

Lampiran I Hasil Penelitian

Tabel 1 Skor masing-masing item untuk kuesioner *perceived service*

Res	n1	n2	n3	n4	n5	n6	n7	n8	n9	n10	n11	n12	n13	n14
1	2	4	1	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
5	2	3	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	3	3
6	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	2	2	1	1	2	4	4	4	3	3	3	4
10	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3
12	3	4	4	3	3	1	1	4	3	4	3	3	3	4
13	2	3	3	2	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3
14	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2
16	3	3	1	3	3	1	2	3	4	4	3	3	4	4
17	3	4	3	4	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4
18	2	4	3	2	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3
19	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4
20	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3
22	2	3	2	2	2	1	1	3	2	4	3	3	3	4
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3
25	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3
28	3	3	2	2	2	1	1	3	3	4	3	3	3	2
29	3	3	3	2	3	1	1	4	4	3	3	3	3	4
30	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	4
31	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2
32	3	3	1	3	3	1	2	3	4	4	3	3	4	4
33	3	4	3	4	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4
34	2	4	3	2	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3
35	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4
36	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3
38	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
39	2	3	3	2	2	1	1	3	4	4	3	3	3	3
40	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4

n15	n16	n17	n18	n19	n20	n21	n22	n23	n24	n25	n26	n27	n28	n29	n30	n31
4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
4	4	4	1	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	2	3	2	3	1	4	3	4	3	4	2	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3
4	4	4	1	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3
2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
4	4	4	1	3	2	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
3	4	4	1	2	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2
4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	2	3	2	3	1	4	3	4	3	4	2	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4
3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3
4	4	4	1	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3
2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2
2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3

Tabel 2 Skor masing-masing item untuk kuesioner *expectation service*

Res	n1	n2	n3	n4	n5	n6	n7	n8	n9	n10	n11	n12	n13	n14
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4
8	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
12	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
13	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
16	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4
17	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
20	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	3	4	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3
25	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
30	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	2
32	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4

n15	n16	n17	n18	n19	n20	n21	n22	n23	n24	n25	n26	n27	n28	n29	n30	n31
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	3	3	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4

Tabel 3 Pengolahan data secara umum

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
103	118	15	Tidak Puas
88	96	8	Tidak Puas
105	104	-1	Puas
75	84	9	Tidak Puas
89	107	18	Tidak Puas
99	120	21	Tidak Puas
105	111	6	Tidak Puas
89	99	10	Tidak Puas
90	113	23	Tidak Puas
84	113	29	Tidak Puas
85	107	22	Tidak Puas
99	118	19	Tidak Puas
80	111	31	Tidak Puas
92	106	14	Tidak Puas
85	112	27	Tidak Puas
93	106	13	Tidak Puas
114	112	-2	Puas
97	111	14	Tidak Puas
91	102	11	Tidak Puas
104	108	4	Tidak Puas
90	89	-1	Puas
84	109	25	Tidak Puas
90	114	24	Tidak Puas
103	102	-1	Puas
95	106	11	Tidak Puas
79	112	33	Tidak Puas
92	113	21	Tidak Puas
85	108	23	Tidak Puas
95	116	21	Tidak Puas
85	117	32	Tidak Puas
87	107	20	Tidak Puas
93	104	11	Tidak Puas
113	113	0	Netral
96	112	16	Tidak Puas
91	111	20	Tidak Puas
104	119	15	Tidak Puas
91	90	-1	Puas
76	101	25	Tidak Puas
86	115	29	Tidak Puas
101	108	7	Tidak Puas

Tabel 4 Pengolahan data dimensi *tangibles*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
30	43	13	Tidak Puas
28	35	7	Tidak Puas
34	38	4	Tidak Puas
28	32	4	Tidak Puas
27	41	14	Tidak Puas
33	44	11	Tidak Puas
36	39	3	Tidak Puas
32	37	5	Tidak Puas
28	42	14	Tidak Puas
30	43	13	Tidak Puas
29	41	12	Tidak Puas
32	42	10	Tidak Puas
26	42	16	Tidak Puas
32	39	7	Tidak Puas
26	41	15	Tidak Puas
29	38	9	Tidak Puas
34	38	4	Tidak Puas
30	43	13	Tidak Puas
30	35	5	Tidak Puas
35	38	3	Tidak Puas
28	32	4	Tidak Puas
25	41	16	Tidak Puas
32	43	11	Tidak Puas
36	36	0	Netral
31	37	6	Tidak Puas
24	42	18	Tidak Puas
32	43	11	Tidak Puas
26	41	15	Tidak Puas
29	42	13	Tidak Puas
23	41	18	Tidak Puas
28	39	11	Tidak Puas
29	37	8	Tidak Puas
34	40	6	Tidak Puas
30	44	14	Tidak Puas
30	40	10	Tidak Puas
35	43	8	Tidak Puas
28	32	4	Tidak Puas
29	41	12	Tidak Puas
26	44	18	Tidak Puas
34	37	3	Tidak Puas

Tabel 5 Pengolahan data dimensi *reliability*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
12	14	2	Tidak Puas
11	12	1	Tidak Puas
12	13	1	Tidak Puas
10	12	2	Tidak Puas
10	14	4	Tidak Puas
9	16	7	Tidak Puas
12	14	2	Tidak Puas
10	13	3	Tidak Puas
11	15	4	Tidak Puas
10	16	6	Tidak Puas
12	14	2	Tidak Puas
8	16	8	Tidak Puas
8	14	6	Tidak Puas
10	14	4	Tidak Puas
10	15	5	Tidak Puas
8	10	2	Tidak Puas
16	15	-1	Puas
13	14	1	Tidak Puas
11	13	2	Tidak Puas
10	13	3	Tidak Puas
11	11	0	Netral
10	15	5	Tidak Puas
10	16	6	Tidak Puas
14	13	-1	Puas
11	13	2	Tidak Puas
10	15	5	Tidak Puas
11	15	4	Tidak Puas
12	15	3	Tidak Puas
10	15	5	Tidak Puas
7	13	6	Tidak Puas
10	14	4	Tidak Puas
8	13	5	Tidak Puas
15	14	-1	Puas
12	14	2	Tidak Puas
11	14	3	Tidak Puas
10	16	6	Tidak Puas
10	12	2	Tidak Puas
10	14	4	Tidak Puas
10	16	6	Tidak Puas
10	13	3	Tidak Puas

Tabel 6 Pengolahan data dimensi *responsiveness*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
12	12	0	Netral
9	9	0	Netral
11	10	-1	Puas
7	9	2	Tidak Puas
10	10	0	Netral
10	12	2	Tidak Puas
11	12	1	Tidak Puas
9	9	0	Netral
9	12	3	Tidak Puas
7	11	4	Tidak Puas
8	12	4	Tidak Puas
11	12	1	Tidak Puas
8	12	4	Tidak Puas
9	12	3	Tidak Puas
10	12	2	Tidak Puas
9	11	2	Tidak Puas
12	11	-1	Puas
12	12	0	Netral
9	9	0	Netral
11	11	0	Netral
7	9	2	Tidak Puas
8	10	2	Tidak Puas
10	12	2	Tidak Puas
11	12	1	Tidak Puas
9	9	0	Netral
9	12	3	Tidak Puas
7	11	4	Tidak Puas
8	11	3	Tidak Puas
11	12	1	Tidak Puas
8	11	3	Tidak Puas
10	12	2	Tidak Puas
9	9	0	Netral
12	12	0	Netral
12	11	-1	Puas
9	12	3	Tidak Puas
11	12	1	Tidak Puas
7	9	2	Tidak Puas
7	10	3	Tidak Puas
8	12	4	Tidak Puas
10	12	2	Tidak Puas

Tabel 7 Pengolahan data dimensi *assurance*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
34	34	0	Netral
27	27	0	Netral
33	30	-3	Puas
21	21	0	Netral
27	27	0	Netral
32	32	0	Netral
33	33	0	Netral
27	27	0	Netral
28	28	0	Netral
27	27	0	Netral
27	27	0	Netral
34	34	0	Netral
27	27	0	Netral
28	28	0	Netral
28	28	0	Netral
32	32	0	Netral
36	34	-2	Puas
27	27	0	Netral
32	32	0	Netral
33	33	0	Netral
29	27	-2	Puas
28	28	0	Netral
27	27	0	Netral
28	27	-1	Puas
34	34	0	Netral
27	27	0	Netral
28	28	0	Netral
28	28	0	Netral
32	32	0	Netral
36	36	0	Netral
28	28	0	Netral
32	32	0	Netral
36	33	-3	Puas
27	27	0	Netral
32	32	0	Netral
33	33	0	Netral
31	27	-4	Puas
21	21	0	Netral
27	27	0	Netral
32	32	0	Netral

Tabel 8 Pengolahan data dimensi *empathy*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
15	15	0	Netral
13	13	0	Netral
15	13	-2	Puas
9	10	1	Tidak Puas
15	15	0	Netral
15	16	1	Tidak Puas
13	13	0	Netral
11	13	2	Tidak Puas
14	16	2	Tidak Puas
10	16	6	Tidak Puas
9	13	4	Tidak Puas
14	14	0	Netral
11	16	5	Tidak Puas
13	13	0	Netral
11	16	5	Tidak Puas
15	15	0	Netral
16	14	-2	Puas
15	15	0	Netral
9	13	4	Tidak Puas
15	13	-2	Puas
15	10	-5	Puas
13	15	2	Tidak Puas
11	16	5	Tidak Puas
14	14	0	Netral
10	13	3	Tidak Puas
9	16	7	Tidak Puas
14	16	2	Tidak Puas
11	13	2	Tidak Puas
13	15	2	Tidak Puas
11	16	5	Tidak Puas
11	14	3	Tidak Puas
15	13	-2	Puas
16	14	-2	Puas
15	16	1	Tidak Puas
9	13	4	Tidak Puas
15	15	0	Netral
15	10	-5	Puas
9	15	6	Tidak Puas
15	16	1	Tidak Puas
15	14	-1	Puas

Lampiran II Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan

Tabel 1 Hasil uji kuesioner kepuasan kualitas pelayanan mengenai *perceived service*

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Tangibles</i>	Lokasi	2	0.5422	Diterima
		11	0.0193	Ditolak
	Toilet	7	-0.1787	Ditolak
		8	0.0022	Ditolak
	Kebersihan ruang tunggu dan fasilitas fisik	1	0.5320	Diterima
		5	0.8374	Diterima
	Pencahayaangan ruangan	3	0.8065	Diterima
	Kenyamanan ruang tunggu	6	0.6031	Diterima
		9	0.4461	Diterima
		10	0.1256	Ditolak
		12	0.5454	Diterima
	Harga	4	0.8066	Diterima
		17	0.4791	Diterima
	Peralatan dan suku cadang	15	0.4115	Diterima
16		0.4641	Diterima	

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Reliability</i>	Pelayanan sesuai janji	22	0.5554	Diterima
		26	0.5266	Diterima
		32	0.4393	Diterima
	Pelayanan akurat	25	0.6439	Diterima

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan mekanik dan <i>front office</i>	19	0.8942	Diterima
		28	0.8537	Diterima
	Kecepatan mekanik dan <i>front office</i>	35	0.9011	Diterima

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Assurance</i>	Kesopanan	20	0.8603	Diterima
		29	0.8535	Diterima
	Keramahan	21	0.8206	Diterima
		33	0.5243	Diterima
	Komunikasi	30	0.7506	Diterima
		18	0.7177	Diterima
	Keterampilan	24	0.5310	Diterima
	Kepercayaan konsumen	27	0.6829	Diterima
34		0.8229	Diterima	

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Empathy</i>	Kepedulian	31	0.7962	Diterima
		23	0.8399	Diterima
	Pemahaman kebutuhan	13	0.8141	Diterima
		14	0.7765	Diterima

Tabel 2 Hasil uji validitas kuesioner kepuasan kualitas pelayanan mengenai *expected service*

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Tangibles</i>	Lokasi	2	0.6021	Diterima
		11	0.6183	Diterima
	Toilet	7	0.6511	Diterima
		8	0.6000	Diterima
	Kebersihan ruang tunggu dan fasilitas fisik	1	0.6112	Diterima
		5	0.7583	Diterima
	Pencahayaan ruangan	3	0.4208	Diterima
	Kenyamanan ruang tunggu	6	0.3848	Diterima
		9	0.2945	Ditolak
		10	0.7735	Diterima
		12	0.8376	Diterima
	Harga	4	0.2338	Ditolak
		17	0.7256	Diterima
	Peralatan dan suku cadang	15	0.7442	Diterima
16		0.6616	Diterima	

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Reliability</i>	Pelayanan sesuai janji	22	0.6330	Diterima
		26	0.8148	Diterima
		32	0.7380	Diterima
	Pelayanan akurat	25	0.6162	Diterima

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan mekanik dan <i>front office</i>	19	0.8536	Diterima
		28	0.8659	Diterima
	Kecepatan mekanik dan <i>front office</i>	35	0.8190	Diterima

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Assurance</i>	Kesopanan	20	0.8558	Diterima
		29	0.8159	Diterima
	Keramahan	21	0.8159	Diterima
		33	0.7844	Diterima
	Komunikasi	30	0.8543	Diterima
		18	0.8086	Diterima
	Keterampilan	24	0.8619	Diterima
	Kepercayaan konsumen	27	0.8619	Diterima
34		0.7844	Diterima	

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Empathy</i>	Kepedulian	31	0.5964	Diterima
		23	0.8258	Diterima
	Pemahaman kebutuhan	13	0.8614	Diterima
		14	0.6539	Diterima

Lampiran III Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan

Hasil Uji Validitas Item – Item Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan Mengenai *Perceived Service*

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)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 35

Alpha = .8575

Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan Mengenai *Expectation Service*

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)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 35

Alpha = .9592

Lampiran IV Bengkel Motor “X”

Bengkel Motor “X” adalah salah satu bengkel motor resmi yang dikelola secara perseorangan namun berada dibawah naungan perusahaan sepeda motor terkemuka di Indonesia. Bengkel ini berdiri pada awal tahun 2005, pendirinya merupakan seorang wanita yang sama sekali tidak memiliki pengalaman dalam dunia perbengkel motoran, namun beliau berusaha untuk belajar dan mencari pengetahuan mengenai bisnis ini melalui bimbingan perusahaan sepeda motor di atasnya. Pada awalnya jumlah konsumen yang datang hanya 3-9 orang per hari, namun pada bulan ke-6 konsumen yang datang mulai menunjukkan peningkatan yang signifikan yaitu rata-rata 18 orang per hari dan hingga saat ini peningkatan jumlah konsumen tetapnya sudah mencapai 400-500 orang per tahun (Sumber : Galamedia, 2006).

Bengkel Motor “X” tidak seperti bengkel resmi pada umumnya yang biasanya dilengkapi dengan *showroom* motor. Disekitar Bengkel Motor “X” terdapat dua bengkel resmi yang tergolong cukup besar, dan kedua kompetitor ini menangani merek sepeda motor yang serupa dengan Bengkel Motor “X”. Dengan adanya berbagai hambatan tersebut, pendiri berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan posisinya, upaya utamanya dengan cara berkomitmen pada dua tujuan umum Bengkel Motor “X”, yaitu mengupayakan pemeliharaan yang terbaik pada setiap sepeda motor konsumennya serta meningkatkan terus kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas dan menjadi konsumen setia dari Bengkel Motor “X” (Sumber : Galamedia, 2006).

Lampiran V Alat Ukur Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Dengan hormat, saya sebagai mahasiswa psikologi Universitas Krisren Maranatha Bandung, hendak melakukan penelitian tentang “kepuasan kualitas pelayanan pada Bengkel Motor “X” di Kota Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai aspek-aspek yang dapat memuaskan pelanggan dan aspek-aspek lain yang tidak memuaskan pelanggan.

Kuesioner ini, berisi pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Jawaban yang saudara berikan akan menjadi data penelitian. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan jelas dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas kerjasama yang diberikan oleh saudara.

Peneliti

DATA DIRI RESPONDEN

Lengkapilah data diri dibawah ini sesuai dengan diri anda.

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Service di Bengkel Motor “X” :

PETUNJUK PENGISIAN

Untuk mengisi kuesioner ini saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dan memilih satu alternatif jawaban. Jawaban yang saudara berikan, tidak ada yang benar atau salah. Saudara diharapkan dapat memberikan pendapat mengenai kepuasan kualitas pelayanan pada Bengkel Motor “X”. Saudara cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang menurut saudara sesuai dengan penilaian saudara.

Pilihan jawaban sebagai berikut :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

Jawablah setiap pertanyaan dan periksalah kembali agar tidak ada yang terlewat. Selamat mengerjakan!

