

Tabel P  
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
1	5	1	1	1	4	5	3	4	3	5	2	2	2	3	5	2	5	3	1	3	2	5	2	2	3
2	4	1	1	1	3	3	4	4	3	5	4	2	2	5	4	4	5	5	4	2	4	4	3	3	1
3	5	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	3	3	5	1
4	4	3	1	1	4	3	4	3	4	2	5	4	2	4	5	4	5	5	2	2	4	2	4	5	2
5	4	1	1	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	2	5	3
6	5	1	1	1	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	1	3	2	5	4	5	1
7	4	1	1	1	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	2	3	4	3	5	2	
8	5	3	1	1	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3	5	4	1	4	2	3	3	2
9	3	4	1	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	2	2	3	5	4	5	1
10	3	1	3	2	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	2	2	4	3	2	2	1
11	4	3	1	1	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	5	2
12	5	1	1	2	4	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	2	5	5	3	2	4	4	3	5	2
13	4	2	1	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	5	4	2	5	5	3	2	2	2	4	3	3
14	4	1	1	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	2	2	2	3	5	2	
15	5	1	1	1	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	2	4	3	5	5	1
16	3	1	3	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	1	2	3	4	3	5	1
17	5	2	2	3	2	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	5	1
18	3	3	1	1	2	5	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	5	3	2	3	5	4	5	2
19	4	2	1	1	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	4	3	4	2	2
20	3	4	1	1	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	1	4	2	2	5	2
21	4	2	1	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	
22	5	3	2	3	3	5	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	5	4	3	2	2	4	3	4	2
23	5	1	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	5	5	3	3	5	4	3	2	3	2	5	3	1
24	5	1	2	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	4	1	2	2	4	5	1
25	5	1	2	2	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	1	1	2	5	4	5	2
26	5	2	3	3	3	5	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	4	4	4	2
27	4	3	2	1	4	4	3	2	4	4	3	2	5	3	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2
28	4	2	3	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	1	4	3	4	2	3
29	4	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	1
30	4	4	1	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1	3	4	3	5	2
31	5	1	1	3	4	5	2	3	4	5	2	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	5	1
32	4	2	1	2	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	2	
33	4	3	2	1	2	3	4	4	4	4	3	3	2	5	5	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2
34	4	2	3	3	2	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	2	4	2	4	5	1
35	4	2	1	3	3	5	3	2	4	5	2	2	4	5	3	4	5	5	2	1	4	2	4	5	2
36	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4	2	1	3	4	2	4	2
37	5	3	2	1	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	5	3	2
38	4	4	1	3	2	4	3	5	4	5	3	2	5	5	4	3	4	4	3	2	4	5	5	4	2
39	4	3	1	2	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	2	2	3	4	5	2
40	3	1	2	2	4	4	3	5	4	5	2	3	4	3	4	2	5	5	4	1	4	3	5	5	3
41	4	2	1	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	5	3	2	4	5	3	1	3	4	3	4	2
42	5	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	1	3	2	5	2	2	
43	4	3	1	1	3	5	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2
44	4	3	1	2	4	5	4	5	3	5	3	3	3	5	5	4	4	4	2	2	4	2	4	5	2
45	4	2	2	1	4	4	4	4	3	4	5	2	2	5	5	4	4	5	2	1	3	3	3	5	3
46	4	1	1	1	3	5	4	5	3	5	2	2	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	2
47	5	1	1	1	4	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	4	5	5	3	1	4	3	4	4	1
48	5	1	1	2	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	1	4	4	5	3	2
49	5	2	2	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	2
50	3	2	1	1	4	4	2	5	3	5	1	2	3	5	5	4	4	4	1	2	3	3	4	5	3
51	5	2	3	1	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	2
52	5	3	3	2	4	3	3	2	3	5	4	2	5	4	4	3	3	5	3	2	4	5	2	5	1
53	5	2	1	2	3	3	3	5	4	4	3	3	2	5	4	3	4	5	2	1	4	2	3	4	1
54	5	2	1	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	4	2	5	2	2
55	5	1	1	3	4	4	4	5	4	3	5	2	4	5	3	2	4	5	3	1	2	4	5	4	3
56	4	2	2	1	4	4	3	4	3	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2
57	4	3	1	1	4	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	1	4	5	3	5	2
58	4	2	1	1	4	5	3	5	3	4	2	4	3	4	4	3	5	3	2	2	4	3	4	4	2
59	4	1	2	2	4	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	4	2	3	4	3	3	2
60	3	3	1	2	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	2	4	2	4	4	2
61	4	2	1	3	4	4	2	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	3	1	4	2	5	5	3
62	5	3	1	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	2	3	4	4	5	5	2
63	4	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	3	1	2	4	4	5	1
64	4	3	2	1	2	5	3	2	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	2	4	3	3	2	2
65	5	2	1	1	4	4	4	4	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	1	4	3	5	4	2
66	5	3	1	1	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	5	2	3	4	2	3	2	5	2	4	3

Tabel: Kualitas Pelayanan  
PT. Sinar Jaya Motor

Tabel E  
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	
1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
6	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
7	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
8	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
9	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
11	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
13	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
14	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
15	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
16	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
18	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
20	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
21	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
24	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
26	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
27	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
28	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
32	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
33	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
34	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
36	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
37	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
38	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
39	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
40	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
41	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
42	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
43	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
44	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
45	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
46	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
47	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
49	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
50	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
51	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
52	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
54	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
55	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
56	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
57	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
58	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
59	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
60	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
61	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
62	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
64	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
66	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4

Tabel P/E  
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	
1	1	0.25	0.2	0.2	1	1	0.8	1	0.75	1	0.5	0.5	0.5	0.75	1.25	0.4	1	0.8	0.2	0.6	0.5	1	0.5	0.5	0.75	
2	1	0.2	0.25	0.2	0.75	0.6	1	1	0.6	1	0.8	0.5	0.5	1.25	0.8	0.8	1	1	1	0.4	0.8	0.8	0.6	0.6	0.2	
3	1	0.75	0.25	0.2	0.6	0.75	0.6	0.75	0.6	0.8	1	0.6	1.25	0.8	0.8	0.8	1	1	0.75	0.4	0.6	0.6	0.6	1	0.2	
4	0.8	0.75	0.2	0.2	1	0.6	1	0.6	0.8	0.4	1	0.8	0.4	0.8	1.25	0.8	1	1.25	0.4	0.4	0.8	0.5	1	1	0.5	
5	0.8	0.25	0.2	0.75	0.6	0.6	1	0.8	0.8	0.8	0.4	0.4	1	0.6	1	1	0.8	1.25	0.8	0.4	0.8	0.8	0.4	1.25	0.75	
6	1.25	0.25	0.2	0.2	0.75	0.6	0.6	0.6	1	1.25	0.6	0.6	1	1	0.8	0.6	0.8	1	0.25	0.6	0.5	1	1	1	0.2	
7	1	0.2	0.25	0.25	1	1	1	0.75	0.8	1	0.8	0.8	1	0.8	1	1	0.8	1	0.6	0.4	0.6	0.8	0.6	1.25	0.5	
8	1	0.6	0.2	0.2	0.8	0.75	0.6	1	0.8	0.4	0.4	0.4	0.4	0.8	0.6	0.8	0.6	1	0.8	0.25	0.8	0.4	0.75	0.6	0.5	
9	0.75	0.8	0.25	0.6	0.6	0.6	0.75	0.8	0.8	1	1.25	1	1.25	0.6	0.6	0.8	1	1	0.4	0.4	0.6	1	0.8	1.25	0.2	
10	0.6	0.2	0.6	0.4	0.6	1	1	0.8	0.6	1	0.75	1	1	1.25	0.8	0.8	1.25	1	0.5	0.4	0.8	0.6	0.5	0.5	0.2	
11	0.8	0.75	0.2	0.2	0.75	0.6	0.6	0.8	0.6	0.8	0.8	0.4	1	0.8	0.8	0.5	1	1	0.8	0.6	0.4	0.8	0.6	1	0.4	
12	1	0.25	0.25	0.5	1	0.6	0.75	1	1	1	1	0.2	0.8	0.6	0.6	0.8	0.4	1	1	0.6	0.4	0.8	1	0.75	1.25	0.4
13	1	0.5	0.2	0.6	0.8	0.6	0.75	1	0.8	0.5	0.4	0.8	0.8	1	1	0.5	1.25	1	0.75	0.5	0.5	0.4	0.8	0.75	0.6	
14	0.8	0.25	0.2	0.5	0.8	0.6	0.6	0.75	0.6	1	0.8	0.5	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.6	0.4	0.4	0.4	0.75	1	0.5	
15	1.25	0.2	0.2	0.2	1	0.75	0.6	1	0.6	1	1	0.8	1	0.6	1.25	1	1	1	1	0.4	0.8	0.6	1	1.25	0.2	
16	0.75	0.2	0.75	0.4	1	0.6	1	0.8	1	1.25	0.75	0.6	1	0.8	1	0.75	1.25	1	0.2	0.4	0.6	0.8	0.6	1	0.2	
17	1	0.4	0.4	0.6	0.5	1	0.6	0.8	1	0.6	0.8	0.6	1.25	1	0.8	0.6	0.8	0.8	1	0.4	0.6	0.8	0.8	1.25	0.25	
18	0.6	0.6	0.2	0.25	0.5	1	1	0.6	0.8	0.8	0.5	0.8	0.4	0.8	0.8	0.6	1	1	0.6	0.4	0.6	1	0.8	1	0.4	
19	0.8	0.5	0.2	0.2	0.6	1	0.6	0.8	0.6	1	0.6	0.5	1	0.6	0.8	0.6	0.75	1	0.6	0.4	0.8	0.6	1	0.4	0.5	
20	0.6	1	0.2	0.2	1	0.75	1	0.8	0.6	0.5	0.8	0.8	0.6	0.6	0.8	1	0.8	1.25	0.8	0.25	0.8	0.4	0.5	1	0.4	
21	1	0.4	0.2	0.25	0.6	0.8	0.6	0.6	0.8	0.8	0.8	0.6	0.75	0.8	1	1	0.8	1	1	0.6	0.6	0.8	0.6	0.8	0.4	
22	1.25	0.6	0.4	0.6	0.75	1	0.75	0.5	0.6	1	0.5	0.8	0.8	1	0.6	1	1	0.8	0.6	0.4	0.4	0.8	0.75	1	0.4	
23	1	0.2	0.6	0.4	0.8	0.8	0.75	0.6	0.4	0.75	0.75	0.4	1	1	0.6	0.75	1	0.8	0.75	0.5	0.75	0.4	1.25	0.6	0.25	
24	1	0.25	0.4	0.6	0.6	0.6	0.8	1	0.75	1	0.75	0.8	0.75	1	0.8	0.6	1	1.25	0.8	0.2	0.4	0.4	0.8	1	0.2	
25	1.25	0.25	0.4	0.4	0.5	1	0.8	1	0.8	1.25	1.25	0.6	0.75	0.8	1.25	0.6	1.25	1	0.25	0.2	0.4	1	0.8	1	0.5	
26	1	0.4	0.6	0.75	0.75	1	1	0.75	0.6	1	0.4	1	1	0.8	0.8	0.6	0.8	1	0.8	0.4	0.4	0.8	1	1	0.4	
27	0.8	0.6	0.5	0.2	0.8	0.8	0.6	0.4	1	1	0.6	0.4	1.25	0.6	0.6	0.4	0.8	1	0.4	0.4	0.8	0.5	0.8	1	0.5	
28	1	0.5	0.75	0.2	0.5	0.6	0.6	0.5	0.6	1	0.6	0.8	0.8	0.8	0.6	0.5	1	0.8	0.8	0.2	0.8	0.6	0.8	0.4	0.6	
29	0.8	0.75	0.75	0.6	0.4	1	0.4	1	1	0.4	0.8	0.6	0.6	0.6	0.75	1	1	0.6	0.6	0.4	0.6	0.6	1	1.25	0.2	
30	0.8	0.8	0.2	0.4	0.6	1	0.4	1	0.5	0.6	0.6	0.6	0.8	0.75	1	0.8	1	0.6	0.8	0.6	0.25	0.6	0.8	0.6	1	0.5
31	1	0.2	0.2	0.6	0.8	1	0.5	0.75	1	1.25	0.5	0.4	0.6	0.8	0.8	0.8	1	0.8	1	0.6	0.6	0.4	1.25	1.25	0.2	
32	1	0.5	0.2	0.4	0.75	0.8	0.6	1	0.75	1.25	0.6	1	1	0.8	0.8	0.8	1.25	1	0.5	0.8	0.8	1.25	1	0.4	0.4	
33	0.8	0.75	0.4	0.2	0.4	0.6	1	1	0.8	1	0.6	0.75	0.4	1	1	0.6	0.8	1	0.6	0.4	0.6	0.4	0.6	0.75	0.5	
34	1	0.4	0.75	0.6	0.4	1	0.8	0.6	0.8	1.25	1.25	0.6	1	1	0.8	0.6	1	1	0.75	0.5	0.8	0.4	1	1	0.2	
35	0.8	0.4	0.2	0.6	0.75	1	0.6	0.4	0.8	1.25	0.4	0.4	0.8	1	0.75	0.8	1.25	1	0.5	0.2	0.8	0.4	0.8	1	0.4	
36	0.8	0.75	0.5	0.4	0.4	1	0.75	0.5	0.75	0.6	0.6	0.4	0.75	0.8	0.6	0.8	1	0.8	0.4	0.2	0.6	0.6	0.5	1	0.5	
37	1.25	0.75	0.4	0.2	0.5	0.6	0.8	0.8	1	0.5	0.75	0.8	0.6	1	0.6	1	0.8	1	0.6	0.6	0.5	0.4	1.25	0.6	0.5	
38	0.8	0.8	0.2	0.75	0.4	0.8	0.6	1.25	0.8	1.25	0.6	0.4	1.25	1	0.8	0.6	0.8	0.8	0.6	0.4	0.8	1	1.25	1	0.4	
39	1	0.6	0.2	0.4	0.6	1.25	1	0.75	0.75	0.8	0.6	0.6	0.75	0.6	1	0.6	0.8	1	0.8	0.4	0.4	0.6	0.8	1	0.5	
40	0.6	0.25	0.4	0.4	1	0.8	0.6	1.25	0.8	1.25	0.5	0.75	1	0.6	0.8	0.5	1.25	1	0.8	0.2	0.8	0.6	0.8	1	0.75	
41	1	0.4	0.2	0.4	0.6	0.75	0.5	1	0.8	0.5	0.6	1	0.6	1	0.6	0.4	0.8	1.25	0.75	0.2	0.6	0.8	0.75	1	0.4	
42	1	0.5	0.25	0.2	0.6	0.8	0.75	1	0.6	0.75	0.6	0.8	1	0.8	0.6	0.6	0.6	1	0.75	0.25	0.6	0.4	1	0.4	0.4	
43	1	0.6	0.2	0.2	0.6	1	0.6	0.4	1	0.8	0.6	0.5	0.8	0.8	0.6	0.75	0.8	0.8	0.6	0.4	0.8	0.4	0.75	1	0.4	
44	0.8	0.6	0.25	0.4	0.8	1	0.8	1	0.6	1.25	0.75	0.6	0.75	1.25	1.25	0.8	0.8	0.8	0.5	0.5	0.8	0.5	0.8	1.25	0.5	
45	0.8	0.5	0.4	0.2	1	1	0.8	0.8	0.6	0.8	1	0.4	0.5	1	1	0.8	0.8	1.25	0.4	0.2	0.6	0.6	0.75	1	0.6	
46	1	0.2	0.2	0.2	0.75	1.25	0.8	1	0.75	1.25	0.4	0.4	0.8	0.8	0.8	1	1	1	0.8	0.75	0.6	1	1	1.25	0.5	
47	1	0.25	0.2	0.2	0.8	0.75	0.8	1	0.6	1	0.75	0.6	1	1	0.75	0.8	1.25	1	0.75	0.2	0.8	0.6	0.8	0.8	0.2	
48	1	0.25	0.2	0.4	0.8	0.75	0.75	0.8	1	0.75	0.8	1	1.25	1	0.8	0.8	1.25	1	0.6	0.2	0.8	0.8	1.25	0.75	0.5	
49	1.25	0.4	0.4	0.4	0.6	1	1	1	1	1	0.8	0.8	1	0.8	0.6	1	1	1	0.6	0.4	0.6	0.8	0.8	0.8	0.4	
50	0.6	0.4	0.2	0.25	1	0.8	0.5	1	0.6	1	0.25	0.4	0.6	1.25	1	0.8	0.8	0.8	0.25	0.4	0.75	0.6	0.8	1.25	0.75	
51	1	0.4	0.75	0.25	0.75	0.8	0.4	0.8	1	0.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.75	0.8	0.8	1	0.8	0.5	0.8	0.6	1	1.25	0.4	
52	1.25	0.75	0.75	0.5	0.8	0.6	0.75	0.4	0.6	1.25	0.8	0.4	1.25	0.8	0.8	0.75	0.6	1	0.6	0.4	0.8	1	0.4	1	0.2	
53	1.25	0.4	0.25	0.5	0.6	0.75	0.6	1	1	0.8	0.75	0.75	0.5	1	0.8	0.6	0.8	1	0.4	0.25	0.8	0.4	0.75	1	0.25	
54	1	0.5	0.2	0.6	0.8	1	0.8	1	0.75	1	0.6	0.6	0.6	0.8	0.6	0.6	1	1	1	0.2	0.8	0.4	1	0.5	0.4	
55	1.25	0.2	0.2	0.6	1	1	0.8	1	0.8	0.6	1	0.4	0.8	1	0.6	0.5	0.8	1.25	0.75	0.2	0.5	0.8	1.25	0.8	0.6	
56	0.8	0.4	0.4	0.2	1	0.8	0.75	0.8	0.75	0.8	1	0.4	1	1	1.25	1	1	0.8	0.6	0.6	0.4	0.6	0.8	1.25	0.4	
57	0.8	0.75	0.2	0.2	1	0.6	0.5	1	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1.25	0.6	1	0.8	0.8	0.6	0.2	0.8	1	0.75	1	0.4	
58	1	0.5	0.2	0.2	0.8	1	0.75	1	0.75	0.8	0.4	1	0.6	0.8	1	0.6	1	0.6	0.5	0.4	0.8	0.6	0.8	1	0.4	
59	0.8	0.2	0.4	0.4	1	0.8	0.8	1	0.75	0.75	1	0.6	1.25	0.8	0.8	0.75	1	1	0.8	0.5	0.6	1	0.			

Tabel Loyalitas  
Pertanyaan

	1	2	3
1	3	2	4
2	2	4	3
3	1	3	3
4	1	2	2
5	3	3	2
6	4	4	3
7	2	2	3
8	1	3	3
9	3	2	3
10	2	2	3
11	1	4	2
12	3	2	2
13	1	3	4
14	1	2	3
15	2	2	3
16	2	4	4
17	1	2	2
18	1	2	3
19	3	3	4
20	2	3	2
21	1	2	3
22	1	4	4
23	1	4	2
24	2	3	3
25	3	2	4
26	1	4	3
27	1	3	2
28	3	2	3
29	1	3	4
30	2	3	2
31	2	2	3
32	3	4	4
33	1	4	3
34	2	2	2
35	3	3	3
36	2	3	4
37	1	2	2
38	4	4	4
39	2	3	2
40	3	2	4
41	1	3	2
42	3	4	4
43	2	2	3
44	2	3	4
45	1	4	2
46	3	2	3
47	1	3	4
48	3	3	2
49	2	2	3
50	2	4	4
51	1	4	2
52	3	3	3
53	1	3	3
54	3	3	4
55	1	4	2
56	2	4	4
57	2	3	3
58	3	3	3
59	1	4	3
60	3	3	4
61	2	4	4
62	3	3	2
63	2	3	3
64	3	3	4
65	2	4	3
66	3	4	4

Tabel P  
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
1	5	1	1	1	4	5	3	4	3	5	2	2	2	3	5	2	5	3	1	3	2	5	2	2	3
2	4	1	1	1	3	3	4	4	3	5	4	2	2	5	4	4	5	5	4	2	4	4	3	3	1
3	5	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	3	3	5	1
4	4	3	1	1	4	3	4	3	4	2	5	4	2	4	5	4	5	5	2	2	4	2	4	5	2
5	4	1	1	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	2	5	3
6	5	1	1	1	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	1	3	2	5	4	5	1
7	4	1	1	1	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	3	4	3	5	2
8	5	3	1	1	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3	5	4	1	4	2	3	3	2
9	3	4	1	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	2	2	3	5	4	5	1
10	3	1	3	2	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	2	2	4	3	2	2	1
11	4	3	1	1	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	5	2
12	5	1	1	2	4	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	2	5	5	3	2	4	4	3	5	2
13	4	2	1	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	5	4	2	5	5	3	2	2	2	4	3	3
14	4	1	1	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	2	3	5	2
15	5	1	1	1	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	2	4	3	5	5	1
16	3	1	3	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	1	2	3	4	3	5	1
17	5	2	2	3	2	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	5	1
18	3	3	1	1	2	5	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	5	3	2	3	5	4	5	2
19	4	2	1	1	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	4	3	4	2	2
20	3	4	1	1	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	1	4	2	2	5	2
21	4	2	1	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2
22	5	3	2	3	3	5	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	5	4	3	2	2	4	3	4	2
23	5	1	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	5	5	3	3	5	4	3	2	3	2	5	3	1
24	5	1	2	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	4	1	2	2	4	5	1
25	5	1	2	2	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	1	1	2	5	4	5	2
26	5	2	3	3	3	5	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	4	4	4	2
27	4	3	2	1	4	4	3	2	4	4	3	2	5	3	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2
28	4	2	3	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	1	4	3	4	2	3
29	4	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	1
30	4	4	1	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1	3	4	3	5	2
31	5	1	1	3	4	5	2	3	4	5	2	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	5	1
32	4	2	1	2	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	2	
33	4	3	2	1	2	3	4	4	4	4	3	3	2	5	5	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2
34	4	2	3	3	2	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	2	4	2	4	5	1
35	4	2	1	3	3	5	3	2	4	5	2	2	4	5	3	4	5	5	2	1	4	2	4	5	2
36	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4	2	1	3	4	2	4	2
37	5	3	2	1	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	5	3	2
38	4	4	1	3	2	4	3	5	4	5	3	2	5	5	4	3	4	4	3	2	4	5	5	4	2
39	4	3	1	2	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	2	2	3	4	5	2
40	3	1	2	2	4	4	3	5	4	5	2	3	4	3	4	2	5	5	4	1	4	3	5	5	3
41	4	2	1	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	5	3	2	4	5	3	1	3	4	3	4	2
42	5	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	1	3	2	5	2	2	
43	4	3	1	1	3	5	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2
44	4	3	1	2	4	5	4	5	3	5	3	3	3	5	5	4	4	4	2	2	4	2	4	5	2
45	4	2	2	1	4	4	4	4	3	4	5	2	2	5	5	4	4	5	2	1	3	3	3	5	3
46	4	1	1	1	3	5	4	5	3	5	2	2	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	2
47	5	1	1	1	4	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	4	5	5	3	1	4	3	4	4	1
48	5	1	1	2	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	1	4	4	5	3	2
49	5	2	2	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	2
50	3	2	1	1	4	4	2	5	3	5	1	2	3	5	5	4	4	4	1	2	3	3	4	5	3
51	5	2	3	1	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	2
52	5	3	3	2	4	3	3	2	3	5	4	2	5	4	4	3	3	5	3	2	4	5	2	5	1
53	5	2	1	2	3	3	3	5	4	4	3	3	2	5	4	3	4	5	2	1	4	2	3	4	1
54	5	2	1	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	4	2	5	2	2
55	5	1	1	3	4	4	4	5	4	3	5	2	4	5	3	2	4	5	3	1	2	4	5	4	3
56	4	2	2	1	4	4	3	4	3	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2
57	4	3	1	1	4	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	1	4	5	3	5	2
58	4	2	1	1	4	5	3	5	3	4	2	4	3	4	4	3	5	3	2	2	4	3	4	4	2
59	4	1	2	2	4	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	4	2	3	4	3	3	2
60	3	3	1	2	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	2	4	2	4	4	2
61	4	2	1	3	4	4	2	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	3	1	4	2	5	5	3
62	5	3	1	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	2	3	4	4	5	5	2
63	4	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	3	1	2	4	4	5	1
64	4	3	2	1	2	5	3	2	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	2	4	3	3	2	2
65	5	2	1	1	4	4	4	4	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	1	4	3	5	4	2
66	5	3	1	1	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	5	2	3	4	2	3	2	5	2	4	3

Tabel: Kualitas Pelayanan  
PT. Sinar Jaya Motor

Tabel E  
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
1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
6	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
7	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
8	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
9	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
11	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
13	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
14	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
15	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
16	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
18	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
20	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
21	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
24	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
26	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
27	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
28	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
32	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
33	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
34	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
36	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
37	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
38	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
39	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
40	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
41	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
42	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
43	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
44	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
45	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
46	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
47	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
49	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
51	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
52	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
54	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
55	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
56	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
57	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
58	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
59	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
60	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
61	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
62	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
64	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
66	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5

Tabel P/E  
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	
1	1	0.25	0.2	0.2	1	1	0.8	1	0.75	1	0.5	0.5	0.5	0.75	1.25	0.4	1	0.8	0.2	0.6	0.5	1	0.5	0.5	0.75	
2	1	0.2	0.25	0.2	0.75	0.6	1	1	0.6	1	0.8	0.5	0.5	1.25	0.8	0.8	1	1	1	0.4	0.8	0.8	0.6	0.6	0.2	
3	1	0.75	0.25	0.2	0.6	0.75	0.6	0.75	0.6	0.8	1	0.6	1.25	0.8	0.8	0.8	1	1	0.75	0.4	0.6	0.6	0.6	1	0.2	
4	0.8	0.75	0.2	0.2	1	0.6	1	0.6	0.8	0.4	1	0.8	0.4	0.8	1.25	0.8	1	1.25	0.4	0.4	0.8	0.5	1	1	0.5	
5	0.8	0.25	0.2	0.75	0.6	0.6	1	0.8	0.8	0.8	0.4	0.4	1	0.6	1	1	0.8	1.25	0.8	0.4	0.8	0.8	0.4	1.25	0.75	
6	1.25	0.25	0.2	0.2	0.75	0.6	0.6	0.6	1	1.25	0.6	0.6	1	1	0.8	0.6	0.8	1	0.25	0.6	0.5	1	1	1	0.2	
7	1	0.2	0.25	0.25	1	1	1	0.75	0.8	1	0.8	0.8	1	0.8	1	1	0.8	1	0.6	0.4	0.6	0.8	0.6	1.25	0.5	
8	1	0.6	0.2	0.2	0.8	0.75	0.6	1	0.8	0.4	0.4	0.4	0.4	0.8	0.6	0.8	0.6	1	0.8	0.25	0.8	0.4	0.75	0.6	0.5	
9	0.75	0.8	0.25	0.6	0.6	0.6	0.75	0.8	0.8	1	1.25	1	1.25	0.6	0.6	0.8	1	1	0.4	0.4	0.6	1	0.8	1.25	0.2	
10	0.6	0.2	0.6	0.4	0.6	1	1	0.8	0.6	1	0.75	1	1	1.25	0.8	0.8	1.25	1	0.5	0.4	0.8	0.6	0.5	0.5	0.2	
11	0.8	0.75	0.2	0.2	0.75	0.6	0.6	0.8	0.6	0.8	0.8	0.4	1	0.8	0.8	0.5	1	1	0.8	0.6	0.4	0.8	0.6	1	0.4	
12	1	0.25	0.25	0.5	1	0.6	0.75	1	1	1	1	0.2	0.8	0.6	0.6	0.8	0.4	1	1	0.6	0.4	0.8	1	0.75	1.25	0.4
13	1	0.5	0.2	0.6	0.8	0.6	0.75	1	0.8	0.5	0.4	0.8	0.8	1	1	0.5	1.25	1	0.75	0.5	0.5	0.4	0.8	0.75	0.6	
14	0.8	0.25	0.2	0.5	0.8	0.6	0.6	0.75	0.6	1	0.8	0.5	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.6	0.4	0.4	0.4	0.75	1	0.5	
15	1.25	0.2	0.2	0.2	1	0.75	0.6	1	0.6	1	1	0.8	1	0.6	1.25	1	1	1	1	0.4	0.8	0.6	1	1.25	0.2	
16	0.75	0.2	0.75	0.4	1	0.6	1	0.8	1	1.25	0.75	0.6	1	0.8	1	0.75	1.25	1	0.2	0.4	0.6	0.8	0.6	1	0.2	
17	1	0.4	0.4	0.6	0.5	1	0.6	0.8	1	0.6	0.8	0.6	1.25	1	0.8	0.6	0.8	0.8	1	0.4	0.6	0.8	0.8	1.25	0.25	
18	0.6	0.6	0.2	0.25	0.5	1	1	0.6	0.8	0.8	0.5	0.8	0.4	0.8	0.8	0.6	1	1	0.6	0.4	0.6	1	0.8	1	0.4	
19	0.8	0.5	0.2	0.2	0.6	1	0.6	0.8	0.6	1	0.6	0.5	1	0.6	0.8	0.6	0.75	1	0.6	0.4	0.8	0.6	1	0.4	0.5	
20	0.6	1	0.2	0.2	1	0.75	1	0.8	0.6	0.5	0.8	0.8	0.6	0.6	0.8	1	0.8	1.25	0.8	0.25	0.8	0.4	0.5	1	0.4	
21	1	0.4	0.2	0.25	0.6	0.8	0.6	0.6	0.8	0.8	0.8	0.6	0.75	0.8	1	1	0.8	1	1	0.6	0.6	0.8	0.6	0.8	0.4	
22	1.25	0.6	0.4	0.6	0.75	1	0.75	0.5	0.6	1	0.5	0.8	0.8	1	0.6	1	1	0.8	0.6	0.4	0.4	0.8	0.75	1	0.4	
23	1	0.2	0.6	0.4	0.8	0.8	0.75	0.6	0.4	0.75	0.75	0.4	1	1	0.6	0.75	1	0.8	0.75	0.5	0.75	0.4	1.25	0.6	0.25	
24	1	0.25	0.4	0.6	0.6	0.6	0.8	1	0.75	1	0.75	0.8	0.75	1	0.8	0.6	1	1.25	0.8	0.2	0.4	0.4	0.8	1	0.2	
25	1.25	0.25	0.4	0.4	0.5	1	0.8	1	0.8	1.25	1.25	0.6	0.75	0.8	1.25	0.6	1.25	1	0.25	0.2	0.4	1	0.8	1	0.5	
26	1	0.4	0.6	0.75	0.75	1	1	0.75	0.6	1	0.4	1	1	0.8	0.8	0.6	0.8	1	0.8	0.4	0.4	0.8	1	1	0.4	
27	0.8	0.6	0.5	0.2	0.8	0.8	0.6	0.4	1	1	0.6	0.4	1.25	0.6	0.6	0.4	0.8	1	0.4	0.4	0.8	0.5	0.8	1	0.5	
28	1	0.5	0.75	0.2	0.5	0.6	0.6	0.5	0.6	1	0.6	0.8	0.8	0.8	0.6	0.5	1	0.8	0.8	0.2	0.8	0.6	0.8	0.4	0.6	
29	0.8	0.75	0.75	0.6	0.4	1	0.4	1	1	0.4	0.8	0.6	0.6	0.6	0.75	1	1	0.6	0.6	0.4	0.6	0.6	1	1.25	0.2	
30	0.8	0.8	0.2	0.4	0.6	1	0.4	0.5	0.6	0.6	0.6	0.8	0.75	1	0.8	1	0.6	0.8	0.6	0.25	0.6	0.8	0.6	1	0.5	
31	1	0.2	0.2	0.6	0.8	1	0.5	0.75	1	1.25	0.5	0.4	0.6	0.8	0.8	0.8	1	0.8	1	0.6	0.6	0.4	1.25	1.25	0.2	
32	1	0.5	0.2	0.4	0.75	0.8	0.6	1	0.75	1.25	0.6	1	1	0.8	0.8	0.8	1.25	1	0.5	0.8	0.8	1.25	1	0.4	0.4	
33	0.8	0.75	0.4	0.2	0.4	0.6	1	1	0.8	1	0.6	0.75	0.4	1	1	0.6	0.8	1	0.6	0.4	0.6	0.4	0.6	0.75	0.5	
34	1	0.4	0.75	0.6	0.4	1	0.8	0.6	0.8	1.25	1.25	0.6	1	1	0.8	0.6	1	1	0.75	0.5	0.8	0.4	1	1	0.2	
35	0.8	0.4	0.2	0.6	0.75	1	0.6	0.4	0.8	1.25	0.4	0.4	0.8	1	0.75	0.8	1.25	1	0.5	0.2	0.8	0.4	0.8	1	0.4	
36	0.8	0.75	0.5	0.4	0.4	1	0.75	0.5	0.75	0.6	0.6	0.4	0.75	0.8	0.6	0.8	1	0.8	0.4	0.2	0.6	0.6	0.5	1	0.5	
37	1.25	0.75	0.4	0.2	0.5	0.6	0.8	0.8	1	0.5	0.75	0.8	0.6	1	0.6	1	0.8	1	0.6	0.6	0.5	0.4	1.25	0.6	0.5	
38	0.8	0.8	0.2	0.75	0.4	0.8	0.6	1.25	0.8	1.25	0.6	0.4	1.25	1	0.8	0.6	0.8	0.8	0.6	0.4	0.8	1	1.25	1	0.4	
39	1	0.6	0.2	0.4	0.6	1.25	1	0.75	0.75	0.8	0.6	0.6	0.75	0.6	1	0.6	0.8	1	0.8	0.4	0.4	0.6	0.8	1	0.5	
40	0.6	0.25	0.4	0.4	1	0.8	0.6	1.25	0.8	1.25	0.5	0.75	1	0.6	0.8	0.5	1.25	1	0.8	0.2	0.8	0.6	1	1	0.75	
41	1	0.4	0.2	0.4	0.6	0.75	0.5	1	0.8	0.5	0.6	1	0.6	1	0.6	0.4	0.8	1.25	0.75	0.2	0.6	0.8	0.75	1	0.4	
42	1	0.5	0.25	0.2	0.6	0.8	0.75	1	0.6	0.75	0.6	0.8	1	0.8	0.6	0.6	0.6	1	0.75	0.25	0.6	0.4	1	0.4	0.4	
43	1	0.6	0.2	0.2	0.6	1	0.6	0.4	1	0.8	0.6	0.5	0.8	0.8	0.6	0.75	0.8	0.8	0.6	0.4	0.8	0.4	0.75	1	0.4	
44	0.8	0.6	0.25	0.4	0.8	1	0.8	1	0.6	1.25	0.75	0.6	0.75	1.25	1.25	0.8	0.8	0.8	0.5	0.5	0.8	0.5	0.8	1.25	0.5	
45	0.8	0.5	0.4	0.2	1	1	0.8	0.8	0.6	0.8	1	0.4	0.5	1	1	0.8	0.8	1.25	0.4	0.2	0.6	0.6	0.75	1	0.6	
46	1	0.2	0.2	0.2	0.75	1.25	0.8	1	0.75	1.25	0.4	0.4	0.8	0.8	0.8	1	1	1	0.8	0.75	0.6	1	1	1.25	0.5	
47	1	0.25	0.2	0.2	0.8	0.75	0.8	1	0.6	1	0.75	0.6	1	1	0.75	0.8	1.25	1	0.75	0.2	0.8	0.6	0.8	0.8	0.2	
48	1	0.25	0.2	0.4	0.8	0.75	0.75	0.8	1	0.75	0.8	1	1.25	1	0.8	0.8	1.25	1	0.6	0.2	0.8	0.8	1.25	0.75	0.5	
49	1.25	0.4	0.4	0.4	0.6	1	1	1	1	1	0.8	0.8	1	0.8	0.6	1	1	1	0.6	0.4	0.6	0.8	0.8	0.8	0.4	
50	0.6	0.4	0.2	0.25	1	0.8	0.5	1	0.6	1	0.25	0.4	0.6	1.25	1	0.8	0.8	0.8	0.25	0.4	0.75	0.6	0.8	1.25	0.75	
51	1	0.4	0.75	0.25	0.75	0.8	0.4	0.8	1	0.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.75	0.8	0.8	1	0.8	0.5	0.8	0.6	1	1.25	0.4	
52	1.25	0.75	0.75	0.5	0.8	0.6	0.75	0.4	0.6	1.25	0.8	0.4	1.25	0.8	0.8	0.75	0.6	1	0.6	0.4	0.8	1	0.4	1	0.2	
53	1.25	0.4	0.25	0.5	0.6	0.75	0.6	1	1	0.8	0.75	0.75	0.5	1	0.8	0.6	0.8	1	0.4	0.25	0.8	0.4	0.75	1	0.25	
54	1	0.5	0.2	0.6	0.8	1	0.8	1	0.75	1	0.6	0.6	0.6	0.8	0.6	0.6	1	1	1	0.2	0.8	0.4	1	0.5	0.4	
55	1.25	0.2	0.2	0.6	1	1	0.8	1	0.8	0.6	1	0.4	0.8	1	0.6	0.5	0.8	1.25	0.75	0.2	0.5	0.8	1.25	0.8	0.6	
56	0.8	0.4	0.4	0.2	1	0.8	0.75	0.8	0.75	0.8	1	0.4	1	1	1.25	1	1	0.8	0.6	0.6	0.4	0.6	0.8	1.25	0.4	
57	0.8	0.75	0.2	0.2	1	0.6	0.5	1	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1.25	0.6	1	0.8	0.8	0.6	0.2	0.8	1	0.75	1	0.4	
58	1	0.5	0.2	0.2	0.8	1	0.75	1	0.75	0.8	0.4	1	0.6	0.8	1	0.6	1	0.6	0.5	0.4	0.8	0.6	0.8	1	0.4	
59	0.8	0.2	0.4	0.4	1	0.8	0.8	1	0.75	0.75	1	0.6	1.25	0.8	0.8	0.75	1	1	0.8	0.5	0.6	1	0.75	0.75	0.4	
60	0.75																									

Tabel Loyalitas  
Pertanyaan

	1	2	3
1	3	2	4
2	2	4	3
3	1	3	3
4	1	2	2
5	3	3	2
6	4	4	3
7	2	2	3
8	1	3	3
9	3	2	3
10	2	2	3
11	1	4	2
12	3	2	2
13	1	3	4
14	1	2	3
15	2	2	3
16	2	4	4
17	1	2	2
18	1	2	3
19	3	3	4
20	2	3	2
21	1	2	3
22	1	4	4
23	1	4	2
24	2	3	3
25	3	2	4
26	1	4	3
27	1	3	2
28	3	2	3
29	1	3	4
30	2	3	2
31	2	2	3
32	3	4	4
33	1	4	3
34	2	2	2
35	3	3	3
36	2	3	4
37	1	2	2
38	4	4	4
39	2	3	2
40	3	2	4
41	1	3	2
42	3	4	4
43	2	2	3
44	2	3	4
45	1	4	2
46	3	2	3
47	1	3	4
48	3	3	2
49	2	2	3
50	2	4	4
51	1	4	2
52	3	3	3
53	1	3	3
54	3	3	4
55	1	4	2
56	2	4	4
57	2	3	3
58	3	3	3
59	1	4	3
60	3	3	4
61	2	4	4
62	3	3	2
63	2	3	3
64	3	3	4
65	2	4	3
66	3	4	4



## KUESIONER

Saya Denny Laymena sebagai mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, fakultas ekonomi, jurusan manajemen ingin melakukan penelitian kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Sinar Jaya Motor.

Mengingat data yang saya kumpulkan ini sangat besar arti terhadap hasil akhir dari skripsi ini, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Tidak ada jawaban yang benar dan salah dalam hal ini, sehingga saya mendapatkan data sesuai dengan yang terjadi di lapangan, kerahasiaan jawaban dijamin.

Atas bantuan dan kesediaannya meluangkan waktu, saya ucapkan banyak terima kasih.

Nama :  
Alamat :  
Telephon :

### Petunjuk pengisian

Pilihlah jawaban yang anda anggap sesuai dengan memberikan tanda silang ( X ) pada kotak yang tersedia untuk pertanyaan dibawah ini:

#### Data Diri Responden

1. Jenis kelamin: ( ) Pria ( ) Wanita
2. Usia Anda: ( ) Kurang dari 30 tahun ( ) 30 – 35 tahun ( ) 36 – 40 tahun ( ) Lebih dari 40 tahun
3. Pekerjaan saat ini: ( ) Pegawai ( ) Wiraswasta ( ) Ibu rumah tangga ( ) Lain-lain  
.....

### KUESIONER I

Pertanyaan atas kualitas pelayanan PT. Sinar Jaya Motor

- SS = Sangat setuju  
S = Setuju  
KS = Kurang setuju  
TS = Tidak setuju  
STS = Sangat tidak setuju



**KUESIONER II**

TP = Tidak pernah

J = Jarang

CS = Cukup sering

S = sering

SS = Sangat sering

NO		TINGKAT KEPENTINGAN				
		TP	J	CS	S	SS
	<b>REPETATION</b>	<b>2X</b>	<b>4X</b>	<b>6X</b>	<b>8X</b>	<b>10X</b>
26	Frekuensi datang ke Bengkel Sinar Jaya Motor					
	<b>RETENTION</b>	<b>TP</b>	<b>J</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
27	Penolakan mencoba bengkel lain					
	<b>REFERALL</b>	<b>TP</b>	<b>J</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
28	Pelanggan mengajak dan merekomendasikan bengkel Sinar Jaya Motor					