebutuhan konsumen tersebut, ada beberapa yang dianggap sangat penting yaitu : rangka motor yang kuat, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, memiliki kekuatan yang handal, dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan, kinerja rem, kualitas ban yang baik, umur mesin tahan lama, kemudahan untuk memperoleh suku cadang, kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak, kemudahan dalam perawatan mesin, tampilan produk yang menarik, dan pemakaian bahan bakar yang hemat.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk sepeda motor Honda Karisma 125D dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan setelah menggunakan sepeda motor Honda Karisma 125D berdasarkan kebutuhan konsumen. Berdasarkan Lampiran 9 penilaian responden untuk tiap kebutuhan konsumen yang dinilai

sangat puas terhadap sepeda motor Honda Karisma 125D yaitu : pemakaian bahan bakar yang hemat, kemudahan untuk memperoleh suku cadang, kemudahan dalam perawatan mesin, umur mesin tahan lama, mesin tahan karat, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, adanya bengkel resmi di berbagai tempat, dan rangka motor yang kuat.

Penentuan prioritas menunjukkan prioritas utama yang harus dikembangkan dari kepentingan teknik yang disusun berdasarkan kebutuhan konsumen seperti yang tercantum pada Lampiran 15. Dari hasil perhitungan seperti yang terdapat pada Lampiran 18 ada beberapa kepentingan teknik yang dijadikan prioritas utama dalam pengembangan produk baru, yaitu :

1. material rangka motor dengan kontribusi sebesar 1,071 merupakan prioritas rangking 1. Material rangka motor berhubungan dengan kebutuhan konsumen yaitu bobot motor yang ringan dan kekuatan pada rangka motor itu sendiri
2. ketersediaan bengkel resmi dengan kontribusi sebesar 0,996 merupakan prioritas rangking 2 karena dengan ketersediaan bengkel resmi di berbagai tempat dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal kemudahan untuk memperbaiki mesin pada saat rusak, kemudahan dalam perawatan mesin, kemudahan dalam perawatan mesin, dan kemudahan untuk memperoleh suku cadang.
3. material bodi motor dengan kontribusi sebesar 0,851 merupakan prioritas rangking 3 karena berpengaruh pada bobot motor, rangka motor

keseluruhan, kekuatan pada motor, melindungi mesin dari tahan karat, dan dapat mengurangi panas yang berasal dari mesin motor.

4. desain bodi motor dengan kontribusi sebesar 0,804 merupakan prioritas rangking 4. Desain bodi motor yang ramping sangat berpengaruh pada penampilan produk akhir sehingga lebih menarik.
5. ketersediaan suku cadang dengan kontribusi sebesar 0,735 merupakan prioritas rangking 5. Ketersediaan suku cadang akan mempermudah konsumen untuk memperbaiki mesin pada saat rusak, dalam perawatan mesin dan untuk memperoleh suku cadang.
6. desain lampu depan dengan kontribusi 0,711 merupakan prioritas rangking 6. Desain lampu depan dapat menunjang penampilan produk yang lebih menarik.
7. desain lampu belakang dengan kontribusi 0,702 merupakan prioritas rangking 7. Desain lampu depan dapat menunjang tampilan produk yang lebih menarik.
8. desain *stripping* dengan kontribusi sebesar 0,549 merupakan prioritas rangking 8. Desain *stripping* yang menarik sangat berpengaruh pada tampilan produk sehingga produk itu menjadi menarik.
9. sistem pengamanan dengan kontribusi sebesar 0,504 merupakan rangking 9. Dengan sistem pengamanan yang baik dapat melindungi rantai dan mesin motor dari panas.

10. lebar keseluruhan dengan kontribusi sebesar 0,444 merupakan rangking 10 karena berpengaruh terhadap bobot motor, kapasitas tangki bensin, dan desain motor yang ramping.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan :

1. Kebutuhan konsumen dalam pemilihan sepeda motor yang baik berdasarkan tingkat kepentingan konsumen yaitu : rangka motor yang kuat, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, memiliki kekuatan yang handal, dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan, kinerja rem, kualitas ban yang baik, umur mesin tahan lama, kemudahan untuk memperoleh suku cadang, kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak, kemudahan dalam perawatan mesin, tampilan produk yang menarik, dan pemakaian bahan bakar yang hemat.
2. Dari pengukuran tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan sepeda motor Honda Karisma 125D, rata-rata konsumen merasa puas dengan produk tersebut.
3. Prioritas kepentingan teknik yang harus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya karena memiliki kontribusi terbesar yaitu : material rangka motor yang kuat tapi memiliki bobot yang ringan, ketersediaan bengkel resmi, material bodi motor yang kuat dan tidak mudah pecah, desain bodi motor yang ramping, ketersediaan suku cadang, desain lampu depan dan lampu belakang yang menarik, desain *stripping* yang menarik, sistem pengamanan, dan lebar keseluruhan motor.

B. Saran

1. Sebaiknya dalam memilih sepeda motor yang baik perlu memperhatikan hal-hal seperti rangka motor yang kuat, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, memiliki kekuatan yang handal, dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan, kinerja rem, kualitas ban yang baik, umur mesin tahan lama, kemudahan untuk memperoleh suku cadang, kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak, kemudahan dalam perawatan mesin, tampilan produk yang menarik, dan pemakaian bahan bakar yang hemat.
2. Agar konsumen tetap merasa puas terhadap Honda Karisma 125D sebaiknya dalam pengembangan produk selanjutnya perlu memperhatikan kepentingan teknik yang menjadi prioritas seperti material rangka motor, ketersediaan bengkel resmi, material bodi motor, desain bodi motor, ketersediaan suku cadang, desain lampu depan, desain lampu belakang, desain *stripping*, sistem pengamanan, dan lebar keseluruhan supaya dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, Nur. 2005. Aplikasi Pengendalian Kualitas Statistik pada Proses Inspeksi File Al Qur'an di PT. Karya Toha Putra Semarang. *Tugas Akhir*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Cahyani, Ulfah Hetty. 2005. Aplikasi Pengendalian Kualitas Statistik pada Proses Pengemasan Sincoco pada PT. Wecan Wonosobo. *Tugas Akhir*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment : How To make QFD Work Of You*, addition Wesley Publishing Company, New York.
- Montgomery, Douglas C. 1990. *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pamungkas, Wijayanti Dyas. 2006. Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Swalayan Ramai Semarang. *Tugas Akhir*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Susanti, Indah. 2006. Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Tekstil di PT. Sendi Pratama Pekalongan Tahun 2005 dengan Menggunakan Diagram Kontrol C. *Tugas Akhir*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

LAMPIRAN LAMPIRAN

Lampiran 1

IDENTIFIKASI KEBUTUHAN KONSUMEN

No	Dimensi Kualitas	Kebutuhan Konsumen
1.	<i>PERFORMANCE</i>	1. Bobot motor yang ringan
		2. Rangka motor yang kuat
		3. Kapasitas tangki bensin yang besar
		4. Kestabilan motor
2.	<i>FEATURES</i>	5. Adanya pemberian bonus / hadiah pada saat pembelian
		6. Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama
		7. Kemudahan untuk pembelian secara kredit
3.	<i>RELIABILITY</i>	8. Memiliki kecepatan yang handal
		9. Memiliki kekuatan yang handal
		10. Emisi gas buang rendah
		11. Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan
4.	<i>CONFORMANCE</i>	12. Kinerja rem
		13. Memiliki penutup rantai
		14. Memiliki pelindung panas terhadap knalpot
		15. Memiliki pelindung panas terhadap mesin
		16. Kualitas ban yang baik
		17. Adanya <i>elektrik starter</i>
		18. Kondisi lampu depan terang
5.	<i>DURABILITY</i>	19. Umur mesin tahan lama
		20. Mesin tahan karat
6.	<i>SERVICEABILITY</i>	21. Kemudahan untuk memperoleh suku cadang
		22. Adanya bengkel resmi di berbagai tempat
		23. Pelayanan yang baik dari bengkel-bengkel resmi yang tersedia
		24. Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak

No	Dimensi Kualitas	Kebutuhan Konsumen
		25. Kemudahan dalam perawatan mesin 26. Landasan / pijakan kaki yang nyaman 27. Desain dudukan yang empuk 28. Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi 29. Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan
7.	<i>ESTETIKA</i>	30. Tampilan produk yang menarik 31. Variasi warna produk yang menarik 32. Desain bodi motor ramping 33. Desain bodi motor yang menarik 34. Bodi dan mesin motor mudah untuk dibersihkan 35. Desain lampu depan 36. Desain lampu belakang
8.	<i>PERCEIVED</i>	37. Harga kendaraan yang terjangkau 38. Harga suku cadang yang murah 39. Harga jual kembali yang tinggi 40. Pemakaian bahan bakar yang hemat

Lampiran 2

KUESIONER AWAL**Identitas Responden**

Nama :
 Pekerjaan :
 Usia :
 Alamat :

Petunjuk Pengisian

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan yang menyangkut harapan Anda dalam memilih sepeda motor.

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut harapan Anda dalam memilih sepeda motor yang baik dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Penting (STP) 4 = Penting (P)
 2 = Tidak Penting (TP) 5 = Sangat Penting (SP)
 3 = Cukup Penting (CP)

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
<i>PERFORMANCE</i>						
1	Bobot motor yang ringan					
2	Rangka motor yang kuat					
3	Kapasitas tangki bensin yang besar					
4	Kestabilan motor					
<i>FEATURES</i>						
5	Adanya pemberian bonus / hadiah pada saat pembelian					
6	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama					
7	Kemudahan untuk pembelian secara kredit					

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
<i>RELIABILITY</i>						
8	Memiliki kecepatan yang handal					
9	Memiliki kekuatan yang handal					
10	Emisi gas buang rendah					
11	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan					
<i>CONFORMANCE</i>						
12	Kinerja rem					
13	Memiliki penutup rantai					
14	Memiliki pelindung panas terhadap knalpot					
15	Memiliki pelindung panas terhadap mesin					
16	Kualitas ban yang baik					
17	Adanya <i>elektrik starter</i>					
18	Kondisi lampu depan terang					
<i>DURABILITY</i>						
19	Umur mesin tahan lama					
20	Mesin tahan karat					
<i>SERVICEABILITY</i>						
21	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang					
22	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat					
23	Pelayanan yang baik dari bengkel-bengkel resmi yang tersedia					
24	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak					
25	Kemudahan dalam perawatan mesin					
26	Landasan / pijakan kaki yang nyaman					
27	Desain dudukan yang empuk					
28	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi					
29	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan					

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
<i>ESTETIKA</i>						
30	Tampilan produk yang menarik					
31	Variasi warna produk yang menarik					
32	Desain bodi motor ramping					
33	Desain bodi motor yang menarik					
34	Bodi dan mesin motor mudah untuk dibersihkan					
35	Desain lampu depan					
36	Desain lampu belakang					
<i>PERCEIVED</i>						
37	Harga kendaraan yang terjangkau					
38	Harga suku cadang yang murah					
39	Harga jual kembali yang tinggi					
40	Pemakaian bahan bakar yang hemat					

Lampiran 3

DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER AWAL

RESPONDEN	DAFTAR PERTANYAAN																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
2	5	4	3	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
3	2	4	1	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
6	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
8	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4
9	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
10	4	2	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4
11	4	5	2	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5
12	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4
13	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4
14	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
15	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5
16	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4
17	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
18	4	3	4	5	4	2	1	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
21	2	2	3	4	4	4	2	1	4	4	1	5	5	5	5	4	4	3	5	4
22	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5
23	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
24	2	2	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5
25	2	1	1	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4
26	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5
27	1	2	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
29	3	4	2	5	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	4	5	3	1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

RESPONDEN	DAFTAR PERNYATAAN																			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
2	4	5	2	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	2	5	3	4	4	2	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2
6	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
7	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	5
8	3	1	4	2	4	5	1	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4
9	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	5	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5
11	4	2	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4
12	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5
13	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5
14	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4
15	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
16	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5
17	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5
18	3	2	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5
19	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
20	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
21	5	2	4	3	4	5	4	4	4	1	2	3	4	4	4	3	5	4	4	5
22	4	1	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4
23	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5
24	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4
25	2	4	4	5	5	5	2	4	3	4	2	5	4	5	4	3	4	4	5	4
26	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
27	1	3	5	3	4	5	1	1	1	3	1	3	4	4	3	2	5	5	5	5
28	4	4	4	4	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
30	3	4	4	5	5	5	4	5	3	1	4	3	4	5	1	4	4	5	4	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	7,3000	2,8379	,6221	,4731
B2	7,0333	2,5851	,5289	,5869
B3	7,2667	3,3057	,4040	,7302

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,6960

FEATURES**Reliability**

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
 R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

	Mean	Std Dev	Cases	
1. B5	4,4667	,5074	30,0	
2. B6	4,0667	,7397	30,0	
3. B7	3,9333	1,0807	30,0	
			N of	
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	12,4667	3,4989	1,8705	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B5	8,0000	2,8276	,2425	,7870
B6	8,4000	1,6276	,7016	,2486
B7	8,5333	1,0161	,6036	,4163

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,6544

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
 R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

	Mean	Std Dev	Cases
1. B6	4,0667	,7397	30,0
2. B7	3,9333	1,0807	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11,4333	5,7713	2,4023	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B8	7,5333	2,6713	,5682	,6145
B9	7,5333	3,5678	,3877	,8080
B11	7,8000	2,5103	,7143	,4231

Reliability Coefficients

N of Cases =	30,0	N of Items =	3
Alpha =	,7260		

CONFORMANCE**Reliability**

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

	Mean	Std Dev	Cases
1. B12	4,5000	,5085	30,0
2. B13	4,4333	,5040	30,0
3. B14	3,8667	,6814	30,0
4. B15	4,5000	,5724	30,0
5. B16	4,4667	,5074	30,0
6. B17	4,5333	,5713	30,0
7. B18	4,1333	,7303	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	30,4333	5,9782	2,4450	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B12	25,9333	4,4782	,5768	,6203
B13	26,0000	4,4138	,6187	,6106
B14	26,5667	5,3575	,0496	,7616
B15	25,9333	4,6161	,4206	,6556
B16	25,9667	4,5161	,5586	,6249
B17	25,9000	4,7138	,3781	,6666
B18	26,3000	4,2172	,4093	,6626

Reliability Coefficients

N of Cases =	30,0	N of Items =	7
Alpha =	,6940		

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 2

Alpha = ,6409

SERVICEABILITY**Reliability**

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B21	3,8333	,9855	30,0
2.	B22	3,5667	1,1351	30,0
3.	B23	3,9333	,8277	30,0
4.	B24	4,1333	,7303	30,0
5.	B25	4,5000	,5085	30,0
6.	B26	4,5333	,5074	30,0
7.	B27	3,3000	,9154	30,0
8.	B28	4,0000	,9097	30,0
9.	B29	3,5000	,9377	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	35,3000	16,2172	4,0271	9

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B21	31,4667	12,4644	,3997	,6323
B22	31,7333	11,6506	,4230	,6278
B23	31,3667	17,3437	-,2628	,7571
B24	31,1667	12,4195	,6342	,5902
B25	30,8000	14,4414	,3925	,6458
B26	30,7667	16,1851	-,0552	,6993
B27	32,0000	11,7241	,5831	,5871
B28	31,3000	12,2172	,4988	,6086
B29	31,8000	11,6138	,5827	,5859

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 9

Alpha = ,6714

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B21	3,8333	,9855	30,0
2.	B22	3,5667	1,1351	30,0
3.	B24	4,1333	,7303	30,0
4.	B25	4,5000	,5085	30,0
5.	B27	3,3000	,9154	30,0

6.	B28	4,0000	,9097	30,0	
7.	B29	3,5000	,9377	30,0	
Statistics for		Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE		26,8333	17,3851	4,1695	7
Item-total Statistics					
		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B21		23,0000	13,3793	,4209	,7852
B22		23,2667	12,5471	,4414	,7880
B24		22,7000	13,5276	,6188	,7509
B25		22,3333	15,6092	,3776	,7896
B27		23,5333	12,3954	,6441	,7393
B28		22,8333	12,7644	,5835	,7517
B29		23,3333	12,2989	,6396	,7397
Reliability Coefficients					
N of Cases =		30,0	N of Items = 7		
Alpha =		,7911			

ESTETIKA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases	
1.	B30	3,9333	1,0807	30,0	
2.	B31	3,7667	1,1043	30,0	
3.	B32	4,0667	,7397	30,0	
4.	B33	4,4333	,5683	30,0	
5.	B34	4,4333	,5040	30,0	
6.	B35	4,1333	,8996	30,0	
7.	B36	3,4333	,8172	30,0	
Statistics for		Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE		28,2000	12,9931	3,6046	7
Item-total Statistics					
		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B30		24,2667	8,8230	,4677	,6804
B31		24,4333	9,9782	,2573	,7467
B32		24,1333	9,4299	,6639	,6348
B33		23,7667	10,4609	,6009	,6648
B34		23,7667	11,9092	,2386	,7229
B35		24,0667	9,4437	,4956	,6689
B36		24,7667	9,9092	,4696	,6768

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 7

Alpha = ,7187

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B30	3,9333	1,0807	30,0
2.	B32	4,0667	,7397	30,0
3.	B33	4,4333	,5683	30,0
4.	B35	4,1333	,8996	30,0
5.	B36	3,4333	,8172	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	20,0000	8,8966	2,9827	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B30	16,0667	5,3747	,4698	,7511
B32	15,9333	5,7885	,7195	,6497
B33	15,5667	6,8747	,5700	,7143
B35	15,8667	5,5678	,5935	,6854
B36	16,5667	6,5989	,3882	,7581

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 5

Alpha = ,7561

PERCEIVED**Reliability**

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B37	4,5333	,6814	30,0
2.	B38	4,5000	,5085	30,0
3.	B39	4,5667	,5040	30,0
4.	B40	4,4667	,6814	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	18,0667	3,0299	1,7407	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B37	13,5333	1,5678	,5846	,5652
B38	13,5667	2,0471	,4976	,6334
B39	13,5000	2,1207	,4463	,6602
B40	13,6000	1,7655	,4418	,6699

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

Alpha = ,6990

N of Items = 4

DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER AKHIR

RESPONDEN	DAFTAR PERTANYAAN																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5		
2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5		
3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5		
4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5		
6	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4
7	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	2	4	3	3	4	4	5	
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	5	
9	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5		
10	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	
11	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5		
12	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5		
13	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	2	5	4	4	5	4		
14	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4		
15	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	5	3	5	5	4	5	
16	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	5		
17	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	2	3	5	5	5	5		
18	4	5	2	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5		
19	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4		
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	
21	3	5	3	5	4	5	3	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5		
22	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5		
23	2	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	2	4	5	4	4	5		
24	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5		
25	5	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	2	5	4	5	2	5	4	3	5		
26	4	4	2	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5		
27	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5		
28	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	3	4	4	5	5	2	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5		
29	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5		
30	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5		
TOTAL	127	138	111	133	122	128	133	131	135	117	123	138	122	126	145	118	139	124	131	140	119	120	118	121	124	116	111	105	129	128	128	145		

**DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER AKHIR
(TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK SEPEDA MOTOR HONDA KARISMA 125D)**

RESPONDEN	DAFTAR PERTANYAAN																																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5	
2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	
3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	
4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	
5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	
6	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5		
7	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
8	3	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	
9	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	
10	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	
11	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	
12	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
13	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	
14	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5		
15	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	
16	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	
17	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
18	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	
19	4	5	2	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	
21	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5		
22	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	
23	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	
24	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	
25	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	
26	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	
27	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	
28	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	
29	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	
30	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	
TOTAL	114	139	113	142	122	119	117	118	126	116	117	118	117	119	145	143	144	140	115	146	121	115	119	124	107	110	102	120	118	117	115	147	

perhitungan QFD (planing matriks)

no	puas thdp karisma					puas goal	rasio	urutan	impor	jual	raw	urutan	jml	normal		
1	0	0	10	16	4	3,800	4	1,053	9	4	1,2	5,053	176,7	0,029	1	
2	0	0	0	11	19	4,633	5	1,079	5	5	1,5	8,094	2	176,7	0,046	2
3	0	2	7	17	4	3,767	4	1,062	7	4	1,2	5,097	176,7	0,029	3	
4	0	0	0	8	22	4,733	5	1,056	8	5	1,2	6,338	6	176,7	0,036	4
5	0	0	6	16	8	4,067	4	0,984		4	1,2	4,721	176,7	0,027	5	
6	0	0	8	15	7	3,967	4	1,008		4	1,2	4,840	176,7	0,027	6	
7	0	0	7	19	4	3,900	4	1,026		5	1,5	7,692	3	176,7	0,044	7
8	0	0	10	12	8	3,933	4	1,017		5	1,2	6,102	176,7	0,035	8	
9	0	0	3	18	9	4,200	5	1,190	3	5	1,2	7,143	5	176,7	0,040	9
10	0	0	9	16	5	3,867	4	1,034		4	1,2	4,966	176,7	0,028	10	
11	0	0	7	19	4	3,900	4	1,026		4	1,2	4,923	176,7	0,028	11	
12	0	0	6	20	4	3,933	4	1,017	2	5	1,2	6,102	176,7	0,035	12	
13	0	0	8	17	5	3,900	4	1,026		4	1,2	4,923	176,7	0,028	13	
14	0	0	9	13	8	3,967	4	1,008		4	1	4,034	176,7	0,023	14	
15	0	0	0	7	23	4,767	5	1,049	10	5	1,2	6,294	7	176,7	0,036	15
16	0	0	0	4	26	4,867	5	1,027		4	1,2	4,932	176,7	0,028	16	
17	0	0	0	6	24	4,800	5	1,042		5	1,2	6,250	9	176,7	0,035	17
18	0	0	0	10	20	4,667	5	1,071	6	4	1,2	5,143	176,7	0,029	18	
19	0	0	10	15	5	3,833	4	1,043		5	1,2	6,261	8	176,7	0,035	19
20	0	0	0	4	26	4,867	5	1,027		5	1,2	6,164	10	176,7	0,035	20
21	0	0	6	17	7	4,033	4	0,992		4	1	3,967	176,7	0,022	21	
22	0	0	8	19	3	3,833	4	1,043		4	1	4,174	176,7	0,024	22	
23	0	0	4	23	3	3,967	4	1,008		4	1	4,034	176,7	0,023	23	
24	0	0	5	16	9	4,133	5	1,210	1	5	1,5	9,073	1	176,7	0,051	24
25	0	0	15	13	2	3,567	4	1,121	2	4	1,2	5,383	176,7	0,030	25	
26	0	0	13	14	3	3,667	4	1,091	4	4	1,2	5,236	176,7	0,030	26	
27	0	0	6	21	3	3,900	4	1,026		4	1,2	4,923	176,7	0,028	27	
28	0	0	6	18	6	4,000	4	1,000		4	1,2	4,800	176,7	0,027	28	
29	0	0	6	20	4	3,933	4	1,017		4	1	4,068	176,7	0,023	29	
30	0	0	6	21	3	3,900	4	1,026		4	1	4,103	176,7	0,023	30	
31	0	0	8	19	3	3,833	4	1,043		4	1	4,174	176,7	0,024	31	
32	0	0	0	3	27	4,900	5	1,020		5	1,5	7,653	4	176,7	0,043	32
												176,7				

penentuan prioritas

no	teknik	butuh	nilai	normal	contribution	rang
1	1 no.1	no.1	3	0,029	0,174	31
2		no.3	3	0,029		
3	2 no.2	no.1	3	0,029	0,444	10
4		no.3	3	0,029		
5		no.25	9	0,030		
6	3 no.3	no.8	3	0,035	0,350	19
7		no.22	9	0,024		
8		no.1	1	0,029		
9	4 no.4	no.22	9	0,024	0,216	28
10	5 no.5	no.1	9	0,029	0,393	13
11		no.6	1	0,027		
12		no.8	3	0,035		
13	6 no.6	no.1	9	0,029	0,851	3
14		no.2	3	0,046		
15		no.7	9	0,044		
16		no.16	1	0,028		
17		no.11	1	0,028		
18	7 no.7	no.1	9	0,029	1,071	1
19		no.2	9	0,046		
20		no.7	9	0,044		
21	8 no.8	no.1	3	0,029	0,285	24
22		no.21	9	0,022		
23	9 no.9	no.2	3	0,046	0,243	26
24		no.8	3	0,035		
25	10 no.10	no.32	3	0,043	0,408	11
26		no.6	9	0,027		
27		no.15	1	0,036		
28	11 no.11	no.9	9	0,040	0,360	16
29	12 no.12	no.9	9	0,040	0,360	17
30	13 no.13	no.2	1	0,046	0,361	14
31		no.12	9	0,035		
32	14 no.14	no.2	1	0,046	0,361	15
33		no.12	9	0,035		

34	15 no.15	no.23	9	0,023	0,207	29
35	16 no.16	no.6	9	0,027	0,243	27
36	17 no.17	no.3	9	0,029	0,261	25
37	18 no.18	no.14	9	0,023	0,207	30
38	19 no.19	no.10	9	0,028	0,504	9
39		no.11	9	0,028		
40	20 no.20	no.3	3	0,029	0,804	4
41		no.24	3	0,051		
42		no.25	9	0,030		
43		no.31	1	0,024		
44		no.26	9	0,030		
45	21 no.21	no.24	9	0,051	0,711	6
46		no.27	9	0,028		
47	22 no.22	no.24	9	0,051	0,702	7
48		no.28	9	0,027		
49	23 no.24	no.24	9	0,051	0,549	8
50		no.26	3	0,030		
51	24 no.26	no.3	1	0,029	0,029	32
52	25 no.27	no.13	9	0,028	0,287	22
53		no.15	1	0,035		
54	26 no.28	no.24	9	0,051	0,459	
55	27 no.30	no.24	9	0,051	0,459	
56	28 no.31	no.5	1	0,027	0,357	18
57		no.29	9	0,023		
58		no.31	3	0,024		
59		no.24	1	0,051		
60	29 no.32	no.4	9	0,036	0,396	13
61		no.31	3	0,024		
62	30 no.33	no.5	9	0,027	0,312	21
63		no.29	3	0,023		
64	31 no.34	no.30	9	0,023	0,207	30
65	32 no.35	no.19	9	0,035	0,996	2
66		no.20	9	0,035		
67		no.17	3	0,035		
68		no.18	9	0,029		
69	33 no.36	no.19	9	0,035	0,735	5
70		no.20	3	0,035		
71		no.17	9	0,035		
72	34 no.37	no.29	3	0,023	0,336	20
		no.31	9	0,024		
		no.24	1	0,051		

29
27
25
30



Lampiran 6

KUESIONER AKHIR**Identitas Responden**

Nama :
 Pekerjaan :
 Usia :
 Alamat :

Petunjuk Pengisian

Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu :

1. **kuesioner I** bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan yang menyangkut harapan Anda dalam memilih sepeda motor.

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut harapan anda dalam memilih sepeda motor yang baik dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Penting (STP)

4 = Penting (P)

2 = Tidak Penting (TP)

5 = Sangat Penting (SP)

3 = Cukup Penting (CP)

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
1	Bobot motor yang ringan					
2	Rangka motor yang kuat					
3	Kapasitas tangki bensin yang besar					
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama					
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit					
6	Memiliki kecepatan yang handal					
7	Memiliki kekuatan yang handal					
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan					
9	Kinerja rem					
10	Memiliki penutup rantai					

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin					
12	Kualitas ban yang baik					
13	Adanya <i>elektrik starter</i>					
14	Kondisi lampu depan terang					
15	Umur mesin tahan lama					
16	Mesin tahan karat					
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang					
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat					
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak					
20	Kemudahan dalam perawatan mesin					
21	Desain dudukan yang empuk					
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi					
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan					
24	Tampilan produk yang menarik					
25	Desain bodi motor ramping					
26	Desain bodi motor yang menarik					
27	Desain lampu depan					
28	Desain lampu belakang					
29	Harga kendaraan yang terjangkau					
30	Harga suku cadang yang murah					
31	Harga jual kembali yang tinggi					
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat					

2. **kuesioner II** bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan sepeda motor Honda Karisma 125D.

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut penilaian anda terhadap atribut-atribut kualitas berikut setelah menggunakan sepeda motor Honda Karisma 125D dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :

1 = Tidak Baik (TB)

4 = Baik (B)

2 = Kurang Baik (KB)

5 = Sangat Baik (SB)

3 = Cukup Baik (CB)

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
1	Bobot motor yang ringan					
2	Rangka motor yang kuat					
3	Kapasitas tangki bensin yang besar					
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama					
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit					
6	Memiliki kecepatan yang handal					
7	Memiliki kekuatan yang handal					
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan					
9	Kinerja rem					
10	Memiliki penutup rantai					
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin					
12	Kualitas ban yang baik					
13	Adanya <i>elektrik starter</i>					
14	Kondisi lampu depan terang					
15	Umur mesin tahan lama					
16	Mesin tahan karat					
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang					
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat					
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak					
20	Kemudahan dalam perawatan mesin					

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
21	Desain dudukan yang empuk					
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi					
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan					
24	Tampilan produk yang menarik					
25	Desain bodi motor ramping					
26	Desain bodi motor yang menarik					
27	Desain lampu depan					
28	Desain lampu belakang					
29	Harga kendaraan yang terjangkau					
30	Harga suku cadang yang murah					
31	Harga jual kembali yang tinggi					
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat					

Lampiran 7

**DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER AKHIR
(TINGKAT KEPENTINGAN DALAM MEMILIH SEPEDA MOTOR)**

RESPONDEN	DAFTAR PERTANYAAN															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4
4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4
6	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
7	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3
8	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4
9	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4
10	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3
12	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3
13	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
14	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
15	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4
16	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	2	4	5	4
17	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
18	4	5	2	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5
19	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4
21	3	5	3	5	4	5	3	4	4	2	4	4	4	5	5	4
22	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4
23	2	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4
24	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5
25	5	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
26	4	4	2	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
27	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4
28	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	3
29	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
30	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3
TOTAL	127	138	111	133	122	128	133	131	135	117	123	138	122	126	145	118

RESPONDEN	DAFTAR PERTANYAAN															
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5
2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5
3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5
4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5
5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5
6	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4
7	5	4	5	4	4	4	3	5	5	2	4	3	3	4	4	5
8	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	5
9	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5
10	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5
11	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5
12	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5
13	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	2	5	4	4	5	4
14	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4
15	5	4	4	4	5	2	2	2	4	4	5	3	5	5	4	5
16	5	4	5	4	5	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	5
17	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	5	5	5
18	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5
19	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4
20	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4
21	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5
22	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5
23	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	2	4	5	4	4	5
24	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5
25	5	5	3	5	4	5	4	2	5	4	5	2	5	4	3	5
26	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5
27	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5
28	4	4	5	5	2	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5
29	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5
30	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
TOTAL	139	124	131	140	119	120	118	121	124	116	111	105	129	128	128	145

Lampiran 8

**DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER AKHIR
(TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA KARISMA 125D)**

RESPONDEN	DAFTAR PERTANYAAN															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4
4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5
5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
6	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5
7	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
8	3	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
9	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5
10	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5
11	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
12	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4
13	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5
14	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5
15	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5
16	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5
17	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
18	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5
19	4	5	2	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
21	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5
22	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4
23	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
24	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5
25	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5
26	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
27	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5
28	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5
29	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5
30	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5
TOTAL	114	139	113	142	122	119	117	118	126	116	117	118	117	119	145	143

RESPONDEN	DAFTAR PERTANYAAN															
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5
2	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5
4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5
6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5
7	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5
8	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5
9	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5
10	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5
11	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
12	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
13	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5
14	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
15	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5
16	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5
17	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5
18	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
19	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4
20	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5
21	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5
22	5	4	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5
23	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5
24	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5
25	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5
26	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5
27	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5
28	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5
29	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5
30	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4
TOTAL	144	140	115	146	121	115	119	124	107	110	102	120	118	117	115	147

Lampiran 9

TINGKAT KEPENTINGAN KONSUMEN

No	Pertanyaan	Hasil kuesioner					Tingkat Kepentingan
		Skala Pengukuran					
		1	2	3	4	5	
1	Bobot motor yang ringan	0	1	3	14	12	4
2	Rangka motor yang kuat	0	0	1	10	19	5
3	Kapasitas tangki bensin yang besar	0	3	9	12	6	4
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama	0	0	4	9	17	5
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	0	0	7	14	9	4
6	Memiliki kecepatan yang handal	0	0	3	16	11	4
7	Memiliki kekuatan yang handal	0	0	2	13	15	5
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	0	0	4	10	16	5
9	Kinerja rem	0	0	2	11	17	5
10	Memiliki penutup rantai	0	2	5	17	6	4
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin	0	1	4	16	9	4
12	Kualitas ban yang baik	0	0	0	12	18	5
13	Adanya <i>elektrik starter</i>	0	2	3	16	9	4
14	Kondisi lampu depan terang	0	0	3	18	9	4
15	Umur mesin tahan lama	0	0	0	5	25	5
16	Mesin tahan karat	0	0	6	20	4	4
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	0	0	0	11	19	5
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	0	0	4	18	8	4

No	Pertanyaan	Hasil kuesioner					Tingkat Kepentingan
		Skala Pengukuran					
		1	2	3	4	5	
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	0	0	3	13	14	5
20	Kemudahan dalam perawatan mesin	0	0	0	10	20	5
21	Desain dudukan yang empuk	0	1	5	18	6	4
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi	0	1	4	19	6	4
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan	0	2	5	18	7	4
24	Tampilan produk yang menarik	0	3	5	10	12	5
25	Desain bodi motor ramping	0	1	4	15	10	4
26	Desain bodi motor yang menarik	0	3	6	13	8	4
27	Desain lampu depan	0	3	9	12	6	4
28	Desain lampu belakang	0	6	8	11	5	4
29	Harga kendaraan yang terjangkau	0	0	2	17	11	4
30	Harga suku cadang yang murah	0	0	1	20	9	4
31	Harga jual kembali yang tinggi	0	0	2	18	10	4
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat	0	0	0	5	25	5

Lampiran 10

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRODUK SEPEDA MOTOR HONDA KARISMA 125D
(CURRENT SATISFACTION PERFORMANCE)**

Dihitung dengan rumus :

$$\text{Weighted Average Performanæ} = \frac{\sum_i [(Number\ of\ respondents\ at\ performanæ\ value\ i) \cdot i]}{(Total\ number\ of\ respondents)}$$

Misalkan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap bobot motor yang ringan:

$$= \frac{\sum_i [(10 \times 3) + (16 \times 4) + (4 \times 5)]}{30} = 3,800$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Pertanyaan	Hasil Kuesioner					Total Skor	Tingkat Kepuasan
		Skala Pengukuran						
		1	2	3	4	5		
1	Bobot motor yang ringan	0	0	10	16	4	114	3,800
2	Rangka motor yang kuat	0	0	0	11	19	139	4,633
3	Kapasitas tangki bensin yang besar	0	2	7	17	4	113	3,767
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama	0	0	0	8	22	142	4,733
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	0	0	6	16	8	122	4,067
6	Memiliki kecepatan yang handal	0	0	8	15	7	119	3,967
7	Memiliki kekuatan yang handal	0	0	7	19	4	117	3,900

No	Pertanyaan	Hasil Kuesioner					Total Skor	Tingkat Kepuasan
		Skala Pengukuran						
		1	2	3	4	5		
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	0	0	10	12	8	118	3,933
9	Kinerja rem	0	0	3	18	9	126	4,200
10	Memiliki penutup rantai	0	0	9	16	5	116	3,867
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin	0	0	7	19	4	117	3,900
12	Kualitas ban yang baik	0	0	6	20	4	118	3,933
13	Adanya <i>elektrik starter</i>	0	0	8	17	5	117	3,900
14	Kondisi lampu depan terang	0	0	9	13	8	119	3,967
15	Umur mesin tahan lama	0	0	0	5	25	145	4,833
16	Mesin tahan karat	0	0	0	7	23	144	4,767
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	0	0	0	6	24	143	4,867
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	0	0	0	10	20	140	4,667
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	0	0	10	15	5	115	3,833
20	Kemudahan dalam perawatan mesin	0	0	0	4	26	146	4,867
21	Desain dudukan yang empuk	0	0	6	17	7	121	4,033
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi	0	0	8	19	3	115	3,833
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan	0	0	4	23	3	119	3,967
24	Tampilan produk yang menarik	0	0	5	16	9	124	4,133
25	Desain bodi motor ramping	0	0	15	13	2	107	3,567
26	Desain bodi motor yang menarik	0	0	13	14	3	110	3,667

No	Pertanyaan	Hasil Kuesioner					Total Skor	Tingkat Kepuasan
		Skala Pengukuran						
		1	2	3	4	5		
27	Desain lampu depan	0	0	6	21	3	102	3,900
28	Desain lampu belakang	0	0	6	18	6	120	4,000
29	Harga kendaraan yang terjangkau	0	0	6	20	4	118	3,933
30	Harga suku cadang yang murah	0	0	6	21	3	117	3,900
31	Harga jual kembali yang tinggi	0	0	8	19	3	115	3,833
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat	0	0	0	3	27	147	4,900

Lampiran 11

NILAI TARGET (GOAL)

No	Kebutuhan Konsumen	Goal
1	Bobot motor yang ringan	4
2	Rangka motor yang kuat	5
3	Kapasitas tangki bensin yang besar	4
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama	5
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	4
6	Memiliki kecepatan yang handal	4
7	Memiliki kekuatan yang handal	4
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	4
9	Kinerja rem	5
10	Memiliki penutup rantai	4
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin	4
12	Kualitas ban yang baik	4
13	Adanya <i>elektrik starter</i>	4
14	Kondisi lampu depan terang	4
15	Umur mesin tahan lama	5
16	Mesin tahan karat	5
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	5
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	5
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	4
20	Kemudahan dalam perawatan mesin	5
21	Desain dudukan yang empuk	4
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi	4
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan	4
24	Tampilan produk yang menarik	5

No	Kebutuhan Konsumen	Goal
25	Desain bodi motor ramping	4
26	Desain bodi motor yang menarik	4
27	Desain lampu depan	4
28	Desain lampu belakang	4
29	Harga kendaraan yang terjangkau	4
30	Harga suku cadang yang murah	4
31	Harga jual kembali yang tinggi	4
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat	5

Lampiran 12

RASIO PERBAIKAN (*IMPROVEMENT RATIO*)

Dihitung dengan rumus :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

Contoh rasio perbaikan untuk bobot motor yang ringan :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{4}{3,800} = 1,053$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Kebutuhan Konsumen	Rasio Perbaikan
1	Bobot motor yang ringan	1,053
2	Rangka motor yang kuat	1,079
3	Kapasitas tangki bensin yang besar	1,062
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama	1,056
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	0,984
6	Memiliki kecepatan yang handal	1,008
7	Memiliki kekuatan yang handal	1,026
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	1,017
9	Kinerja rem	1,190
10	Memiliki penutup rantai	1,034
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin	1,026
12	Kualitas ban yang baik	1,017
13	Adanya <i>elektrik starter</i>	1,026
14	Kondisi lampu depan terang	1,008
15	Umur mesin tahan lama	1,049
16	Mesin tahan karat	1,027

No	Kebutuhan Konsumen	Rasio Perbaikan
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	1,042
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	1,071
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	1,043
20	Kemudahan dalam perawatan mesin	1,027
21	Desain dudukan yang empuk	0,992
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi	1,043
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan	1,008
24	Tampilan produk yang menarik	1,210
25	Desain bodi motor ramping	1,121
26	Desain bodi motor yang menarik	1,091
27	Desain lampu depan	1,026
28	Desain lampu belakang	1,000
29	Harga kendaraan yang terjangkau	1,017
30	Harga suku cadang yang murah	1,026
31	Harga jual kembali yang tinggi	1,043
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat	1,020

Lampiran 13

TITIK JUAL (SALES POINT)

No	Kebutuhan Konsumen	Titik Jual
1	Bobot motor yang ringan	1,2
2	Rangka motor yang kuat	1,5
3	Kapasitas tangki bensin yang besar	1,2
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama	1,2
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	1,2
6	Memiliki kecepatan yang handal	1,2
7	Memiliki kekuatan yang handal	1,5
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	1,2
9	Kinerja rem	1,2
10	Memiliki penutup rantai	1,2
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin	1,2
12	Kualitas ban yang baik	1,2
13	Adanya <i>elektrik starter</i>	1,2
14	Kondisi lampu depan terang	1
15	Umur mesin tahan lama	1,2
16	Mesin tahan karat	1,2
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	1,2
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	1,2
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	1,2
20	Kemudahan dalam perawatan mesin	1,2
21	Desainudukan yang empuk	1
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi	1
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan	1
24	Tampilan produk yang menarik	1,5

No	Kebutuhan Konsumen	Titik Jual
25	Desain bodi motor ramping	1,2
26	Desain bodi motor yang menarik	1,2
27	Desain lampu depan	1,2
28	Desain lampu belakang	1,2
29	Harga kendaraan yang terjangkau	1
30	Harga suku cadang yang murah	1
31	Harga jual kembali yang tinggi	1
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat	1,5

Lampiran 14

RAW WEIGHT

Besarnya nilai *Raw Weight* dihitung dengan rumus :

$$\text{Raw Weight} = (\text{Importance to Customer}) \cdot (\text{Improvement Ratio}) \cdot (\text{Sales Point})$$

Contoh *raw weight* untuk bobot motor yang ringan :

$$\text{Raw Weight} = 4 \times 1,053 \times 1,2 = 5,053$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Kebutuhan Konsumen	<i>Raw eight</i>
1	Bobot motor yang ringan	5,053
2	Rangka motor yang kuat	8,094
3	Kapasitas tangki bensin yang besar	5,097
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama	6,338
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	4,721
6	Memiliki kecepatan yang handal	4,840
7	Memiliki kekuatan yang handal	7,692
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	6,102
9	Kinerja rem	7,143
10	Memiliki penutup rantai	4,966
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin	4,923
12	Kualitas ban yang baik	6,102
13	Adanya <i>elektrik starter</i>	4,923
14	Kondisi lampu depan terang	4,034
15	Umur mesin tahan lama	6,294
16	Mesin tahan karat	4,932
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	6,250

No	Kebutuhan Konsumen	Raw Weight
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	5,143
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	6,261
20	Kemudahan dalam perawatan mesin	6,164
21	Desain dudukan yang empuk	3,967
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi	4,174
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan	4,034
24	Tampilan produk yang menarik	9,073
25	Desain bodi motor ramping	5,383
26	Desain bodi motor yang menarik	5,236
27	Desain lampu depan	4,923
28	Desain lampu belakang	4,800
29	Harga kendaraan yang terjangkau	4,068
30	Harga suku cadang yang murah	4,103
31	Harga jual kembali yang tinggi	4,174
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat	7,653

Lampiran 15

NORMALIZED RAW WEIGHT

Dihitung dengan rumus :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}}$$

Contoh *Normalized Raw Weight* untuk bobot motor yang ringan :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{5,053}{176,6} = 0,029$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Kebutuhan Konsumen	<i>Normalized Raw Weight</i>
1	Bobot motor yang ringan	0,029
2	Rangka motor yang kuat	0,046
3	Kapasitas tangki bensin yang besar	0,029
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama	0,036
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	0,027
6	Memiliki kecepatan yang handal	0,027
7	Memiliki kekuatan yang handal	0,044
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	0,035
9	Kinerja rem	0,040
10	Memiliki penutup rantai	0,028
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin	0,028
12	Kualitas ban yang baik	0,035
13	Adanya <i>elektrik starter</i>	0,028
14	Kondisi lampu depan terang	0,023
15	Umur mesin tahan lama	0,036
16	Mesin tahan karat	0,028

No	Kebutuhan Konsumen	<i>Normalized Raw Weight</i>
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	0,035
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	0,029
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	0,035
20	Kemudahan dalam perawatan mesin	0,035
21	Desain dudukan yang empuk	0,022
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi	0,024
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan	0,023
24	Tampilan produk yang menarik	0,051
25	Desain bodi motor ramping	0,030
26	Desain bodi motor yang menarik	0,030
27	Desain lampu depan	0,028
28	Desain lampu belakang	0,027
29	Harga kendaraan yang terjangkau	0,023
30	Harga suku cadang yang murah	0,023
31	Harga jual kembali yang tinggi	0,024
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat	0,043

Lampiran 16

KEPENTINGAN TEKNIK SEPEDA MOTOR HONDA KARISMA 125D

No	Kepentingan Teknik
1	Panjang keseluruhan
2	Lebar keseluruhan
3	Tinggi keseluruhan
4	Tinggi tempat duduk
5	Berat kendaraan
6	Material bodi motor
7	Material rangka motor
8	Material dudukan
9	Suspensi
10	Karburator
11	Rem depan
12	Rem belakang
13	Ukuran ban depan
14	Ukuran ban belakang
15	Penyetelan putaran gas
16	Kecepatan
17	Kapasitas bahan bakar
18	Lampu depan
19	Sistem pengamananan
20	Desain bodi motor
21	Desain lampu depan
22	Desain lampu belakang
23	Desain <i>stripping</i>
24	Desain bagasi di bawah jok
25	Sistem starter
26	Harga kendaraan
27	Garansi mesin

No	Kepentingan Teknik
28	Uang muka untuk perkreditan
29	Tingkatan harga suku cadang
30	Ketersediaan bengkel-bengkel resmi
31	Ketersediaan suku cadang
32	Harga jual

Lampiran 17

SPESIFIKASI TEKNIK SEPEDA MOTOR HONDA KARISMA 125D

No	Kepentingan Teknik	Karisma 125D
1	Panjang keseluruhan	1904 mm
2	Lebar keseluruhan	807 mm
3	Tinggi keseluruhan	1080 mm
4	Tinggi tempat duduk	760 mm
5	Berat kendaraan	101,6 kg
6	Material bodi motor	Plastik
7	Material rangka motor	Besi
8	Material dudukan	Busa
9	Suspensi	Teleskopik,perspiral
10	Karburator	Keihin
11	Rem depan	Cakram/Tromol
12	Rem belakang	Tromol
13	Ukuran ban depan	2,50-17 38L
14	Ukuran ban belakang	2,75-17 41P
15	Penyetelan putaran gas	-
16	Kecepatan	125cc
17	Kapasitas bahan bakar	3,7L
18	Lampu depan	12V-30W
19	Sistem pengamanan	-
20	Desain bodi motor	Lebar
21	Desain lampu depan	subj
22	Desain lampu belakang	subj
23	Desain <i>stripping</i>	subj
24	Desain bagasi di bawah jok	Lebar
25	Sistem starter	Pedal / Elektrik
26	Harga kendaraan	Rp.13jt

No	Kepentingan Teknik	Karisma 125D
27	Garansi mesin	3 Thn (30.000km)
28	Uang muka untuk perkreditan	Rp.1jt
29	Tingkatan harga suku cadang	Terjangkau
30	Ketersediaan bengkel-bengkel resmi	Banyak
31	Ketersediaan suku cadang	Banyak
32	Harga jual	Tinggi

Lampiran 18

HUBUNGAN KEBUTUHAN KONSUMEN DENGAN KEPENTINGAN TEKNIK

No	Kebutuhan Konsumen	Hubungan Kuat (⊙)	Hubungan Sedang (○)	Hubungan Lemah (△)
1	Bobot motor yang ringan	Berat kendaraan	Panjang keseluruhan	Tinggi keseluruhan
		Material bodi motor	Lebar keseluruhan	
		Material rangka motor	Material dudukan	
2	Rangka motor yang kuat	Material rangka motor	Material bodi motor	Ukuran ban depan
			Suspensi	Ukuran ban belakang
3	Kapasitas tangki bensin yang besar	Kapasitas bahan bakar	Desain bodi motor	Desain bagasi di bawah jok
			Lebar keseluruhan	
			Panjang keseluruhan	
4	Pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama	Garansi mesin	-	Harga kendaraan
5	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	Uang muka	-	Harga kendaraan
6	Memiliki kecepatan yang handal	Kecepatan	-	Berat kendaraan
		Karburator		
7	Memiliki kekuatan yang handal	Material bodi motor	-	-
		Material rangka motor		

No	Kebutuhan Konsumen	Hubungan Kuat (⊙)	Hubungan Sedang (○)	Hubungan Lemah (△)
8	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	-	Berat kendaraan	-
			Tinggi keseluruhan	
			Suspensi	
9	Kinerja rem	Rem depan	-	-
		Rem belakang		
10	Memiliki penutup rantai	Sistem pengamananan	-	-
11	Memiliki pelindung panas terhadap mesin	Sistem pengamananan	-	Material bodi motor
12	Kualitas ban yang baik	Ukuran ban depan	-	-
		Ukuran ban belakang		
13	Adanya <i>elektrik starter</i>	Sistem starter	-	-
14	Kondisi lampu depan terang	Lampu depan	-	-
15	Umur mesin tahan lama	-	-	Sistem starter
				Karburator
16	Mesin tahan karat	-	-	Material bodi motor
17	Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	Ketersediaan suku cadang	Ketersediaan bengkel- bengkel resmi	-

No	Kebutuhan Konsumen	Hubungan Kuat (⊙)	Hubungan Sedang (○)	Hubungan Lemah (△)
18	Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	Ketersediaan bengkel resmi	-	-
19	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	Ketersediaan suku cadang	-	-
		Ketersediaan bengkel resmi		
20	Kemudahan dalam perawatan mesin	Ketersediaan bengkel-bengkel resmi	Ketersediaan suku cadang	-
21	Desainudukan yang empuk	Materialudukan	-	-
22	Ketinggian motor dari tanah ke tempat duduk tidak terlalu tinggi	Tinggi keseluruhan	-	-
		Tinggi tempat duduk		
23	Putaran gas yang ringan untuk kenyamanan jari tangan	Penyetelan putaran gas	-	-
24	Tampilan produk menarik	Desain lampu depan	Desain bodi motor	Harga kendaraan
		Desain lampu belakang		Harga jual
		Desain stripping		-

No	Kebutuhan Konsumen	Hubungan Kuat (⊙)	Hubungan Sedang (○)	Hubungan Lemah (△)
25	Desain bodi motor ramping	Lebar keseluruhan	-	-
		Desain bodi motor		
26	Desain bodi motor yang menarik	Desain bodi motor	-	-
		Desain <i>stripping</i>		
27	Desain lampu depan	Desain lampu depan	-	-
28	Desain lampu belakang	Desain lampu belakang	-	-
29	Harga kendaraan yang terjangkau	Harga kendaraan	Uang muka untuk perkreditan	Harga jual kembali
30	Harga suku cadang yang murah	Tingkatan harga suku cadang	-	-
31	Harga jual kembali yang tinggi	Harga jual	Harga kendaraan	Desain bodi motor
32	Pemakaian bahan bakar yang hemat	-	Karburator	-

Lampiran 19

PENENTUAN PRIORITAS

Dihitung dengan rumus :

$$Contribution = \sum (Numerical\ value \cdot Numerical\ Raw\ Weight)$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Kepentingan Teknik	Kebutuhan Konsumen	Hubungan	Nilai	<i>Normalized Raw Weight</i>	<i>Contributions</i>	Rangking
1	Panjang keseluruhan	Bobot motor yang ringan	Sedang	3	0,029	0,174	31
		Kapasitas tangki bensin yang besar	Sedang	3	0,029		
2	Lebar keseluruhan	Bobot motor yang ringan	Sedang	3	0,029	0,444	10
		Kapasitas tangki bensin yang besar	Sedang	3	0,029		
		Desain bodi motor ramping	Kuat	9	0,030		
3	Tinggi keseluruhan	Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	Sedang	3	0,035	0,350	19
		Ketinggian motor dari tanah tidak terlalu tinggi	Kuat	9	0,024		
		Bobot motor yang ringan	Lemah	1	0,029		

No	Kepentingan Teknik	Kebutuhan Konsumen	Hubungan	Nilai	<i>Normalized Raw Weight</i>	<i>Contributions</i>	Rangking
4	Tinggi tempat duduk	Ketinggian motor dari tanah tidak tinggi	Kuat	9	0,024	0,216	28
5	Berat kendaraan	Bobot motor yang ringan	Kuat	9	0,029	0,393	13
		Memiliki kecepatan yang handal	Lemah	1	0,027		
		Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	Sedang	3	0,035		
6	Material bodi motor	Bobot motor yang ringan	Kuat	9	0,029	0,851	3
		Rangka motor yang kuat	Sedang	3	0,046		
		Memiliki kekuatan yang handal	Kuat	9	0,044		
		Mesin tahan karat	Lemah	1	0,028		
		Memiliki pelindung panas terhadap mesin	Lemah	1	0,028		
7	Material rangka motor	Bobot motor yang ringan	Kuat	9	0,029	1,071	1
		Rangka motor yang kuat	Kuat	9	0,046		
		Memiliki kekuatan yang handal	Kuat	9	0,044		

No	Kepentingan Teknik	Kebutuhan Konsumen	Hubungan	Nilai	<i>Normalized Raw Weight</i>	<i>Contributions</i>	Rangking
8	Material dudukan	Bobot motor yang ringan	Sedang	3	0,029	0,285	24
		Desain dudukan yang empuk	Kuat	9	0,022		
9	Suspensi	Rangka motor yang kuat	Sedang	3	0,046	0,243	26
		Dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan	Sedang	3	0,035		
10	Karburator	Pemakaian bahan bakar yang hemat	Sedang	3	0,043	0,408	11
		Memiliki kecepatan yang handal	Kuat	9	0,027		
		Umur mesin tahan lama	Lemah	1	0,036		
11	Rem depan	Kinerja rem	Kuat	9	0,040	0,360	16
12	Rem belakang	Kinerja rem	Kuat	9	0,040	0,360	17
13	Ukuran ban depan	Rangka motor yang kuat	Lemah	1	0,046	0,361	14
		Kualitas ban yang baik	Kuat	9	0,035		
14	Ukuran ban belakang	Rangka motor yang kuat	Lemah	1	0,046	0,361	15
		Kualitas ban yang baik	Kuat	9	0,035		

No	Kepentingan Teknik	Kebutuhan Konsumen	Hubungan	Nilai	<i>Normalized Raw Weight</i>	<i>Contributions</i>	Rangking
15	Penyetelan putaran gas	Putaran gas yang ringan	Kuat	9	0,023	0,207	29
16	Kecepatan	Memiliki kecepatan yang handal	Kuat	9	0,027	0,243	27
17	Kapasitas bahan bakar	Kapasitas tangki bensin yang besar	Kuat	9	0,029	0,261	25
18	Lampu depan	Kondisi lampu depan terang	Kuat	9	0,023	0,207	30
19	Sistem pengamananan	Memiliki penutup rantai	Kuat	9	0,028	0,504	9
		Memiliki pelindung panas terhadap mesin	Kuat	9	0,028		
20	Desain bodi motor	Kapasitas tangki bensin yang besar	Sedang	3	0,029	0,804	4
		Tampilan produk yang menarik	Sedang	3	0,051		
		Desain bodi motor ramping	Kuat	9	0,030		
		Harga jual kembali yang tinggi	Lemah	1	0,024		
		Desain bodi motor yang menarik	Kuat	9	0,030		
21	Desain lampu depan	Tampilan produk yang menarik	Kuat	9	0,051	0,711	6
		Desain lampu depan	Kuat	9	0,028		

No	Kepentingan Teknik	Kebutuhan Konsumen	Hubungan	Nilai	<i>Normalized Raw Weight</i>	<i>Contributions</i>	Rangking
22	Desain lampu belakang	Tampilan produk yang menarik	Kuat	9	0,051	0,702	7
		Desain lampu belakang	Kuat	9	0,027		
23	Desain stripping	Tampilan produk yang menarik	Kuat	9	0,051	0,549	8
		Desain stripping bodi motor yang menarik	Sedang	3	0,030		
24	Desain bagasi di bawah jok	Kapasitas tangki bensin yang besar	Lemah	1	0,029	0,029	32
25	Sistem starter	Adanya elektrik starter	Kuat	9	0,028	0,287	22
		Umur mesin tahan lama	Lemah	1	0,035		
26	Harga kendaraan	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	Lemah	1	0,027	0,357	18
		Harga kendaraan yang terjangkau	Kuat	9	0,023		
		Harga jual kembali yang tinggi	Sedang	3	0,024		
		Tampilan produk yang menarik	Lemah	1	0,051		

No	Kepentingan Teknik	Kebutuhan Konsumen	Hubungan	Nilai	<i>Normalized Raw Weight</i>	<i>Contributions</i>	Rangking
27	Garansi mesin	Pemberian garansi untuk kerusakan mesin	Kuat	9	0,036	0,396	13
		Harga jual kembali yang tinggi	Sedang	3	0,024		
28	Uang muka untuk perkreditan	Kemudahan untuk pembelian secara kredit	Kuat	9	0,027	0,312	21
		Harga kendaraan yang terjangkau	Sedang	3	0,023		
29	Tingkatan harga suku cadang	Harga suku cadang yang murah	Kuat	9	0,023	0,207	30
30	Ketersediaan bengkel resmi	Kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak	Kuat	9	0,035	0,996	2
		Kemudahan dalam perawatan mesin	Kuat	9	0,035		
		Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	Sedang	3	0,035		
		Adanya bengkel resmi di berbagai tempat	Kuat	9	0,029		

No	Kepentingan Teknik	Kebutuhan Konsumen	Hubungan	Nilai	<i>Normalized Raw Weight</i>	<i>Contributions</i>	Rangking
31	Ketersediaan suku cadang	Kemudahan untuk diperbaiki saat mesin rusak	Kuat	9	0,035	0,735	5
		Kemudahan dalam perawatan mesin	Sedang	3	0,035		
		Kemudahan untuk memperoleh suku cadang	Kuat	9	0,035		
32	Harga jual	Harga kendaraan yang terjangkau	Sedang	3	0,023	0,336	20
		Harga jual kembali yang tinggi	Kuat	9	0,024		
		Tampilan produk yang menarik	Lemah	1	0,051		