

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA MOTOR HONDA VARIO TECHNO DIKOTA PADANG MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN IN COSTUMER VALUES*

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri Pada Jurusan Teknik Industri
Universitas Bung Hatta*

OLEH:

SURIADI PUTRA
0810017311004



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2015**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA MOTOR
HONDA VARIO TECHNO DI KOTA PADANG MENGGUNAKAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUES**

Oleh :

SURIADI PUTRA
0810017311004

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T
NIK : 970 800 376

Aidil Ikhsan, S.T.,M.T
NIK : 951 100 403

Diketahui Oleh :

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,

Jurusan Teknik Industri
Ketua,

Ir. Drs. Mulyanef, M.Sc
NIP : 195 902 08

Yesmizarti Muchtiar ST.,MT
NIK : 970.800.376

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Suriadi Putra
No. Buku Pokok : 0810017311004
Tempat / Tanggal Lahir : Gumanti / 20 Juni 1989
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Tetap : Jl. S. Manggis No,50. Desa Gumanti, Kec.
Peranap, Kab. Indragiri Hulu, Prop. Riau
E-mail : Tuta_Dewa@yahoo.com
Nama Orang Tua : Suriati
Pekerjaan : Petani
Alamat Tetap : Jl. S. Manggis No,50. Desa Gumanti, Kec.
Peranap, Kab. Indragiri Hulu, Prop. Riau.

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 007 Gumanti
Sekolah Menengah Pertama : SLTP N 1 Peranap
Sekolah Menengah Atas : SMA N 2 Peranap
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta Padang

KERJA PRAKTEK

Judul Kerja Praktek : Tinjauan Penerapan 5S Untuk Kelancaran Proses
Produksi Pada PTPN VI Kayu Aro
Tanggal Kerja Praktek : 12 Januari s/d 16 Februari 2015
Tanggal Seminar : 10 April 2015

TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna
Motor Honda Vario Techno Di Kota Padang
Dengan Menggunakan Metode *Importance
Performance Analysis* dan *Potential Gain in
Customer Values*

Tempat Penelitian : Service Center Honda, Plaza Andalas, Basco
Grandmall, Kampus III Universitas Bung Hatta
Tanggal seminar :

Padang, 16 November 2015
Penulis

(Suriadi Putra)
0810017311004

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suriadi Putra

NPM : 081007311004

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Motor Honda Vario Techno Di Kota Padang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Values***” merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat : Padang

Tanggal : 18 November 2015

Yang Menyatakan

SURIADI PUTRA
0810047311004

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing 1:

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T

NIK : 970. 800. 376

Pembimbing 2 :

Nama : Aidil Ikhsan, S.T., M.T

NIK : 951. 100. 403

Menyatakan bahwa kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Motor Honda Vario Techno Di Kota Padang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Values***”. Dalam penilaian Kami, Tuagas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 18 November 2015

1. Pembimbing 1 Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T NIK : 970. 800. 376	
2. Pembimbing 2 Nama : Aidil Ikhsan, S.T., M.T NIK : 951. 100. 403	

ABSTRAK

Persaingan yang terjadi dalam suatu industri sejenis akan memicu peningkatan kualitas, kreativitas dan inovasi baru untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Honda Vario Techno selama ini menjadi salah satu penyumbang terbesar penjualan skutik Honda selain Honda BeAT. Di kota Padang sendiri, pemakaian sepeda motor matik khususnya Honda Vario Techno telah menjangkau keberbagai kalangan usia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan kualitas motor Honda Vario Techno serta mengetahui kriteria-kriteria prioritas perbaikan kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kesesuaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada pengguna motor Honda Vario Techno adalah 91,86%. Dengan menggunakan metode *importance performance analysis* didapatkan 5 variabel yang harus dilakukan prioritas perbaikan yaitu : variabel 3 (Suku Cadang Murah), variabel 10 (Suara Dan Getaran Halus), variabel 17 (Shock Beaker Lembut), variabel 19 (Dialer Service Banyak), dan variabel 21 (Garansi Pembelian Motor). Sedangkan hasil pengolahan *potential gain in customer values* juga didapatkan 5 variabel yaitu : variabel 4 (Kapasitas Tangki Bahan Bakar), variabel 6 (Tampilan Body Motor), variabel 8 (Tempat Penyimpanan Barang/Bagasi), variabel 18 (Nilai Jual Kembali Tinggi). Urutan prioritas perbaikan kualitas inilah yang menjadi pedoman dalam pengembangan kepuasan konsumen motor Honda Vario Techno di kota Padang agar sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen

ABSTRACT

Competition occurs in a similar industry will lead to increased quality, creativity and innovation to provide satisfaction to its customers. Honda Vario Techno has become one of the largest contributors in addition to Honda's scooter sales Honda Beat. In the city of Padang alone, the use of motorcycle Honda Vario automatic particularly Techno has reached to all ages, this study aims to determine the suitability between importance and satisfaction level of quality Honda Vario Techno and determine the criteria for quality improvement priority. The method used is the importance performance analysis and the potential gain in customer values. The results showed that the average value of the suitability of the level of satisfaction and the level of interest in the Honda Vario Techno is 91.86%. by using importance performance analysis, obtained 5 variables that must be made improvements in the quality the customer wants : Variable 3 (Parts Offers), Variable 10 (Sound And Vibration Fine), Variable 17 (Shock Beaker Soft), variable 19 (Dialer Service Many), and variable 21 (Warranty Purchases Motor). While the results of potential gain in customer values process also found 5 variable : Variable 4 (Capacity Fuel Tank), Variable 6 (Display Body Motor), Variable 8 (Storage of Goods / Baggage), variable 18 (High Resale Value). The order of priority that is the improvement of the quality of guidance in the development of customer satisfaction Honda Vario Techno in the desert city to fit the interests and expectations of consumers.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Syalawat serta salam tidak lupa saya sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke alam yang berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Adapun tujuan dari penyelesaian laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan yang harus dilaksanakan oleh setiap mahasiswa dalam jenjang pendidikan S-1 jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri.

Dalam penelitian ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang saya hadapi, namun berkat semangat, harapan masa depan dan harapan orang tua, akhirnya laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Walaupun demikian saya menyadari bahwa isi laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat saya harapkan untuk mencapai baiknya penyusunan laporan ini.

Akhir kata saya minta maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan laporan tugas akhir ini. Saya sangat berharap agar tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan nilai tambah khususnya bagi saya serta semua pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Padang, 04 November 2015

Penulis

Suriadi Putra
0810017311004

UCAPAN TERIMA KASIH



Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak akan sempurna tanpa bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rasulullah SAW, seorang motivator kehidupan yang dengan mengucapkan shalawat kepadanya akan ada sebuah kebaikan Penulis terima dari Allah SWT.
2. Ayahanda, Ibunda, dan keluarga tercinta, terima kasih atas doa, dukungan dan bimbingannya yang telah diberikan selama ini.
3. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T selaku Pembimbing I, terimakasih atas bimbingannya yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu penulis menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Aidil Ikhsan, S.T., M.T selaku Pembimbing II, terimakasih atas perhatian, bimbingannya dan semangat serta telah memberikan waktu dan pikirannya untuk penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Industri
6. Ibu Dr. Inna Kholidasari selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri.
7. Seluruh dosen – dosen pengajar di Jurusan Teknik Industri.
8. Seluruh asisten di Laboratorium Teknik Industri.
9. Seluruh mahasiswa Teknik Industri terutama seluruh angkatan 2011 yang telah banyak membantu.
10. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Padang, 18 November 2015

Suriadi Putra
0810017311004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
BIODATA PENELITIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PEMBIMBING	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan	4

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Produk.....	6
2.1.1 Defenisi Produk.....	6
2.1.2 Pentingnya Pengembangan Produk.....	6
2.1.3 Strategi Pengembangan Produk	7
2.2 Manajemen Kualitas	9
2.2.1 Defenisi Kualitas.....	9

2.2.2	Manfaat Kualitas	11
2.3	Manajemen Pemasaran	12
2.4	Persepsi dan Prilaku Konsumen	15
2.5	Kepuasan Konsumen	20
2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.5.2	Teori Kepuasan Konsumen	22
2.6	Teknik Pengumpulan Data.....	22
2.6.1	Kuesioner	22
2.6.2	Sampling	25
2.7	Teknik Pengujian Instrumen.....	26
2.7.1	Uji Validitas	26
2.7.2	Uji Reliabilitas	28
2.8	Metoda Yang Digunakan	30
2.8.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
2.8.2	<i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i>	34

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pendahuluan.....	37
3.2	Studi Literatur	37
3.3	Objek Penelitian.....	37
3.4	Identifikasi Masalah.....	37
3.5	Batasan Masalah	38
3.6	Penetapan Tujuan.....	38
3.7	Penyusunan Kuesioner.....	38
3.8	Pengumpulan Data	40
3.8.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	41
3.8.2	Uji Kecukupan Data	41
3.9	Pengolahan Data	42
3.9.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
3.9.2	<i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i>	43
3.10	Analisis Hasil.....	44
3.11	Kesimpulan dan Saran	45

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	46
4.1.1	Kusioner.....	46
4.1.2	Sample.....	48
4.1.3	Lokasi Penelitian.....	48
4.1.4	Responden.....	49
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.2.1	Uji Validitas.....	49
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.2.3	Uji Kecukupan Data.....	51
4.3	Pengolahan Data.....	52
4.3.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	52
4.3.2	<i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i>	60

BAB 5 ANALISA HASIL

5.1	Analisa Hasil dan Hasil Kuesioner.....	64
5.1.1	Uji Validitas.....	64
5.1.2	Uji Reliabilitas.....	64
5.1.3	Uji Kecukupan Data.....	64
5.2	Analisa Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	65
5.3	Analisa Hasil <i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i>	69
5.4	Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA dan PGCV.....	70

BAB 6 PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	71
6.2	Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Penelitian Tingkat Kepentingan	39
Tabel 3.2 Variabel Penelitian Tingkat Kepuasan	40
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Kuesioner Pendahuluan	46
Tabel 4.2 Hasil Eliminasi Kuesioner Pendahuluan.....	47
Tabel 4.3 Rekapitulasi Uji Validitas Data Penelitian.....	50
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan Konsumen	54
Tabel 4.6 Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian	55
Tabel 4.7 Keputusan <i>Hold & Action</i>	56
Tabel 4.8 Data Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	57
Tabel 4.9 Kelompok Variabel Berdasarkan Posisi Kuadran.....	59
Tabel 4.10 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	60
Tabel 4.11 Perhitungan Nilai Indeks PGCV	62
Tabel 4.12 Urutan Prioritas Perbaikan Nilai Indeks PGCV.....	63
Tabel 5.1 Atribut-Atribut Dalam Kuadran I	66
Tabel 5.2 Atribut-Atribut Dalam Kuadran II	67
Tabel 5.3 Atribut-Atribut Dalam Kuadran III.....	68
Tabel 5.4 Urutan Prioritas Perbaikan Nilai indeks PGCV.....	69
Tabel 5.5 Perbandingan Prioritas Utama Perbaikan Pada IPA dan PGCV	70
Tabel 6.1 Urutan Prioritas Perbaikan Nilai Indeks PGCV.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	31
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Diagram Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	58
Gambar 5.1 Diagram Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	A-1
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner Pendahuluan.....	B-2
Lampiran 3 Tabel-R	C-3
Lampiran 4 Output pengolahan SPSS Uji Reliabilitas	D-4
Lampiran 5 Kartu Asistensi Tugas Akhir	E-5
Lampiran 6 Output Pengolahan data Excel.....	F-6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan yang terjadi dalam suatu industri sejenis akan memicu peningkatan kualitas, kreativitas dan inovasi baru untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Kepuasan adalah perasaan atau keadaan seseorang dimana persepsinya terhadap suatu produk atau jasa tertentu yang telah sesuai dengan harapannya terhadap suatu produk atau jasa tersebut. Jika persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa tadi melebihi apa yang diharapkan, tentu saja konsumen sangat puas, akan tetapi jika persepsi konsumen berada dibawah tingkat yang di harapkan, tentu saja konsumen tidak puas atau kecewa.

Demikian pula halnya dengan sarana transportasi kendaraan bermotor, masalah mutu, kreativitas dan inovasi hendaknya dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumennya. Dewasa ini dapat kita lihat banyaknya jenis kendaraan roda dua yang muncul di pasar. Tingginya minat konsumen terhadap kendaraan roda dua ini dapat terjadi karena faktor efisien dari kendaraan tersebut, hemat waktu, hemat biaya, terhindar dari kemacetan, mudah mencari jalan alternatif jika dibandingkan dengan menggunakan mobil dan kendaraan umum.

Senior General Manager Sales Division PT Astra Honda Motor (AHM) Thomas Wijaya, bahwa Honda Vario Techno selama ini menjadi salah satu penyumbang terbesar penjualan skutik Honda selain Honda BeAT.

Di kota Padang sendiri, pemakaian sepeda motor matik khususnya Honda Vario Tachno telah menjangkau ke berbagai kalangan usia, mulai dari remaja, dewasa, hingga dewasa akhir. Berdasarkan pada data yang diperoleh, dimana penjualan Honda Vario Techno berada di urutan kedua setelah Honda BeAT, diikuti Honda Scoopy dan Honda Spacy. Penjualan sepeda motor Vario Techno mengalami peningkatan tiap bulannya, Hal ini memberikan indikasi bahwa keputusan pembelian konsumen pada sepeda motor matik merek Honda Vario Techno menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian dilakukan tentang perbaikan kualitas produk. metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dimaksudkan sebagai kerangka kerja didalam memahami kepuasan konsumen sebagai fungsi dari *expectation (importance* atau tingkat kepentingan). Dari berbagai penelitian, metode IPA mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri baik berupa ukuran kepuasan konsumen maupun alokasi sumberdaya. Dengan menganalisis tingkat kepentingan/harapan (*importance*) konsumen dan kinerja (*performance*) dari kendaraan roda dua yaitu Honda Vario Techno, maka dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan konsumen kualitas produk yang mereka peroleh. Dengan metode *Potensial Gain in Customer Value* dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Alasan utama memilih produk ini adalah karena sudah banyaknya konsumen pengguna motor honda vario dipasaran, dan motor honda vario ini digunakan hampir semua kalangan, baik itu laki-laki, perempuan, anak-anak dan orang tua. Selain itu juga dapat terlihat minat konsumen akan kendaraan ini tidak berkurang sejak pertama kali diluncurkan dipasaran. Maka dari itu penelitian ini akan mencoba menganalisa kepuasan konsumen pengguna motor Honda Vario Techno.

1.2 Perumusan Masalah

Dari sekian banyak merek kendaraan motor yang beredar dipasaran membuat perusahaan - perusahaan terlibat persaingan yang semakin ketat dengan menawarkan berbagai keunggulan, tetapi disisi lain konsumen harus jeli dalam melihat berbagai kelemahan dari setiap merek kendaraan bermotor tersebut. Untuk itu produsen kendaraan motor harus mampu memahami atribut apa saja yang menjadi keunggulan mereka sehingga dapat terus dipertahankan dan dikembangkan demi memberikan kepuasan kepada konsumen.

Umumnya masalah kualitas produk terkait dengan kualitas sumber daya manusia (tingkat kinerja), material yang digunakan, sumber daya informasi, dan lain-lain. Akan menjadi suatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada

kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan. Artinya perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen. Berdasarkan hal di atas maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) konsumen terhadap kinerja (*Performance*) kualitas motor Honda Vario Techno sudah sesuai dengan keinginan konsumen?
2. Bagaimana perbandingan prioritas perbaikan kualitas berdasarkan tingkat kesesuaian dan *Potential Gain In Customer Value (PGCV)*?

Berdasarkan permasalahan – permasalahan di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir ini berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Motor Honda Vario Techno Dikota Padang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Values***”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengidentifikasi kesesuaian antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) kualitas motor Honda Vario Techno.
2. Mengidentifikasi variabel-variabel prioritas perbaikan kualitas berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *potential Gain in Customer Value (PGCV)* dalam meningkatkan kualitas motor Honda Vario Techno.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian, Dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang dilakukan adalah :

1. Fokus penelitian hanya dilakukan dikota Padang.
2. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kusioner secara acak kepada konsumen sepeda motor Honda Vario Techno.

3. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kusioner Tertutup Dengan demikian setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya.
4. Hal-hal yang diteliti adalah tingkat kepentingan konsumen dan kualitas motor honda Honda Vario Techno.

1.5 Sistematika Penulisan

Tugas akhir terdiri dari lima bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas beberapa teori yang berkaitan erat dengan identifikasi lingkup permasalahan, proses analisis, dan literatur dari *importance and performance* maupun *potential gain in customer value*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah pemecahan masalah dan tahapan penelitian yang dilakukan dalam rangka pemecahan masalah yang diinginkan.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan data-data yang diperoleh dilapangan agar dapat digunakan sebagai bahan analisis dan pengolahan data yang didapat dengan metode untuk pemecahan masalah.

BAB V : PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mendapatkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjut.

BAB VI : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang perlu diberikan baik oleh peneliti sendiri maupun kepada peneliti lain yang dimungkinkan hasil tersebut dapat dilanjutkan serta kepada institusi tempat dilakukannya penelitian.