

Lampiran 20. Perhitungan Total Bobot Tingkat Kepentingan dan Kinerja

No	Variabel	Atribut	Tingkat Kepentingan (Y)					Total Bobot	Tingkat Kinerja (X)					Total Bobot
			1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	Bukti Fisik	Kenyamanan dan keleluasaan ruang tunggu	0	0	11	24	5	*154	0	0	19	21	0	*141
2		Kebersihan ruangan dan lingkungan perusahaan	0	0	1	29	10	169	0	0	10	27	3	153
3		Kelayakan alat-alat kantor	0	0	2	15	23	181	0	0	5	26	9	164
4		Kerapian karyawan	0	1	3	14	22	177	0	0	1	25	14	173
5		Tersedianya pelayanan pembelian melalui email dan telepon	0	0	13	24	3	150	0	0	10	26	4	154

$$\begin{aligned}
 (*) \text{Total Bobot} &= (\sum \text{jawaban 1} \times \text{nilai jawaban ke-1}) + (\sum \text{jawaban 2} \times \text{nilai jawaban ke-2}) + \dots + (\sum \text{jawaban 1} \times \text{nilai jawaban ke-1}) \\
 &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (11 \times 3) + (24 \times 4) + (5 \times 5) = 154* \\
 &\quad \text{atau} \\
 &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (19 \times 3) + (21 \times 4) + (0 \times 5) = 141*
 \end{aligned}$$

Lampiran 21. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No	Variabel	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
1	Bukti Fisik	Kenyamanan dan keleluasaan ruang tunggu	154	141	91.56*	10
2		Kebersihan ruangan dan lingkungan perusahaan	169	153	90.53	12
3		Kelayakan alat-alat kantor	181	164	90.61	11
4		Kerapian karyawan	177	173	97.74	4
5		Tersedianya pelayanan pembelian melalui email dan telepon	150	154	102.67	2
6	Kehandalan	Ketepatan karyawan dalam penyampaian informasi produk	180	171	95.00	6
7		Kemudahan dalam transaksi pembayaran	177	169	95.48	5
8		Ketepatan waktu dalam pengiriman barang	176	175	99.43	3
9		Kesungguhan dalam melayani konsumen	182	171	93.96	8
10	Daya Tanggap	Pelayanan yang cepat dan segera bagi konsumen	192	119	61.98	20
11		Kecepatan tanggapan pembelian melalui email dan telepon	170	138	81.18	14
12		Kecepatan tanggapan terhadap komplain	191	123	64.40	19

Lampiran 21. (Lanjutan)

No	Variabel	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
13	Jaminan	Kesediaan karyawan memperhatikan konsumen	186	131	70.43	18
14		Keterampilan dan pengetahuan karyawan	185	140	75.68	16
15		Keramahan karyawan	181	162	89.50	13
16		Adanya sertifikasi CPOTB, ijin TR dan label halal	179	170	94.97	7
17		Adanya penelitian terhadap bahan baku	133	180	135.34	1
18		Produk yang alami, sehat dan tanpa bahan pengawet	186	174	93.55	9
19	Empati	Adanya <i>follow up</i> konsumen	177	138	77.97	15
20		Adanya layanan <i>customer maintenance</i>	176	130	73.86	17

$$\begin{aligned}
 (*) \text{Tingkat Kesesuaian (Tki)} &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \\
 &= \frac{141}{154} \times 100 \% \\
 &= 91,56 \%
 \end{aligned}$$

Lampiran 22. Perhitungan Skor Rataan Tingkat Kepentingan dan Kinerja

No	Variabel	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Bukti Fisik	Kenyamanan dan keleluasaan ruang tunggu	3.85*	3.52*
2		Kebersihan ruangan dan lingkungan perusahaan	4.22	3.82
3		Kelayakan alat-alat kantor	4.52	4.1
4		Kerapian karyawan	4.42	4.32
5		Tersedianya pelayanan pembelian melalui email dan telepon	3.75	3.85
6	Kehandalan	Ketepatan karyawan dalam penyampaian informasi produk	4.5	4.27
7		Kemudahan dalam transaksi pembayaran	4.42	4.22
8		Ketepatan waktu dalam pengiriman barang	4.4	4.37
9		Kesungguhan dalam melayani konsumen	4.55	4.27
10	Daya Tanggap	Pelayanan yang cepat dan segera bagi konsumen	4.8	2.97
11		Kecepatan tanggapan pembelian melalui email dan telepon	4.25	3.45
12		Kecepatan tanggapan terhadap komplain	4.77	3.07
13		Kesediaan karyawan memperhatikan konsumen	4.65	3.27
14	Jaminan	Keterampilan dan pengetahuan karyawan	4.62	3.5
15		Keramahan karyawan	4.52	4.05

Lampiran 22. (Lanjutan)

No	Variabel	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
16	Jaminan	Adanya sertifikasi CPOTB, ijin TR dan label halal	4.47	4.25
17		Adanya penelitian terhadap bahan baku	3.32	4.5
18		Produk yang alami, sehat dan tanpa bahan pengawet	4.65	4.35
19	Empati	Adanya <i>follow up</i> konsumen	4.42	3.45
20		Adanya layanan <i>customer maintenance</i>	4.4	3.25
TOTAL			87.55	76.9
SKOR RATAAN			4.38**	3.84**

$$\begin{aligned}
 (*) \text{Skor rata-rata tingkat kepentingan perusahaan } (\bar{Y}) &= \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\
 &= \frac{154}{40} \\
 &= 3,85
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 (*) \text{Skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan } (\bar{X}) &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\
 &= \frac{141}{40} = 3.52
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 (**) \text{Skor rataan } (\bar{\bar{Y}}) &= \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \\
 &= \frac{87.55}{20} \\
 &= 4.38
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 (**) \text{Skor rataan } (\bar{\bar{X}}) &= \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \\
 &= \frac{76.9}{20} \\
 &= 3.84
 \end{aligned}$$

Lampiran 23. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Variabel	Atribut	Mean Important Score (MSI)	Weight Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Score (WS)
1	Bukti Fisik	Kenyamanan dan keleluasaan ruang tunggu	3.85*	4.40**	3.52*	0.15**
2		Kebersihan ruangan dan lingkungan perusahaan	4.22	4.83	3.82	0.18
3		Kelayakan alat-alat kantor	4.52	5.17	4.1	0.21
4		Kerapian karyawan	4.42	5.05	4.32	0.22
5		Tersedianya pelayanan pembelian melalui email dan telepon	3.75	4.28	3.85	0.16
6	Kehandalan	Ketepatan karyawan dalam penyampaian informasi produk	4.5	5.14	4.27	0.22
7		Kemudahan dalam transaksi pembayaran	4.42	5.05	4.22	0.21
8		Ketepatan waktu dalam pengiriman barang	4.4	5.03	4.37	0.22
9		Kesungguhan dalam melayani konsumen	4.55	5.20	4.27	0.22
10	Daya Tanggap	Pelayanan yang segera dan cepat bagi konsumen	4.8	5.48	2.97	0.16
11		Kecepatan tanggapan pembelian melalui email dan telepon	4.2	4.85	3.45	0.17
12		Kecepatan tanggapan terhadap komplain	4.77	5.45	3.07	0.17
13		Kesediaan karyawan memperhatikan konsumen	4.65	5.31	3.27	0.17
14	Jaminan	Keterampilan dan pengetahuan karyawan	4.62	5.28	3.5	0.18
15		Keramahan karyawan	4.52	5.17	4.05	0.21
16		Adanya sertifikasi CPOTB, ijin TR dan label halal	4.47	5.11	4.25	0.22
17		Adanya penelitian terhadap bahan baku	3.32	3.80	4.5	0.17
18		Produk yang alami, sehat dan tanpa bahan pengawet	4.65	5.31	4.35	0.23
19	Empati	Adanya <i>follow up</i> konsumen	4.42	5.05	3.45	0.17
20		Adanya layanan <i>customer maintenance</i>	4.4	5.03	3.25	0.16
Σ			87.55	100	76.9	
Total <i>Weight Score</i>						3.83
<i>Customer Satisfaction Index</i>						76.67***

Lampiran 23. (Lanjutan)

$$\begin{aligned}
 (*) \text{Mean Importance Score (MIS)} &= \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\
 &= \frac{154}{40} \\
 &= 3,85
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 (*) \text{Mean Satisfaction Score (MSS)} &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\
 &= \frac{141}{40} \\
 &= 3.52
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 (**) \text{Weight Factors (WF)} &= \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \% \\
 &= \frac{3.85}{87.55} \times 100 \% \\
 &= 4.40
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 (**) \text{Weight Score (WS)} &= WFi \times MSS \\
 &= 4.40 \times 3.52 \\
 &= 0.15
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 (***) \text{Customer Satisfaction Index} &= \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100 \% \\
 &= \frac{3.83}{5} \times 100 \% \\
 &= 76.67
 \end{aligned}$$