

CATATAN REVISI UJIAN SKRIPSI KOMPREHENSIF

NAMA MAHASISWA : ANDRE SULISTIYONO
 N I M : 98.30.3510

Revisi yang perlu dilakukan :

1. Pembahasan? = cara² nya merdeka dlm proses analisis bab III -
2. Apa dasar pengelompokan kekuatan - kelemahan dsb? → dijelaskan proses penemuan ini juga dlm bab III proses analisis
3. Alasan memilih wartel Roma blm ada.
4. Tabel 1.1 → kecamatan di smg hanya 5? Seku lagi!
5. Pembangunan mslh & keterkaitannya dg data pendukung. (jpl (tr blh) tdk tepat! (tabel 1.2)
6. Alasan tdy strategi pemasaran jasa wartel Roma (perumusan no.1) blm ada!
7. "Analisis strategi pemasaran jasa" → yg dimaksud apa, apakah sama kec dg analisis SWOT → main yg 2 topik penelitian.
8. ⇒ dibuat lbh luas: strategi jasa
9. "Analisis Strategi Jasa Wartel Roma
Usaha"
- 10.

TIM PENGUJI

TANDA TANGAN

1. SENTOT SUCIARTO., Ph.D

2. DRA. DWI HAYU A., MBA

3. DRS. THEO SUDIMIN., MS





JURUSAN MANAJEMEN / AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNIKA SOEJIAPRANATA
Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang - 50234
Telp. (024) 441555 psw. 140 / 163

KETERANGAN

PENYELESAIAN REVISI SKRIPSI : LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Bagi peserta ujian Skripsi Komprehensif Terbuka (mengulang). Surat Keterangan ini dipergunakan sebagai syarat mengikuti ujian periode berikutnya dan dilampirkan pada halaman depan bendel skripsi

Dosen Pembimbing Skripsi, 1 Drs. H. Daryono Rahardjo, MM.
2.

Menerangkan bahwa Judul Skripsi :

Analisis Strategi Usaha Jasa Wartel ROMA Semarang
Dalam Menghadapi Persaingan.

disusun oleh :

NIM : 98.30.3510 NIRM :

Nama : Andre Sulistiyono

Telah melaksanakan perbaikan / revisi skripsi sebagaimana yang diperintahkan oleh Tim Penguji Skripsi pada Ujian Skripsi Komprehensif :

Hari / Tanggal : Senin / 22 Juli 2002
Penguji : 1. Sentot Suciarto., Ph.D
2. Dra. Dwi Hayu A., MBA
3. Drs. Theo Sudimin., MS

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 23 Juli 2002

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Drs. H. Daryono Rahardjo, MM

LAMPIRAN



DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Pemilik Wartel ROMA)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : th
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Tingkat Pendidikan :

II. Berilah tanda chek (√) pada kolom yang tersedia yang menunjukkan faktor-faktor di bawah ini. Dengan cara mencari jawaban yang menggunakan skala 1 – 5 (sangat penting: 5, penting: 4, cukup penting: 3, tidak penting: 2, sangat tidak penting: 1)

Faktor Eksternal

Faktor – Faktor	Bobot				
	1	2	3	4	5
1. Penduduk yg merupakan pelanggan sasaran					
2. Pembagian laba Wartel					
3. Jumlah telepon umum					
4. Naiknya tarif telepon pribadi					
5. Jasa pelayanan Wartel pesaing					
6. Tarif pasang baru telepon pribadi					
7. Jumlah pemilik telepon pribadi					
8. Jumlah pemilik <i>handphone</i>					
9. Ijin pendirian Wartel					
10. Jumlah Wartel pesaing					

III. Petunjuk : Isilah daftar pertanyaan yang terlampir dengan cara memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

- Keterangan : KP = Kurang Penting
 CP = Cukup Penting
 P = Penting
 SP = Sangat Penting

	KP (1)	CP (2)	P (3)	SP (4)
1. Bagaimana pengaruh jumlah penduduk yang sebagian besar merupakan pelanggan sasaran terhadap Wartel ini ?				
2. Bagaimana pengaruh pembagian laba Wartel bagi kelangsungan Wartel ini ?				
3. Bagaimana pengaruh jumlah telepon umum terhadap jumlah pengguna Wartel ini ?				
4. Bagaimana pengaruh naiknya tarif telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				
5. Bagaimana pengaruh jasa pelayanan Wartel pesaing terhadap Wartel ini ?				
6. Bagaimana pengaruh tarif pasang baru telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				
7. Bagaimana pengaruh jumlah pemilik telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				

8. Bagaimana pengaruh jumlah pemilik *handphone* terhadap Wartel ini ?
9. Bagaimana pengaruh ijin pendirian Wartel terhadap kelangsungan Wartel ini ?
10. Bagaimana pengaruh jumlah Wartel pesaing terhadap Wartel ini ?

KP	CP	P	SP

DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Pelanggan Wartel ROMA)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : th
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. ABRI
 - d. Pengusaha / Pedagang
 - e. Pelajar / Mahasiswa
 - f. Lain-lain (sebutkan.....)

II. Berilah tanda cek (√) pada kolom yang tersedia yang menunjukkan faktor-faktor di bawah ini. Dengan cara mencari jawaban yang menggunakan skala 1 – 5 (sangat penting: 5, penting: 4, cukup penting: 3, tidak penting: 2, sangat tidak penting: 1)

Faktor Internal

Faktor – Faktor	Bobot				
	1	2	3	4	5
1. Kelengkapan jasa yg ditawarkan					
2. Jumlah pesawat telepon					
3. Keadaan pesawat telepon					
4. Fasilitas yang lengkap					
5. Lokasi yang strategis					
6. Kenyamanan ruangan					
7. Promosi yang baik					
8. Pelayanan karyawan					
9. Jam buka					
10. Motivasi karyawan					

III. Petunjuk : Isilah daftar pertanyaan yang terlampir dengan cara memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan : KB = Kurang Baik

CB = Cukup Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

PEMASARAN EKSTERNAL

Produk

1. Bagaimana pendapat anda tentang kelengkapan jasa yang ditawarkan Wartel ini ? (dapat melayani lokal, interlokal, internasional, faksimili, telegram).
2. Bagaimana pendapat anda tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki Wartel ini ? (terdapat AC, TV, kamar kecil).
3. Bagaimana pendapat anda tentang jumlah pesawat telepon pada Wartel ini ? (memadahi kebutuhan pelanggan sehingga tidak perlu antri untuk telepon).
4. Bagaimana pendapat anda tentang keadaan peralatan (pesawat telepon) dalam Wartel ini ?

KB	CB	B	SB
(1)	(2)	(3)	(4)

Lokasi

5. Bagaimana pendapat anda tentang lokasi Wartel ini?
6. Bagaimana pendapat anda tentang kenyamanan ruang tunggu dan kamar bicara Wartel ini ?

KB	CB	B	SB

Promosi

7. Bagaimana pendapat anda tentang petunjuk keberadaan Wartel (papan reklame) yang dimiliki Wartel ini (apakah menarik dan informatif).

KB	CB	B	SB

PEMASARAN INTERAKTIF

8. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan karyawan Wartel ini ? (dalam hal keramahan dan kesopanan dalam melayani pelanggan).
9. Bagaimana pendapat anda tentang jam buka / waktu pelayanan Wartel ini ? (sesuai dengan kebutuhan anda / tidak).

KB	CB	B	SB



DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Karyawan Wartel ROMA)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : th
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Tingkat Pendidikan :
5. Lama bekerja :
 - a. Kurang dari 1 tahun
 - b. 1 sampai 3 tahun
 - c. Lebih dari 3 tahun
6. Jam kerja anda pada Wartel ini : Pk s/d Pk

II. Petunjuk : Lingkarilah jawaban yang menjadi pilihan anda untuk pertanyaan di bawah ini.

Latihan / Training

1. Apakah Wartel ini memberikan latihan / training pada setiap karyawan, terutama pada karyawan baru ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apabila “Ya” metode apa yang digunakan ?
 - a. Mengirim karyawan baru / lama untuk mengikuti kursus tertentu.
 - b. Meminta karyawan baru untuk bekerja bersama – sama dengan karyawan yang sudah berpengalaman.
 - c. Karyawan lama membimbing dan memberikan petunjuk pelaksanaan kerja bagi karyawan baru.

III. Petunjuk : Berilah tanda cek (√) pada jawaban anda untuk pertanyaan nomor 3 dan seterusnya.

Keterangan : KB = Kurang Baik

CB = Cukup Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

	KB (1)	CB (2)	B (3)	SB (4)
3. Bagaimana pendapat anda tentang metode latihan / training yang diterapkan Wartel ini ?				
4. Bagaimana pendapat anda tentang gaji yang anda terima ?				
5. Bagaimana pendapat anda tentang insentif material yang diberikan untuk mempengaruhi motivasi (dorongan kerja) anda ?				
6. Bagaimana pendapat anda tentang lingkungan kerja anda ?				

DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Pemilik Wartel JATIDIRI)

I. Identitas Responden

1. Nama : _____
2. Umur : _____ th
3. Jenis Kelamin : _____ L / P
4. Tingkat Pendidikan : _____

II. Berilah tanda cek (√) pada kolom yang tersedia yang menunjukkan faktor-faktor di bawah ini. Dengan cara mencari jawaban yang menggunakan skala 1 – 5 (sangat penting: 5, penting: 4, cukup penting: 3, tidak penting: 2, sangat tidak penting: 1)

Faktor Eksternal

Faktor – Faktor	Bobot				
	1	2	3	4	5
1. Penduduk yg merupakan pelanggan sasaran					
2. Pembagian laba Wartel					
3. Jumlah telepon umum					
4. Naiknya tarif telepon pribadi					
5. Jasa pelayanan Wartel pesaing					
6. Tarif pasang baru telepon pribadi					
7. Jumlah pemilik telepon pribadi					
8. Jumlah pemilik <i>handphone</i>					
9. Ijin pendirian Wartel					
10. Jumlah Wartel pesaing					

III. Petunjuk : Isilah daftar pertanyaan yang terlampir dengan cara memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

- Keterangan : KP = Kurang Penting
 CP = Cukup Penting
 P = Penting
 SP = Sangat Penting

	KP (1)	CP (2)	P (3)	SP (4)
1. Bagaimana pengaruh jumlah penduduk yang sebagian besar merupakan pelanggan sasaran terhadap Wartel ini ?				
2. Bagaimana pengaruh pembagian laba Wartel bagi kelangsungan Wartel ini ?				
3. Bagaimana pengaruh jumlah telepon umum terhadap jumlah pengguna Wartel ini ?				
4. Bagaimana pengaruh naiknya tarif telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				
5. Bagaimana pengaruh jasa pelayanan Wartel pesaing terhadap Wartel ini ?				
6. Bagaimana pengaruh tarif pasang baru telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				
7. Bagaimana pengaruh jumlah pemilik telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				

8. Bagaimana pengaruh jumlah pemilik *handphone* terhadap Wartel ini ?

9. Bagaimana pengaruh ijin pendirian Wartel terhadap kelangsungan Wartel ini ?

10. Bagaimana pengaruh jumlah Wartel pesaing terhadap Wartel ini ?

KP	CP	P	SP

DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Pelanggan Wartel JATIDIRI)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : th
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Pekerjaan : a. Pegawai Negri
b. Pegawai Swasta
c. ABRI
d. Pengusaha / Pedagang
e. Pelajar / Mahasiswa
f. Lain-lain (sebutkan.....)

II. Berilah tanda chek (√) pada kolom yang tersedia yang menunjukkan faktor-faktor di bawah ini. Dengan cara mencari jawaban yang menggunakan skala 1 – 5 (sangat penting: 5, penting: 4, cukup penting: 3, tidak penting: 2, sangat tidak penting: 1)

Faktor Internal

Faktor – Faktor	Bobot				
	1	2	3	4	5
1. Kelengkapan jasa yg ditawarkan					
2. Jumlah pesawat telepon					
3. Keadaan pesawat telepon					
4. Fasilitas yang lengkap					
5. Lokasi yang strategis					
6. Kenyamanan ruangan					
7. Promosi yang baik					
8. Pelayanan karyawan					
9. Jam buka					
10. Motivasi karyawan					

III. Petunjuk : Isilah daftar pertanyaan yang terlampir dengan cara memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan : KB = Kurang Baik

CB = Cukup Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

PEMASARAN EKSTERNAL

Produk

1. Bagaimana pendapat anda tentang kelengkapan jasa yang ditawarkan Wartel ini ? (dapat melayani lokal, interlokal, internasional, faksimili, telegram).
2. Bagaimana pendapat anda tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki Wartel ini ? (terdapat AC, TV, kamar kecil).
3. Bagaimana pendapat anda tentang jumlah pesawat telepon pada Wartel ini ? (memadahi kebutuhan pelanggan sehingga tidak perlu antri untuk telepon).
4. Bagaimana pendapat anda tentang keadaan peralatan (pesawat telepon) dalam Wartel ini ?

KB	CB	B	SB
(1)	(2)	(3)	(4)

Lokasi

5. Bagaimana pendapat anda tentang lokasi Wartel ini?
6. Bagaimana pendapat anda tentang kenyamanan ruang tunggu dan kamar bicara Wartel ini ?

KB	CB	B	SB

Promosi

7. Bagaimana pendapat anda tentang petunjuk keberadaan Wartel (papan reklame) yang dimiliki Wartel ini (apakah menarik dan informatif).

KB	CB	B	SB

PEMASARAN INTERAKTIF

8. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan karyawan Wartel ini ? (dalam hal keramahan dan kesopanan dalam melayani pelanggan).

9. Bagaimana pendapat anda tentang jam buka / waktu pelayanan Wartel ini ? (sesuai dengan kebutuhan anda / tidak).

KB	CB	B	SB

DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Karyawan Wartel JATIDIRI)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : th
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Tingkat Pendidikan :
5. Lama bekerja :
 - a. Kurang dari 1 tahun
 - b. 1 sampai 3 tahun
 - c. Lebih dari 3 tahun
6. Jam kerja anda pada Wartel ini : Pk s/d Pk

II. Petunjuk : Lingkariilah jawaban yang menjadi pilihan anda untuk pertanyaan di bawah ini.

Latihan / Training

1. Apakah Wartel ini memberikan latihan / training pada setiap karyawan, terutama pada karyawan baru ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apabila “Ya” metode apa yang digunakan ?
 - a. Mengirim karyawan baru / lama untuk mengikuti kursus tertentu.
 - b. Meminta karyawan baru untuk bekerja bersama – sama dengan karyawan yang sudah berpengalaman.
 - c. Karyawan lama membimbing dan memberikan petunjuk pelaksanaan kerja bagi karyawan baru.

III. Petunjuk : Berilah tanda cek (√) pada jawaban anda untuk pertanyaan nomor 3 dan seterusnya.

Keterangan : KB = Kurang Baik

CB = Cukup Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

	KB (1)	CB (2)	B (3)	SB (4)
3. Bagaimana pendapat anda tentang metode latihan / training yang diterapkan Wartel ini ?				
4. Bagaimana pendapat anda tentang gaji yang anda terima ?				
5. Bagaimana pendapat anda tentang insentif material yang diberikan untuk mempengaruhi motivasi (dorongan kerja) anda ?				
6. Bagaimana pendapat anda tentang lingkungan kerja anda ?				

DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Pemilik Wartel PRANATA)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : th
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Tingkat Pendidikan :

II. Berilah tanda cek (√) pada kolom yang tersedia yang menunjukkan faktor-faktor di bawah ini. Dengan cara mencari jawaban yang menggunakan skala 1 – 5 (sangat penting: 5, penting: 4, cukup penting: 3, tidak penting: 2, sangat tidak penting: 1)

Faktor Eksternal

Faktor – Faktor	Bobot				
	1	2	3	4	5
1. Penduduk yg merupakan pelanggan sasaran					
2. Pembagian laba Wartel					
3. Jumlah telepon umum					
4. Naiknya tarif telepon pribadi					
5. Jasa pelayanan Wartel pesaing					
6. Tarif pasang baru telepon pribadi					
7. Jumlah pemilik telepon pribadi					
8. Jumlah pemilik <i>handphone</i>					
9. Ijin pendirian Wartel					
10. Jumlah Wartel pesaing					

III. Petunjuk : Isilah daftar pertanyaan yang terlampir dengan cara memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan : KP = Kurang Penting
 CP = Cukup Penting
 P = Penting
 SP = Sangat Penting

	KP (1)	CP (2)	P (3)	SP (4)
1. Bagaimana pengaruh jumlah penduduk yang sebagian besar merupakan pelanggan sasaran terhadap Wartel ini ?				
2. Bagaimana pengaruh pembagian laba Wartel bagi kelangsungan Wartel ini ?				
3. Bagaimana pengaruh jumlah telepon umum terhadap jumlah pengguna Wartel ini ?				
4. Bagaimana pengaruh naiknya tarif telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				
5. Bagaimana pengaruh jasa pelayanan Wartel pesaing terhadap Wartel ini ?				
6. Bagaimana pengaruh tarif pasang baru telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				
7. Bagaimana pengaruh jumlah pemilik telepon pribadi terhadap Wartel ini ?				

8. Bagaimana pengaruh jumlah pemilik *handphone* terhadap Wartel ini ?

9. Bagaimana pengaruh ijin pendirian Wartel terhadap kelangsungan Wartel ini ?

10. Bagaimana pengaruh jumlah Wartel pesaing terhadap Wartel ini ?

KP	CP	P	SP

DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Pelanggan Wartel PRANATA)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : th
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. ABRI
 - d. Pengusaha / Pedagang
 - e. Pelajar / Mahasiswa
 - f. Lain-lain (sebutkan.....)

II. Berilah tanda cek (√) pada kolom yang tersedia yang menunjukkan faktor-faktor di bawah ini. Dengan cara mencari jawaban yang menggunakan skala 1 – 5 (sangat penting: 5, penting: 4, cukup penting: 3, tidak penting: 2, sangat tidak penting: 1)

Faktor Internal

Faktor – Faktor	Bobot				
	1	2	3	4	5
1. Kelengkapan jasa yg ditawarkan					
2. Jumlah pesawat telepon					
3. Keadaan pesawat telepon					
4. Fasilitas yang lengkap					
5. Lokasi yang strategis					
6. Kenyamanan ruangan					
7. Promosi yang baik					
8. Pelayanan karyawan					
9. Jam buka					
10. Motivasi karyawan					

III. Petunjuk : Isilah daftar pertanyaan yang terlampir dengan cara memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan : KB = Kurang Baik

CB = Cukup Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

PEMASARAN EKSTERNAL

Produk

1. Bagaimana pendapat anda tentang kelengkapan jasa yang ditawarkan Wartel ini ? (dapat melayani lokal, interlokal, internasional, faksimili, telegram).
2. Bagaimana pendapat anda tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki Wartel ini ? (terdapat AC, TV, kamar kecil).
3. Bagaimana pendapat anda tentang jumlah pesawat telepon pada Wartel ini ? (memadahi kebutuhan pelanggan sehingga tidak perlu antri untuk telepon).
4. Bagaimana pendapat anda tentang keadaan peralatan (pesawat telepon) dalam Wartel ini ?

KB	CB	B	SB
(1)	(2)	(3)	(4)

Lokasi

5. Bagaimana pendapat anda tentang lokasi Wartel ini?
6. Bagaimana pendapat anda tentang kenyamanan ruang tunggu dan kamar bicara Wartel ini ?

KB	CB	B	SB

Promosi

7. Bagaimana pendapat anda tentang petunjuk keberadaan Wartel (papan reklame) yang dimiliki Wartel ini (apakah menarik dan informatif).

KB	CB	B	SB

PEMASARAN INTERAKTIF

8. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan karyawan Wartel ini ? (dalam hal keramahan dan kesopanan dalam melayani pelanggan).
9. Bagaimana pendapat anda tentang jam buka / waktu pelayanan Wartel ini ? (sesuai dengan kebutuhan anda / tidak).

KB	CB	B	SB

DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Karyawan Wartel PRANATA)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : th
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Tingkat Pendidikan :
5. Lama bekerja :
 - a. Kurang dari 1 tahun
 - b. 1 sampai 3 tahun
 - c. Lebih dari 3 tahun
6. Jam kerja anda pada Wartel ini : Pk s/d Pk

II. Petunjuk : Lingkariilah jawaban yang menjadi pilihan anda untuk pertanyaan di bawah ini.

Latihan / Training

1. Apakah Wartel ini memberikan latihan / training pada setiap karyawan, terutama pada karyawan baru ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apabila “Ya” metode apa yang digunakan ?
 - a. Mengirim karyawan baru / lama untuk mengikuti kursus tertentu.
 - b. Meminta karyawan baru untuk bekerja bersama – sama dengan karyawan yang sudah berpengalaman.
 - c. Karyawan lama membimbing dan memberikan petunjuk pelaksanaan kerja bagi karyawan baru.

III. Petunjuk : Berilah tanda cek (√) pada jawaban anda untuk pertanyaan nomor 3 dan seterusnya.

Keterangan : KB = Kurang Baik

CB = Cukup Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

	KB	CB	B	SB
	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Bagaimana pendapat anda tentang metode latihan / training yang diterapkan Wartel ini ?				
4. Bagaimana pendapat anda tentang gaji yang anda terima ?				
5. Bagaimana pendapat anda tentang insentif material yang diberikan untuk mempengaruhi motivasi (dorongan kerja) anda ?				
6. Bagaimana pendapat anda tentang lingkungan kerja anda ?				

BOBOT WARTEL ROMA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
2	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5
3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
6	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
7	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
9	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
10	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
12	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
13	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
14	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
17	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
19	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
20	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
21	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
22	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
24	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4



26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
27	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3
30	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
32	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
33	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
34	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5
35	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
36	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3
37	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
38	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
42	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
44	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
45	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
46	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
47	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3
48	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3
49	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
50	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4
	241	239	230	212	229	230	233	231	240	210

PERHITUNGAN WARTEL ROMA

A. Total derajat kepentingan dari faktor internal

$$241 + 239 + 230 + 212 + 229 + 230 + 233 + 231 + 240 + 210 = 2295$$

B. Total derajat kepentingan dari faktor eksternal

$$5 + 4 + 4 + 3 + 3 + 2 + 2 + 2 + 1 + 1 = 26$$

C. Bobot masing-masing variabel

1. Faktor Internal

- Kelengkapan jasa yg ditawarkan = $241 / 2295 \times 100 \% = 0,105$
- Fasilitas yang lengkap = $239 / 2295 \times 100 \% = 0,105$
- Kenyamanan ruangan = $230 / 2295 \times 100 \% = 0,10$
- Motivasi karyawan = $212 / 2295 \times 100 \% = 0,092$
- Lokasi yang strategis = $229 / 2295 \times 100 \% = 0,10$
- Jumlah pesawat telepon = $230 / 2295 \times 100 \% = 0,10$
- Pelayanan karyawan = $233 / 2295 \times 100 \% = 0,10$
- Jam pelayanan = $231 / 2295 \times 100 \% = 0,10$
- Keadaan pesawat telepon = $240 / 2295 \times 100 \% = 0,105$
- Promosi yang baik = $210 / 2295 \times 100 \% = 0,092$

2. Faktor Eksternal

- Komposisi usia penduduk yg sebagian besar merupakan pelanggan sasaran = $5 / 26 \times 100 \% = 0,19$
- Pembagian laba Wartel = $4 / 26 \times 100 \% = 0,15$
- Sedikitnya jumlah telepon umum = $4 / 26 \times 100 \% = 0,15$
- Naiknya tarif telepon pribadi = $3 / 26 \times 100 \% = 0,11$
- Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap = $3 / 26 \times 100 \% = 0,11$
- Murah nya tarif pasang baru telepon pribadi = $2 / 26 \times 100 \% = 0,07$
- Pemilik telepon pribadi semakin banyak = $2 / 26 \times 100 \% = 0,07$

- Pemilik *handphone* semakin banyak = $2/26 \times 100\% = 0,07$
- Ijin pendirian Wartel mudah = $1/26 \times 100\% = 0,04$
- Bertambahnya jumlah Wartel pesaing = $1/26 \times 100\% = 0,04$

D. Penilaian faktor-faktor internal (Rating)

- Kelengkapan jasa yg ditawarkan = $183/50 = 3,66 = 4$
- Fasilitas yang lengkap = $195/50 = 3,90 = 4$
- Kenyamanan ruangan = $188/50 = 3,76 = 4$
- Motivasi karyawan = $155/50 = 3,10 = 3$
- Lokasi yang strategis = $146/50 = 2,92 = 3$
- Jumlah pesawat telepon = $123/50 = 2,46 = 2$
- Pelayanan karyawan = $117/50 = 2,34 = 2$
- Jam pelayanan = $119/50 = 2,38 = 2$
- Keadaan pesawat telepon = $76/50 = 1,52 = 1$
- Promosi yang baik = $74/50 = 1,48 = 1$

E. Penilaian faktor-faktor eksternal (Rating)

- Komposisi usia penduduk yg sebagian besar merupakan pelanggan sasaran = 4 (SB)
- Pembagian laba Wartel = 4 (SB)
- Sedikitnya jumlah telepon umum = 3 (B)
- Naiknya tarif telepon pribadi = 3 (B)
- Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap = 3 (B)
- Murahannya tarif pasang baru telepon pribadi = 2 (CB)
- Pemilik telepon pribadi semakin banyak = 2 (CB)
- Pemilik *handphone* semakin banyak = 2 (CB)
- Ijin pendirian Wartel mudah = 1 (KB)
- Bertambahnya jumlah Wartel pesaing = 1 (KB)

TABEL IFAS WARTEL ROMA

Faktor-faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
KEKUATAN :			
1. Kelengkapan jasa yang ditawarkan	0,105	4	0,42
2. Fasilitas yang lengkap	0,105	4	0,42
3. Kenyamanan ruangan	0,10	4	0,40
4. Motivasi karyawan	0,092	3	0,28
5. Lokasi yang strategis	0,10	3	0,30
KELEMAHAN :			
1. Jumlah pesawat telepon	0,10	2	0,20
2. Pelayanan karyawan	0,10	2	0,20
3. Jam pelayanan	0,10	2	0,20
4. Keadaan pesawat telepon	0,105	1	0,11
5. Promosi yang baik	0,092	1	0,09
TOTAL	1,00		2,62

TABEL EFAS WARTEL ROMA

Faktor-faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
PELUANG :			
1. Komposisi usia penduduk yang sebagian besar merupakan pelanggan sasaran	0,19	4	0,76
2. Pembagian laba Wartel	0,15	4	0,60
3. Sedikitnya jumlah telepon umum	0,15	3	0,45
4. Naiknya tarif telepon pribadi	0,11	3	0,33
5. Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap	0,11	3	0,33
ANCAMAN :			
1. Murahnya tarif pasang baru telepon pribadi	0,07	2	0,14
2. Pemilik telepon pribadi semakin banyak	0,07	2	0,14
3. Pemilik <i>handphone</i> semakin banyak	0,07	2	0,14
4. Ijin pendirian Wartel mudah	0,04	1	0,04
5. Bertambahnya jumlah Wartel pesaing	0,04	1	0,04
TOTAL	1,00		2,97

26	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5
27	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
28	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3
29	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
30	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
31	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
32	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
33	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
34	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3
35	4	3	3	5	4	5	4	5	5	3
36	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5
37	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
38	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3
39	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5
40	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
41	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
42	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
43	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
44	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
45	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5
46	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4
47	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
48	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
49	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
50	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
	217	212	224	218	234	235	226	234	228	218

PERHITUNGAN WARTEL JATIDIRI

A. Total derajat kepentingan dari faktor internal

$$217 + 212 + 224 + 218 + 234 + 235 + 226 + 234 + 228 + 218 = 2246$$

B. Total derajat kepentingan dari faktor eksternal

$$5 + 5 + 4 + 4 + 3 + 2 + 1 + 2 + 1 + 1 = 28$$

C. Bobot masing-masing variabel

1. Faktor Internal

- Kelengkapan jasa yg ditawarkan $= 217/2246 \times 100\% = 0,097$
- Fasilitas yang lengkap $= 212/2246 \times 100\% = 0,095$
- Kenyamanan ruangan $= 224/2246 \times 100\% = 0,10$
- Motivasi karyawan $= 218/2246 \times 100\% = 0,097$
- Lokasi yang strategis $= 234/2246 \times 100\% = 0,105$
- Jumlah pesawat telepon $= 235/2246 \times 100\% = 0,105$
- Pelayanan karyawan $= 226/2246 \times 100\% = 0,10$
- Jam pelayanan $= 234/2246 \times 100\% = 0,105$
- Keadaan pesawat telepon $= 228/2246 \times 100\% = 0,10$
- Promosi yang baik $= 218/2246 \times 100\% = 0,097$

2. Faktor Eksternal

- Komposisi usia penduduk yg sebagian besar merupakan pelanggan sasaran $= 5/28 \times 100\% = 0,18$
- Pembagian laba Wartel $= 5/28 \times 100\% = 0,18$
- Sedikitnya jumlah telepon umum $= 4/28 \times 100\% = 0,14$
- Naiknya tarif telepon pribadi $= 4/28 \times 100\% = 0,14$
- Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap $= 3/28 \times 100\% = 0,11$
- Murah nya tarif pasang baru telepon pribadi $= 2/28 \times 100\% = 0,07$
- Pemilik telepon pribadi semakin banyak $= 1/28 \times 100\% = 0,04$

- Pemilik *handphone* semakin banyak = $2/28 \times 100\% = 0,07$
- Ijin pendirian Wartel mudah = $1/28 \times 100\% = 0,04$
- Bertambahnya jumlah Wartel pesaing = $1/28 \times 100\% = 0,04$

D. Penilaian faktor-faktor internal (Rating)

- Kelengkapan jasa yg ditawarkan = $104/50 = 2,08 = 2$
- Fasilitas yang lengkap = $77/50 = 1,54 = 1$
- Kenyamanan ruangan = $98/50 = 1,96 = 2$
- Motivasi karyawan = $114/50 = 2,28 = 2$
- Lokasi yang strategis = $188/50 = 3,76 = 4$
- Jumlah pesawat telepon = $179/50 = 3,58 = 4$
- Pelayanan karyawan = $116/50 = 2,32 = 2$
- Jam pelayanan = $191/50 = 3,82 = 4$
- Keadaan pesawat telepon = $74/50 = 1,48 = 1$
- Promosi yang baik = $161/50 = 3,22 = 3$

E. Penilaian faktor-faktor eksternal (Rating)

- Komposisi usia penduduk yg sebagian besar merupakan pelanggan sasaran = 4 (SB)
- Pembagian laba Wartel = 4 (SB)
- Sedikitnya jumlah telepon umum = 3 (B)
- Naiknya tarif telepon pribadi = 3 (B)
- Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap = 2 (CB)
- Murahnya tarif pasang baru telepon pribadi = 2 (CB)
- Pemilik telepon pribadi semakin banyak = 2 (CB)
- Pemilik *handphone* semakin banyak = 2 (CB)
- Ijin pendirian Wartel mudah = 1 (KB)
- Bertambahnya jumlah Wartel pesaing = 1 (KB)

TABEL IFAS WARTEL JATIDIRI

Faktor-faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
KEKUATAN :			
1. Kelengkapan jasa yang ditawarkan	0,097	2	0,19
2. Fasilitas yang lengkap	0,095	1	0,10
3. Kenyamanan ruangan	0,10	2	0,20
4. Motivasi karyawan	0,097	2	0,19
5. Lokasi yang strategis	0,105	4	0,42
KELEMAHAN :			
1. Jumlah pesawat telepon	0,105	4	0,42
2. Pelayanan karyawan	0,10	2	0,20
3. Jam pelayanan	0,105	4	0,42
4. Keadaan pesawat telepon	0,10	1	0,10
5. Promosi yang baik	0,097	3	0,29
TOTAL	1,00		2,53

TABEL EFAS WARTEL JATIDIRI

Faktor-faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
PELUANG :			
1. Komposisi usia penduduk yang sebagian besar merupakan pelanggan sasaran	0,18	4	0,72
2. Pembagian laba Wartel	0,18	4	0,72
3. Sedikitnya jumlah telepon umum	0,14	3	0,42
4. Naiknya tarif telepon pribadi	0,14	3	0,42
5. Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap	0,11	2	0,22
ANCAMAN :			
1. Murah nya tarif pasang baru telepon pribadi	0,07	2	0,14
2. Pemilik telepon pribadi semakin banyak	0,04	2	0,08
3. Pemilik <i>handphone</i> semakin banyak	0,07	2	0,14
4. Ijin pendirian Wartel mudah	0,04	1	0,04
5. Bertambahnya jumlah Wartel pesaing	0,04	1	0,04
TOTAL	1,00		2,94

BOBOT WARTEL PRANATA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4
2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
6	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
7	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
10	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
11	5	5	5	3	4	4	5	3	4	3
12	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
13	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
14	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
17	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
18	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3
19	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4
20	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
21	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
23	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
24	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
25	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3

26	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4
27	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
28	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5
29	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5
30	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
31	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
33	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
34	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5
35	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3
36	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3
37	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4
38	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
39	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5
40	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
41	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
42	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
43	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
44	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5
45	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
46	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
48	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3
49	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
50	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4
	236	236	226	209	226	236	227	226	227	209



PERHITUNGAN WARTEL PRANATA

A. Total derajat kepentingan dari faktor internal

$$236 + 236 + 226 + 209 + 226 + 236 + 227 + 226 + 227 + 209 = 2258$$

B. Total derajat kepentingan dari faktor eksternal

$$3 + 5 + 4 + 3 + 4 + 2 + 2 + 2 + 1 + 1 = 27$$

C. Bobot masing-masing variabel

1. Faktor Internal

- Kelengkapan jasa yg ditawarkan = $236 / 2258 \times 100 \% = 0,105$
- Fasilitas yang lengkap = $236 / 2258 \times 100 \% = 0,105$
- Kenyamanan ruangan = $226 / 2258 \times 100 \% = 0,10$
- Motivasi karyawan = $209 / 2258 \times 100 \% = 0,093$
- Lokasi yang strategis = $226 / 2258 \times 100 \% = 0,10$
- Jumlah pesawat telepon = $236 / 2258 \times 100 \% = 0,105$
- Pelayanan karyawan = $227 / 2258 \times 100 \% = 0,10$
- Jam pelayanan = $226 / 2258 \times 100 \% = 0,10$
- Keadaan pesawat telepon = $227 / 2258 \times 100 \% = 0,10$
- Promosi yang baik = $209 / 2258 \times 100 \% = 0,093$

2. Faktor Eksternal

- Komposisi usia penduduk yg sebagian besar merupakan pelanggan sasaran = $3 / 27 \times 100 \% = 0,11$
- Pembagian laba Wartel = $5 / 27 \times 100 \% = 0,19$
- Sedikitnya jumlah telepon umum = $4 / 27 \times 100 \% = 0,15$
- Naiknya tarif telepon pribadi = $3 / 27 \times 100 \% = 0,11$
- Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap = $4 / 27 \times 100 \% = 0,15$
- Murah nya tarif pasang baru telepon pribadi = $2 / 27 \times 100 \% = 0,07$
- Pemilik telepon pribadi semakin banyak = $2 / 27 \times 100 \% = 0,07$

- Pemilik *handphone* semakin banyak = $2/27 \times 100\% = 0,07$
- Ijin pendirian Wartel mudah = $1/27 \times 100\% = 0,04$
- Bertambahnya jumlah Wartel pesaing = $1/27 \times 100\% = 0,04$

D. Penilaian faktor-faktor internal (Rating)

- Kelengkapan jasa yg ditawarkan = $187/50 = 3,74 = 4$
- Fasilitas yang lengkap = $184/50 = 3,68 = 4$
- Kenyamanan ruangan = $74/50 = 1,48 = 1$
- Motivasi karyawan = $104/50 = 2,08 = 2$
- Lokasi yang strategis = $104/50 = 2,08 = 2$
- Jumlah pesawat telepon = $192/50 = 3,84 = 4$
- Pelayanan karyawan = $166/50 = 3,32 = 3$
- Jam pelayanan = $124/50 = 2,48 = 2$
- Keadaan pesawat telepon = $148/50 = 2,96 = 3$
- Promosi yang baik = $119/50 = 2,38 = 2$

E. Penilaian faktor-faktor eksternal (Rating)

- Komposisi usia penduduk yg sebagian besar merupakan pelanggan sasaran = 4 (SB)
- Pembagian laba Wartel = 4 (SB)
- Sedikitnya jumlah telepon umum = 3 (B)
- Naiknya tarif telepon pribadi = 3 (B)
- Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap = 3 (B)
- Murahannya tarif pasang baru telepon pribadi = 2 (CB)
- Pemilik telepon pribadi semakin banyak = 2 (CB)
- Pemilik *handphone* semakin banyak = 2 (CB)
- Ijin pendirian Wartel mudah = 1 (KB)
- Bertambahnya jumlah Wartel pesaing = 1 (KB)



TABEL IFAS WARTEL PRANATA

Faktor-faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
KEKUATAN :			
1. Kelengkapan jasa yang ditawarkan	0,105	4	0,42
2. Fasilitas yang lengkap	0,105	4	0,42
3. Kenyamanan ruangan	0,10	1	0,10
4. Motivasi karyawan	0,093	2	0,19
5. Lokasi yang strategis	0,10	2	0,20
KELEMAHAN :			
1. Jumlah pesawat telepon	0,105	4	0,42
2. Pelayanan karyawan	0,10	3	0,30
3. Jam pelayanan	0,10	2	0,20
4. Keadaan pesawat telepon	0,10	3	0,30
5. Promosi yang baik	0,093	2	0,19
TOTAL	1,00		2,74

TABEL EFAS WARTEL PRANATA

Faktor-faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
PELUANG :			
1. Komposisi usia penduduk yang sebagian besar merupakan pelanggan sasaran	0,11	4	0,44
2. Pembagian laba Wartel	0,19	4	0,76
3. Sedikitnya jumlah telepon umum	0,15	3	0,45
4. Naiknya tarif telepon pribadi	0,11	3	0,33
5. Jasa pelayanan Wartel pesaing yang kurang lengkap	0,15	3	0,45
ANCAMAN :			
1. Murahnya tarif pasang baru telepon pribadi	0,07	2	0,14
2. Pemilik telepon pribadi semakin banyak	0,07	2	0,14
3. Pemilik <i>handphone</i> semakin banyak	0,07	2	0,14
4. Ijin pendirian Wartel mudah	0,04	1	0,04
5. Bertambahnya jumlah Wartel pesaing	0,04	1	0,04
TOTAL	1,00		2,93

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menerangkan, bahwa:

Nama : Andre Sulistiyono
NIM : 98. 30. 3510
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
Judul Skripsi : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA
PADA WARTEL ROMA SEMARANG DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN

Telah melakukan penelitian di Wartel ROMA Semarang.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, Juli 2002

Hormat Kami,



MELANI CHANDRA M, SPSi