

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis persentase pada karakteristik jenis kelamin dapat diketahui bahwa, mayoritas responden pada penelitian ini yaitu konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta 61% adalah laki-laki, sedangkan sisanya sebesar 39% adalah perempuan.
2. Berdasarkan analisis regresi dan dilakukan uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* berpengaruh secara keseluruhan terhadap kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan analisis regresi dan dilakukan uji t, jika ditinjau dari masing-masing dimensi *Servqual* tersebut yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta adalah “*tangible, reliability* dan *emphaty*” Sedangkan untuk indikator *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta. Namun dimensi *Reliability* (kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan) adalah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta. Masih ada banyak faktor di luar kelima dimensi *Servqual*

tersebut yang mempengaruhi kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta.

4. Dari hasil analisis *Independent Sample T-test* dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen jika ditinjau dari jenis kelamin responden.

6.2. Saran

Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta harus melakukan evaluasi kualitas layanan serta kinerja jasa secara keseluruhan demi terwujudnya keserasian antara apa yang diharapkan konsumen dan apa yang diberikan pihak bengkel. Evaluasi kualitas jasa dapat dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh konsumen atas kualitas jasa yang diterimanya. Seringkali terjadi perbedaan atau gap antara kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan persepsi konsumen atas kualitas jasa yang diterimanya. Adanya gap tersebut menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diterima oleh konsumen belum memenuhi harapannya. Besar kecilnya gap akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (konsumen).

Hasil penelitian terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta yang ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) ini diharapkan dapat menjadi masukan yang valid bagi pihak manajerial bengkel. Dimensi kualitas pelayanan dimana konsumen merasa kurang puas dapat ditingkatkan,

sedangkan untuk dimensi kualitas pelayanan dimana konsumen sudah merasa puas harus tetap dipertahankan. Dengan demikian, pihak manajerial bisa melakukan upaya-upaya yang lebih tepat untuk meningkatkan kinerja bengkel sehingga kepuasan konsumen akan kinerja pihak manajerial semakin baik.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* tidak signifikan / tidak berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu hal ini sebaiknya menjadi perhatian bagi pihak manajemen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta. Upaya-upaya yang perlu dilakukan antara lain :

- a. Dimensi *responsiveness*, harus ditingkatkan.

Misalnya diusahakan supaya pihak bengkel memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan. Seringkali pihak bengkel tidak memberi tahu secara pasti kapan jasanya akan diselesaikan, sehingga konsumen harus menunggu terlalu lama. Jika dapat dipastikan waktunya, maka akan lebih baik jika membuat janji agar jasa dapat disampaikan secepatnya. Selain itu, pelayanan yang cepat menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan, seringkali karyawan dan montir terlalu sibuk dalam merespon pelanggan. Menurut saya, Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta ini memang cukup ramai, sehingga mungkin bisa ditambah 1 montir, atau dengan cara membuat janji dengan pelanggan agar mereka secara pasti tahu kapan jasanya akan disampaikan.

b. Dimensi *assurance*, harus ditingkatkan.

Misalnya dengan cara menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam bertransaksi dan melakukan service. Menambah pengetahuan montir akan hal-hal yang berhubungan dengan bengkel, atau member arahan bagi montir dan karyawan untuk lebih jelas dalam member penjelasan pada konsumen.

Selanjutnya, dimensi-dimensi yang secara nyata berpengaruh terhadap kepuasan (*tangible, reliability, empathy*) sangat perlu untuk dipertahankan atau bahkan ditingkatkan agar tercapai titik kepuasan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

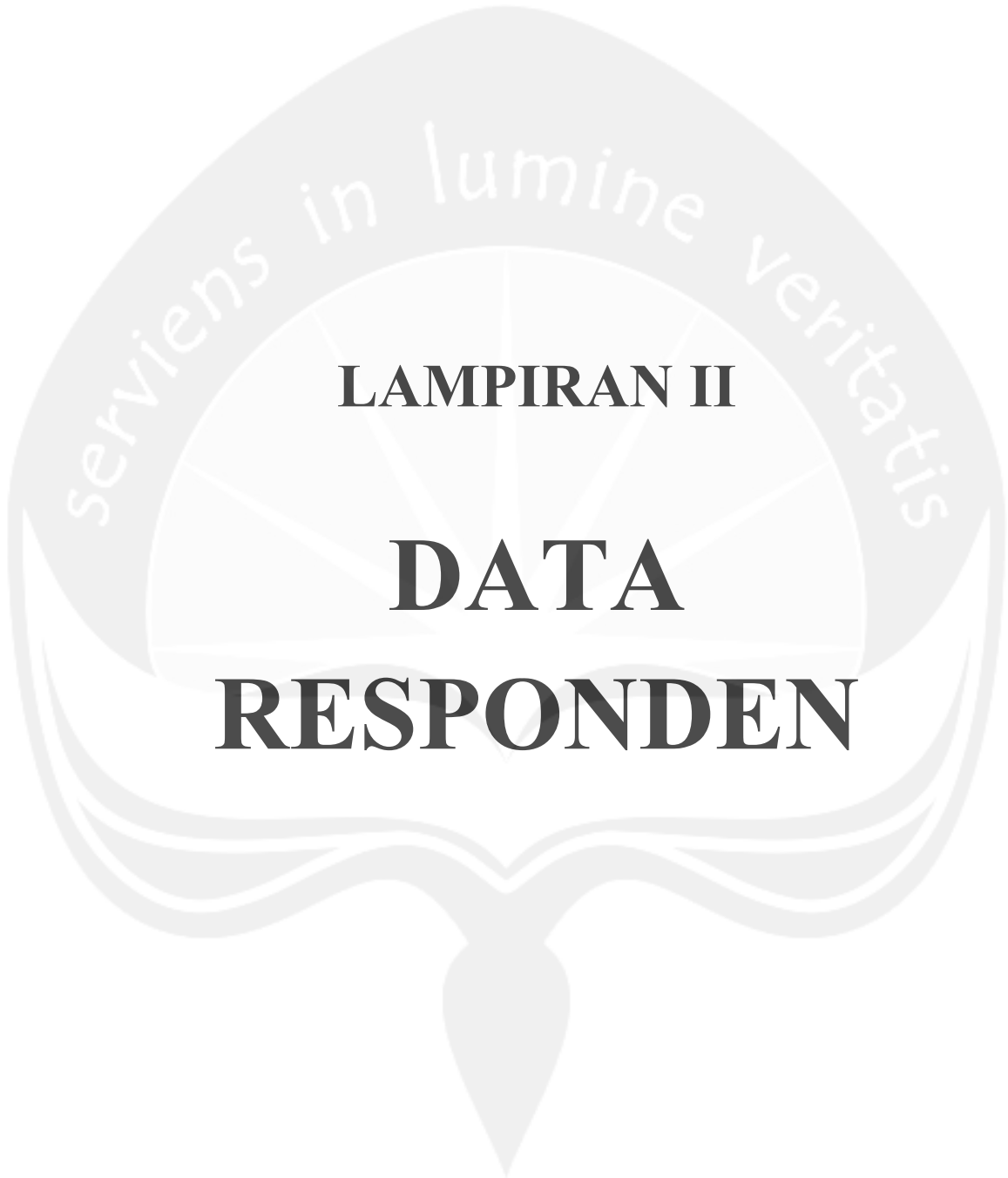
- Agustiono, Budi, dan Sumarno. 2006. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang”*. EKSPLANASI. Vol. 1, no. 1, April 2006, p. 1 –18.
- Chaniotakis, Ioannis E dan Constantine Lymperopoulos, *“Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry”*, (Jurnal of Managing Service Quality, Vol. 19 No. 2, 2009)
- Barata, Atep Adya. 2006. *“Dasar-Dasar Pelayanan Prima”* Cetakan Ketiga, November 2006. Jakarta : Gramedia.
- Cooper, Donald R dan Schindler, Pamela S. 2006. *“Metode Riset Bisnis Volume 1 dan 2 edisi 9”* – Terjemahan. Jakarta : PT. Media Global Edukasi
- Dajan, Anto, 1986, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid Kedua, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Hair, Joseph F, 2006, *Multivariate Data Analysis*. Pearson Prentice Hall
- Jogiyanto. 2007. *“Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman”*. Yogyakarta : BPFEE.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. edisi Millennium (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prenhalindo
- Kuncoro, Mudrajad, 2009, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Edisi 3, Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., dan Berry, L.L., (1998), *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*: Journal of Retailing, Volume 64. No.1.
- Payne, Andrian, 2000, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)* Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet. 1, Yogyakarta, Andi
- Sekaran, Uma, 2009, *Research Methods For Business*, Buku 1 Edisi 4, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- _____, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- _____, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno Hadi, 1978, *Metodologi Research*, Jilid 1, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- _____, 2007, *Manajemen*, Edisi 8 Jilid kedua, PT Indeks, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "*Service, Quality & Satisfaction*". Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, Yanto Chandra, Anastasia Diana, 2004, *Marketing Scales.*, Yogyakarta : Andi.
- Tri Hendradi, C. 2008. *Step by Step SPSS 16. Analisis Data Statistik*. Yogyakarta : Andi.



LAMPIRAN I

KUISIONER



LAMPIRAN II

**DATA
RESPONDEN**



LAMPIRAN III

ANALISIS VALIDITAS & RELIABILITAS



LAMPIRAN IV

**ANALISIS
FREKUENSI**



LAMPIRAN V

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA



LAMPIRAN I

KUISIONER

BAGIAN I

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Data Responden

Jenis kelamin

Pria

Wanita

BAGIAN II

KUALITAS PELAYANAN

PETUNJUK : Pernyataan-pernyataan berikut ini berkaitan dengan penilaian Anda terhadap jasa Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta. Untuk setiap pernyataan anda dimohon mengungkapkan sejauh mana Anda meyakini bahwa Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memiliki karakteristik sebagaimana digambarkan oleh masing-masing pernyataan. Lingkari jawaban yang sesuai menurut anda.

Keterangan : SS (Sangat Setuju), S (Setuju), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda				
	TANGIBLES					
1.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memiliki peralatan berpenampilan modern.	SS	S	R	TS	STS
2.	Fasilitas di Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta menarik secara visual.	SS	S	R	TS	STS
3.	Karyawan di Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta berpenampilan rapi	SS	S	R	TS	STS
4.	Materi-materi berkaitan dengan layanan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta (seperti pamflet atau pernyataan) menarik secara visual.	SS	S	R	TS	STS
	RELIABILITY					
5.	Bila Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.	SS	S	R	TS	STS

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda				
		SS	S	R	TS	STS
6.	Bila pelanggan memiliki masalah, Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.	SS	S	R	TS	STS
7.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memberikan layanannya secara tepat sejak awal.	SS	S	R	TS	STS
8.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	SS	S	R	TS	STS
9.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta selalu mengupayakan catatat (records) yang bebas dari kesalahan.	SS	S	R	TS	STS
RESPONSIVENESS						
10.	Karyawan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.	SS	S	R	TS	STS
11.	Karyawan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memberikan layanan yang cepat kepada para pelanggan.	SS	S	R	TS	STS
12.	Karyawan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta selalu bersedia membantu pelanggan	SS	S	R	TS	STS
13.	Karyawan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan	SS	S	R	TS	STS
ASSURANCE						
14.	Perilaku karyawan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka.	SS	S	R	TS	STS
15.	Pelanggan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta merasa aman dalam bertransaksi.	SS	S	R	TS	STS
16.	Karyawan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.	SS	S	R	TS	STS
17.	Karyawan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.	SS	S	R	TS	STS
EMPATHY						
18.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.	SS	S	R	TS	STS

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda				
		SS	S	R	TS	STS
19.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.	SS	S	R	TS	STS
20.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.	SS	S	R	TS	STS
21.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.	SS	S	R	TS	STS
22.	Karyawan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memahami kebutuhan spesifik pelanggannya.	SS	S	R	TS	STS

KEPUASAN KONSUMEN

Pertanyaan-pertanyaan berikut berkaitan dengan seberapa besar tingkat kepuasan Anda secara keseluruhan terhadap Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Anda puas terhadap Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta.	SS	S	R	TS	STS
2.	Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta memenuhi ekspektasi/harapan Anda.	SS	S	R	TS	STS
3.	Umpama ada sebuah bengkel yang sempurna dalam semua hal, Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta tidak jauh berbeda dengan bengkel tersebut.	SS	S	R	TS	STS



LAMPIRAN II

DATA RESPONDEN

R	JK	T1	T2	T3	T4	TOTAL RATAT	REL1	REL2	REL3	REL4	REL5	TOTAL RATAR	RES1	RES2	RES3	RES4	TOTAL RATAR	A1	A2
1	1	4	4	4	3	15 3.75	3	4	3	3	2	15 3	3	3	4	3	13 3.25	4	4
2	2	3	3	3	3	12 3	4	4	3	2	3	16 3.2	3	4	4	4	15 3.75	3	4
3	1	4	3	3	3	13 3.25	3	4	4	3	3	17 3.4	3	3	4	3	13 3.25	3	4
4	1	4	4	4	3	15 3.75	4	4	4	3	3	18 3.6	4	4	4	3	15 3.75	3	4
5	2	3	3	3	4	13 3.25	3	4	3	3	2	15 3	3	2	4	2	11 2.75	4	3
6	2	5	4	3	4	16 4	5	5	3	4	3	20 4	2	3	4	3	12 3	4	4
7	1	4	4	4	4	16 4	4	4	3	4	3	18 3.6	4	4	4	3	15 3.75	4	4
8	2	4	4	4	4	16 4	4	4	3	4	3	18 3.6	4	4	4	4	16 4	4	4
9	2	4	4	4	3	15 3.75	5	5	3	3	3	19 3.8	4	3	5	2	14 3.5	5	5
10	1	3	3	3	4	13 3.25	4	4	4	5	3	20 4	4	2	4	3	13 3.25	5	4
11	1	4	4	4	4	16 4	5	5	4	4	4	22 4.4	4	4	5	3	16 4	4	4
12	1	2	2	2	2	8 2	2	2	2	2	2	10 2	2	2	2	2	8 2	2	2
13	2	4	4	5	4	17 4.25	4	5	4	4	4	21 4.2	4	5	4	4	17 4.25	4	5
14	1	4	4	4	4	16 4	3	4	4	4	3	18 3.6	4	4	3	4	15 3.75	4	4
15	1	4	4	4	4	16 4	3	4	4	4	4	19 3.8	3	4	4	3	14 3.5	4	4
16	1	4	4	4	4	16 4	4	4	5	5	4	22 4.4	4	4	4	4	16 4	5	5
17	2	4	4	4	4	16 4	4	5	5	5	4	23 4.6	4	5	5	4	18 4.5	5	5
18	1	4	4	4	5	17 4.25	4	4	4	4	3	19 3.8	5	5	4	4	18 4.5	4	4
19	2	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	4	4
20	1	5	4	3	4	16 4	4	4	4	3	3	18 3.6	4	3	4	4	15 3.75	4	4
21	1	4	4	4	3	15 3.75	4	4	4	4	4	20 4	3	4	4	2	13 3.25	4	4
22	2	4	5	5	4	18 4.5	3	4	4	4	4	19 3.8	5	4	4	5	18 4.5	5	5
23	1	4	3	3	3	13 3.25	3	4	4	3	4	18 3.6	3	4	3	4	14 3.5	4	3
24	1	5	5	5	4	19 4.75	5	5	5	4	4	23 4.6	5	5	5	4	19 4.75	5	5
25	2	5	4	4	3	16 4	5	4	4	4	3	20 4	4	3	5	2	14 3.5	5	5
26	1	5	4	4	3	16 4	5	4	4	4	3	20 4	5	5	5	4	19 4.75	5	5
27	1	4	4	3	2	13 3.25	5	4	4	5	4	22 4.4	4	2	5	3	14 3.5	5	4
28	1	3	2	4	3	12 3	4	5	3	4	3	19 3.8	4	3	5	3	15 3.75	5	4
29	1	5	5	4	5	19 4.75	5	5	4	5	4	23 4.6	5	4	4	4	17 4.25	5	4
30	2	4	5	4	4	17 4.25	3	5	5	4	4	21 4.2	3	2	5	3	13 3.25	5	5
31	1	4	4	1	4	13 3.25	3	5	4	3	4	19 3.8	3	4	4	1	12 3	5	3
32	1	5	4	5	4	18 4.5	4	4	4	4	4	20 4	3	4	4	4	15 3.75	4	4
33	1	4	4	4	3	15 3.75	4	4	3	3	4	18 3.6	4	4	4	3	15 3.75	4	4
34	2	4	4	3	3	14 3.5	3	4	4	3	4	18 3.6	4	3	4	3	14 3.5	4	4

35	1	4	3	5	4	16	4	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	3	15	3.75	3	4
36	1	4	3	4	4	15	3.75	5	4	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	17	4.25	5	5
37	1	5	5	4	4	18	4.5	4	5	4	4	3	20	4	3	2	5	2	12	3	3	5
38	1	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	5	18	4.5	5	5
39	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	4	16	4	4	5
40	1	4	2	4	2	12	3	3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	16	4	4	4
41	2	4	4	5	4	17	4.25	4	5	5	5	4	23	4.6	5	5	5	5	20	5	5	4
42	1	4	2	3	3	12	3	3	3	3	3	4	16	3.2	4	4	4	4	16	4	4	3
43	1	4	4	4	3	15	3.75	3	4	4	3	4	18	3.6	5	4	4	3	16	4	3	4
44	1	4	4	4	3	15	3.75	3	4	4	3	3	17	3.4	3	4	4	4	15	3.75	4	4
45	2	2	5	5	5	17	4.25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	20	5	5	5
46	2	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	5	4	18	4.5	4	4
47	1	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4
48	2	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	17	4.25	4	4
49	2	5	4	4	5	18	4.5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	20	5	4	4
50	1	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	3	3	18	3.6	4	5	5	4	18	4.5	4	3
51	2	4	4	3	4	15	3.75	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4	4	4
52	1	3	3	3	3	12	3	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	3	16	4	4	5
53	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4
54	1	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4
55	1	3	2	4	2	11	2.75	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	12	3	4	3
56	2	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4
57	1	4	5	5	4	18	4.5	4	5	4	4	2	19	3.8	5	4	4	2	15	3.75	5	4
58	1	4	4	4	2	14	3.5	3	4	4	3	3	17	3.4	4	4	4	4	16	4	4	4
59	1	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4
60	1	5	5	4	5	19	4.75	5	4	4	3	3	19	3.8	3	2	4	3	12	3	4	5
61	2	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	4	23	4.6	4	4	4	5	17	4.25	4	4
62	2	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	4	22	4.4	5	5	4	4	18	4.5	5	4
63	2	5	4	3	3	15	3.75	3	4	2	3	3	15	3	4	3	4	3	14	3.5	5	5
64	1	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	3	17	3.4	4	4	4	3	15	3.75	4	4
65	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4
66	1	4	5	4	4	17	4.25	3	4	4	4	4	19	3.8	5	5	4	4	18	4.5	5	4
67	1	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	2	13	3.25	5	5
68	2	4	2	3	3	12	3	4	4	4	4	3	19	3.8	3	3	3	3	12	3	5	5
69	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	5	5

70	2	3	3	3	3	12	3	4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	5	4	17	4.25	4	4
71	1	3	3	2	2	10	2.5	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4	4	4
72	1	5	3	4	2	14	3.5	4	4	3	4	3	18	3.6	4	3	5	2	14	3.5	5	5
73	2	5	5	5	4	19	4.75	4	5	4	4	5	22	4.4	5	5	4	4	18	4.5	5	5
74	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	18	4.5	4	4
75	2	4	5	5	4	18	4.5	3	4	4	4	4	19	3.8	5	4	4	5	18	4.5	5	5
76	1	4	3	5	4	16	4	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	5	17	4.25	3	4
77	2	4	3	4	4	15	3.75	5	4	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	17	4.25	5	5
78	2	5	5	5	4	19	4.75	4	5	4	4	3	20	4	3	2	5	2	12	3	3	5
79	2	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	4	17	4.25	5	5
80	1	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	3	20	4	3	4	5	4	16	4	4	5
81	1	4	5	4	4	17	4.25	3	4	4	4	4	19	3.8	5	5	4	4	18	4.5	5	4
82	2	4	3	3	3	13	3.25	3	4	3	4	3	17	3.4	3	3	3	3	12	3	4	4
83	1	4	4	4	3	15	3.75	3	4	4	3	4	18	3.6	4	4	5	5	18	4.5	4	5
84	2	3	3	3	3	12	3	4	4	5	4	4	21	4.2	3	3	3	2	11	2.75	4	4
85	1	3	3	2	2	10	2.5	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4	3	4
86	2	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	3	3
87	2	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	16	4	4	4
88	1	3	3	2	2	10	2.5	4	4	4	4	4	20	4	3	3	2	3	11	2.75	5	5
89	1	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	3	17	3.4	4	4	4	3	15	3.75	4	4
90	2	4	2	4	2	12	3	3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	16	4	4	4
91	1	5	3	4	4	16	4	4	2	3	4	5	18	3.6	2	3	5	4	14	3.5	4	3
92	2	4	3	3	4	14	3.5	4	4	4	5	3	20	4	4	2	4	3	13	3.25	5	4
93	1	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	4	18	3.6	3	3	3	3	12	3	4	4
94	2	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4
95	2	5	4	3	3	15	3.75	4	4	3	2	3	16	3.2	3	4	4	4	15	3.75	3	4
96	1	4	5	4	4	17	4.25	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4	4	4
97	1	3	4	4	3	14	3.5	4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	4	3	15	3.75	3	4
98	1	3	2	3	3	11	2.75	4	4	3	3	4	18	3.6	3	3	2	3	11	2.75	4	4
99	1	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	4	16	3.2	3	4	4	4	15	3.75	5	5
100	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	5	5

A3	A4	TOTAL RATAA	E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL RATAE	K1	K2	K3	TOTAL RATAK
3	4	15 3.75	3	3	3	4	4	17 3.4	3	3	4	10 3.333
4	4	15 3.75	4	2	2	4	2	14 2.8	4	4	3	11 3.667
3	3	13 3.25	4	3	4	4	4	19 3.8	4	4	4	12 4
5	5	17 4.25	4	5	4	3	3	19 3.8	4	3	4	11 3.667
4	5	16 4	3	4	5	3	3	18 3.6	3	3	3	9 3
5	4	17 4.25	4	5	4	3	3	19 3.8	5	4	4	13 4.333
4	4	16 4	4	4	4	3	4	19 3.8	4	4	4	12 4
4	4	16 4	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	12 4
5	4	19 4.75	4	5	5	4	4	22 4.4	5	4	4	13 4.333
4	5	18 4.5	3	5	4	4	3	19 3.8	4	4	3	11 3.667
4	5	17 4.25	4	4	4	4	4	20 4	4	5	4	13 4.333
2	2	8 2	2	2	2	2	2	10 2	4	2	2	8 2.667
5	4	18 4.5	5	5	4	4	2	20 4	4	2	2	8 2.667
4	4	16 4	3	4	4	4	3	18 3.6	4	4	4	12 4
4	4	16 4	3	4	4	4	3	18 3.6	4	4	4	12 4
5	4	19 4.75	4	4	4	4	4	20 4	5	5	4	14 4.667
5	5	20 5	5	5	5	5	5	25 5	5	5	5	15 5
4	4	16 4	5	4	4	4	4	21 4.2	4	4	3	11 3.667
4	5	17 4.25	4	4	4	3	4	19 3.8	5	4	4	13 4.333
4	3	15 3.75	4	4	4	4	4	20 4	4	3	4	11 3.667
4	4	16 4	1	4	1	4	4	14 2.8	4	4	4	12 4
5	5	20 5	4	5	4	4	4	21 4.2	4	4	4	12 4
3	3	13 3.25	5	4	4	3	5	21 4.2	3	3	3	9 3
4	5	19 4.75	4	5	4	5	5	23 4.6	5	5	5	15 5
5	5	20 5	4	4	4	3	4	19 3.8	4	4	4	12 4
4	4	18 4.5	4	5	4	3	5	21 4.2	5	4	4	13 4.333
4	5	18 4.5	5	4	5	4	4	22 4.4	4	3	3	10 3.333
4	5	18 4.5	5	5	4	4	3	21 4.2	4	4	4	12 4
5	3	17 4.25	4	4	4	5	4	21 4.2	5	4	4	13 4.333
5	5	20 5	4	5	4	5	4	22 4.4	4	4	3	11 3.667
5	5	18 4.5	4	5	3	5	3	20 4	5	4	3	12 4
5	4	17 4.25	4	4	4	4	4	20 4	4	4	3	11 3.667
4	4	16 4	4	4	3	4	4	19 3.8	4	4	3	11 3.667
3	4	15 3.75	4	4	4	3	4	19 3.8	4	4	4	12 4

4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	4	4	3	11	3.667
5	5	20	5	4	5	4	5	5	23	4.6	5	5	3	13	4.333
5	4	17	4.25	2	4	4	5	4	19	3.8	4	3	4	11	3.667
5	5	20	5	4	5	4	5	5	23	4.6	5	5	4	14	4.667
4	4	17	4.25	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	12	4
4	4	16	4	3	4	3	4	4	18	3.6	4	4	2	10	3.333
4	4	17	4.25	4	4	5	5	5	23	4.6	5	4	4	13	4.333
4	4	15	3.75	4	3	3	3	4	17	3.4	4	4	3	11	3.667
5	5	17	4.25	4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	3	12	4
3	4	15	3.75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4.667
4	4	16	4	4	5	4	5	4	22	4.4	5	4	4	13	4.333
4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	13	4.333
4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	13	4.333
4	5	17	4.25	5	4	5	5	5	24	4.8	5	5	4	14	4.667
4	4	15	3.75	3	4	4	4	3	18	3.6	4	4	3	11	3.667
4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
4	4	17	4.25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
4	5	17	4.25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
4	3	14	3.5	2	4	2	3	3	14	2.8	3	4	3	10	3.333
4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
5	4	18	4.5	4	4	5	4	4	21	4.2	5	5	4	14	4.667
4	3	15	3.75	3	3	3	3	4	16	3.2	4	4	4	12	4
4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
4	5	18	4.5	5	5	5	5	4	24	4.8	4	4	3	11	3.667
4	5	17	4.25	4	4	4	4	5	21	4.2	5	5	5	15	5
5	4	18	4.5	4	5	4	4	4	21	4.2	5	5	4	14	4.667
4	4	18	4.5	5	5	4	4	4	22	4.4	4	4	3	11	3.667
4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	3	11	3.667
4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
5	4	18	4.5	4	5	5	5	4	23	4.6	5	4	4	13	4.333
5	5	20	5	5	5	5	4	4	23	4.6	5	5	5	15	5
5	5	20	5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	11	3.667
4	4	18	4.5	4	4	3	4	3	18	3.6	4	4	4	12	4

4	4	16	4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4.667
4	4	16	4	4	5	4	5	4	22	4.4	4	4	3	11	3.667
5	5	20	5	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	4	12	4
4	4	18	4.5	4	4	4	5	5	22	4.4	5	5	4	14	4.667
4	4	16	4	4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	4	13	4.333
5	5	20	5	4	5	4	5	4	22	4.4	4	4	4	12	4
4	4	15	3.75	3	4	3	4	4	18	3.6	4	4	3	11	3.667
5	5	20	5	4	5	4	5	5	23	4.6	5	5	3	13	4.333
5	4	17	4.25	2	4	4	5	2	17	3.4	3	3	3	9	3
5	5	20	5	4	5	4	4	3	20	4	5	5	4	14	4.667
4	4	17	4.25	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	12	4
5	4	18	4.5	4	5	5	5	4	23	4.6	5	4	4	13	4.333
4	4	16	4	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	3	11	3.667
4	4	17	4.25	4	5	4	4	4	21	4.2	3	3	3	9	3
4	5	17	4.25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	12	4
5	5	17	4.25	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	9	3
4	3	13	3.25	4	3	3	4	3	17	3.4	4	4	3	11	3.667
4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4
5	5	20	5	4	5	4	5	4	22	4.4	5	4	3	12	4
4	4	16	4	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	3	11	3.667
4	4	16	4	3	4	3	4	4	18	3.6	4	4	2	10	3.333
4	2	13	3.25	3	3	4	5	5	20	4	4	3	3	10	3.333
4	5	18	4.5	3	5	4	4	3	19	3.8	4	4	3	11	3.667
4	4	16	4	5	5	5	5	5	25	5	4	4	3	11	3.667
4	4	16	4	4	5	5	5	4	23	4.6	4	5	3	12	4
4	4	15	3.75	4	2	2	4	2	14	2.8	4	3	3	10	3.333
4	4	16	4	4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	4	13	4.333
5	5	17	4.25	4	5	4	3	3	19	3.8	5	4	3	12	4
4	3	15	3.75	3	5	3	4	4	19	3.8	4	4	3	11	3.667
5	3	18	4.5	4	4	4	4	4	20	4	3	3	2	8	2.667
4	4	18	4.5	4	4	3	4	3	18	3.6	5	4	3	12	4



LAMPIRAN III

**ANALISIS VALIDITAS &
RELIABILITAS**

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	11.17	3.557	.436	.742
T2	11.43	2.652	.640	.628
T3	11.38	3.006	.530	.695
T4	11.65	2.876	.570	.672

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.21	4.955	2.226	4

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REL1	15.52	3.101	.368	.673
REL2	15.23	3.108	.417	.651
REL3	15.41	2.891	.549	.595
REL4	15.53	2.777	.553	.590
REL5	15.71	3.198	.347	.680

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.35	4.371	2.091	5

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES1	11.49	2.798	.560	.577
RES2	11.60	2.505	.623	.527
RES3	11.26	3.770	.220	.760
RES4	11.82	2.594	.530	.595

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.39	4.705	2.169	4

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	12.73	1.876	.445	.652
A2	12.71	1.865	.540	.591
A3	12.67	1.981	.510	.613
A4	12.74	1.912	.427	.663

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.95	3.078	1.755	4

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	16.30	3.768	.435	.658
E2	15.92	3.913	.430	.660
E3	16.23	3.250	.649	.559
E4	16.05	4.109	.375	.681
E5	16.30	3.869	.394	.676

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.20	5.495	2.344	5



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN IV

ANALISIS FREKUENSI

Frequencies

Statistics

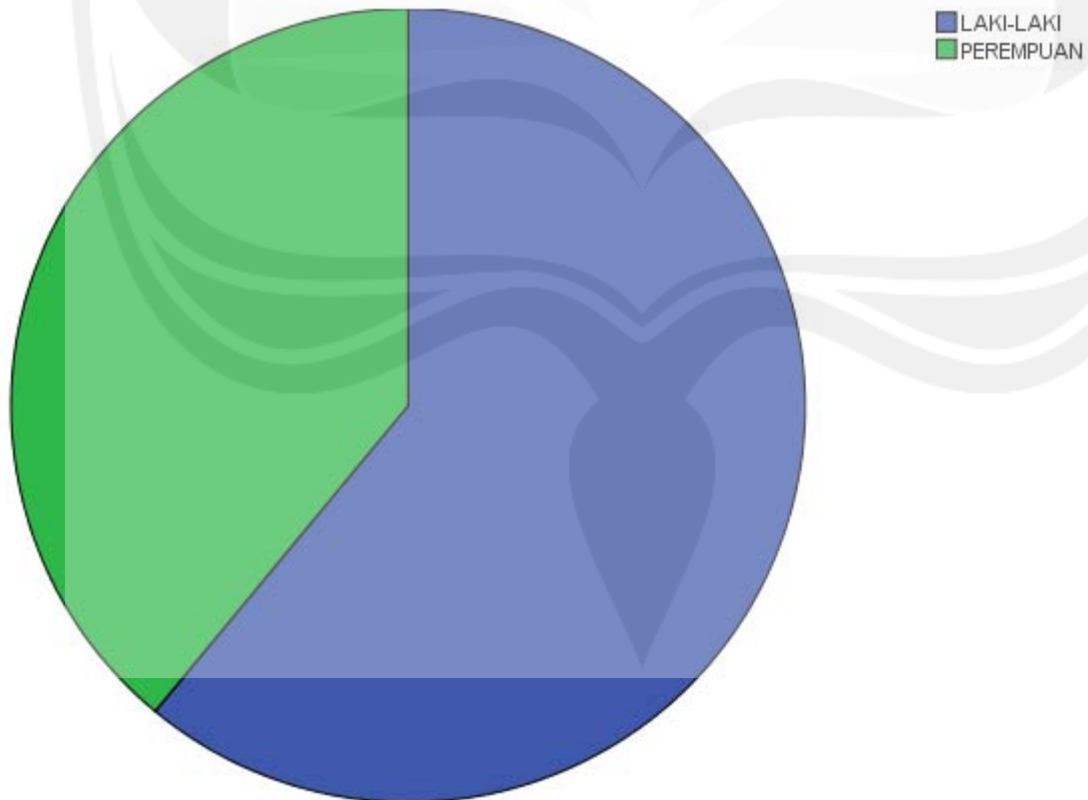
JENIS KELAMIN

N	Valid	100
	Missing	0

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	61	61.0	61.0	61.0
	PEREMPUAN	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN





serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN V

ANALISIS REGRESI LINIER

BERGANDA

Regression

[DataSet1] D:\SKRIPSI VITA\HASIL SPSS\SPSS KODING_1.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	RATAE, RATAT, RATAA, RATARES, RATAREL ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: RATAK

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.614 ^a	.377	.344	.410865	1.966

a. Predictors: (Constant), RATAE, RATAT, RATAA, RATARES, RATAREL

b. Dependent Variable: RATAK

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.620	5	1.924	11.397	.000 ^a
	Residual	15.868	94	.169		
	Total	25.488	99			

a. Predictors: (Constant), RATAE, RATAT, RATAA, RATARES, RATAREL

b. Dependent Variable: RATAK

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.423	.494		.856	.394		
	RATAT	.175	.088	.192	1.989	.050	.709	1.411
	RATAREL	.301	.139	.248	2.162	.033	.502	1.990
	RATARES	.102	.092	.109	1.101	.274	.681	1.468
	RATAA	.089	.115	.077	.777	.439	.673	1.485
	RATAE	.226	.108	.209	2.091	.039	.664	1.506

a. Dependent Variable: RATAK

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	RATAT	RATAREL	RATARES	RATAA	RATAE
1	1	5.956	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.017	18.865	.02	.38	.00	.14	.07	.09
	3	.011	23.031	.01	.43	.00	.69	.03	.01
	4	.006	30.333	.33	.09	.01	.04	.12	.70
	5	.005	33.113	.46	.04	.38	.00	.21	.17
	6	.004	37.097	.20	.06	.61	.12	.57	.02

a. Dependent Variable: RATAK

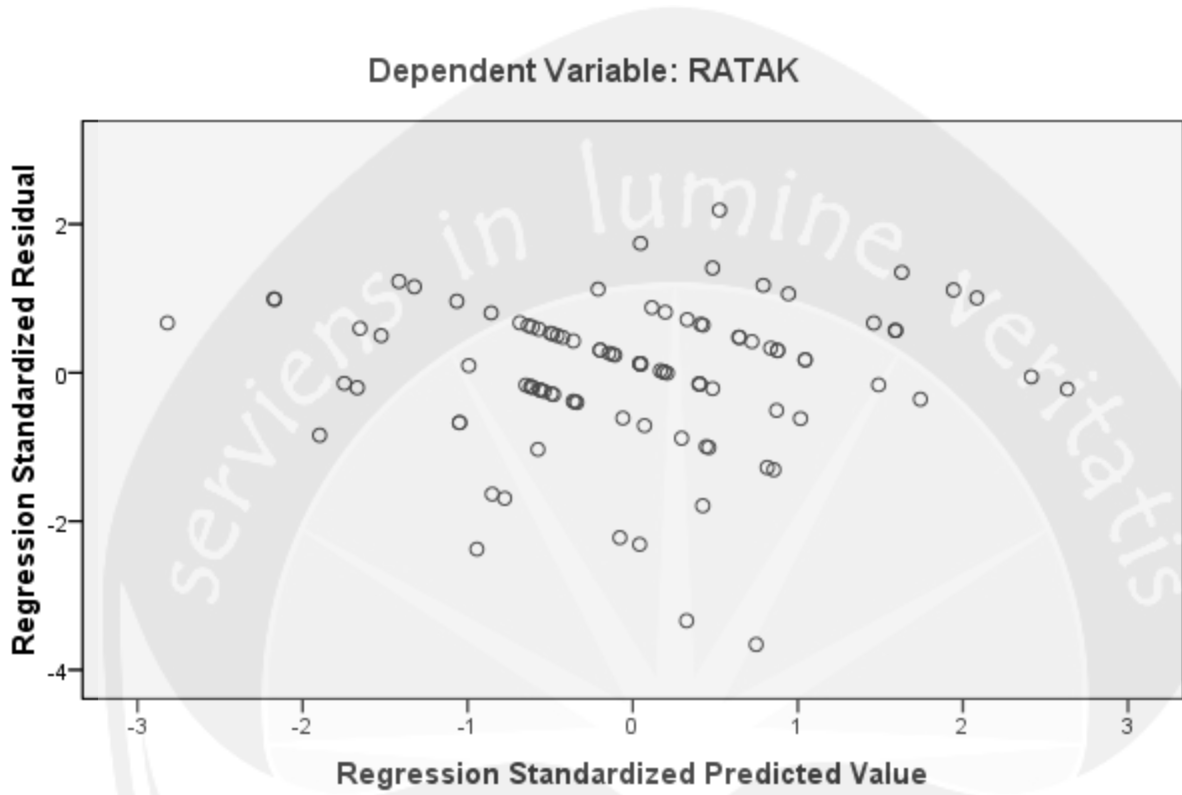
Residuals Statistics^a

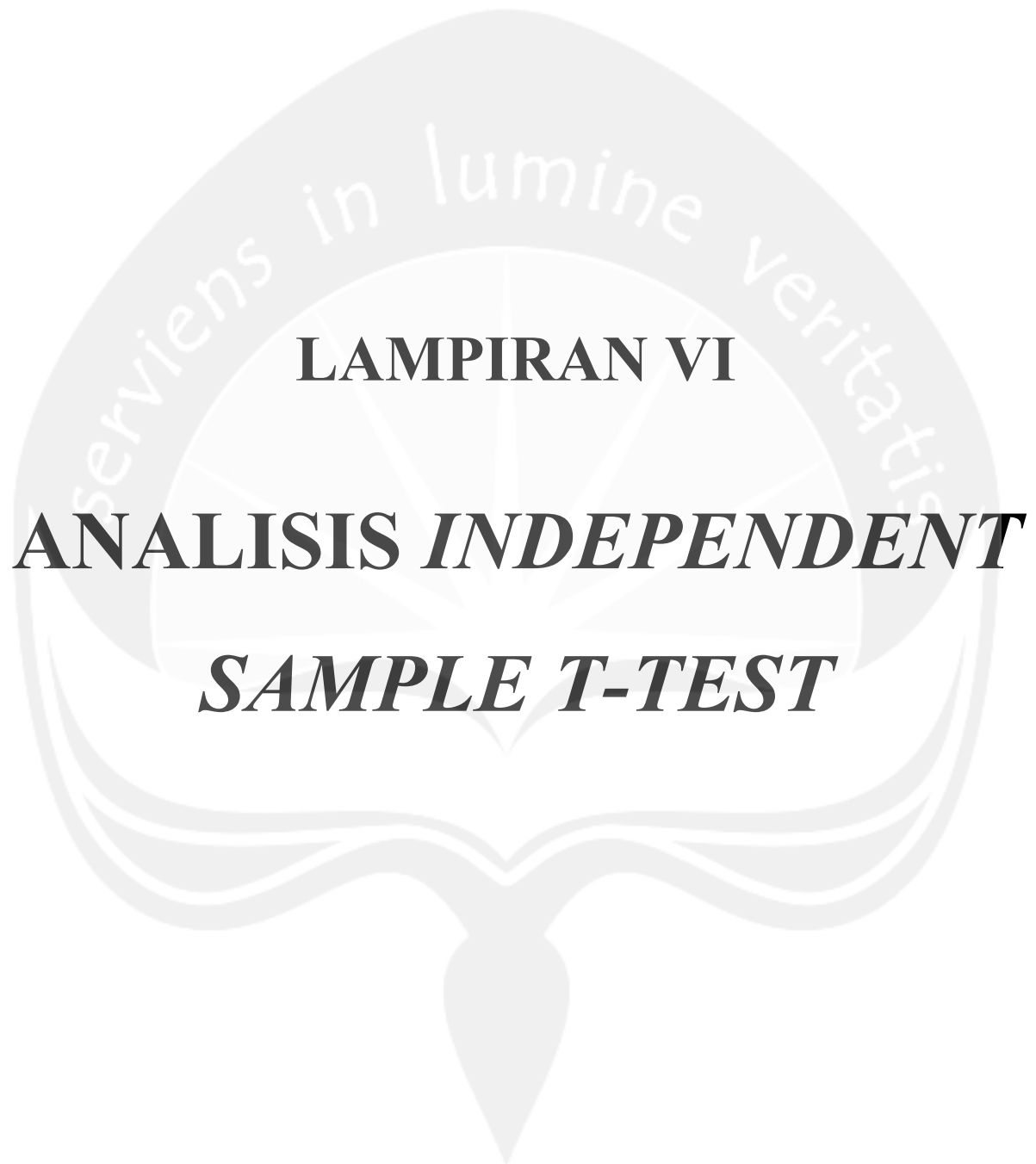
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.05799	4.75756	3.93667	.311718	100
Residual	-1.503114E0	.899553	.000000	.400355	100
Std. Predicted Value	-2.819	2.633	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.658	2.189	.000	.974	100

a. Dependent Variable: RATAK

Charts

Scatterplot





LAMPIRAN VI

***ANALISIS INDEPENDENT
SAMPLE T-TEST***

T-Test

[DataSet1] D:\SKRIPSI VITA\HASIL SPSS\SPSS KODING_1.sav

Group Statistics

	JK	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
RATAKUALITAS	LAKI-LAKI	61	3.91058	.296904	.038015
	PEREMPUAN	39	4.03497	.397149	.063595
RATAK	LAKI-LAKI	61	3.87432	.483674	.061928
	PEREMPUAN	39	4.03419	.534182	.085538

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
RATAKUALITAS	Equal variances assumed	3.099	.081	-1.788	98	.077	-.124384	.069566	-.262435	.013668
	Equal variances not assumed			-1.679	64.771	.098	-.124384	.074091	-.272363	.023595
RATAK	Equal variances assumed	.224	.637	-1.548	98	.125	-.159871	.103303	-.364872	.045130
	Equal variances not assumed			-1.514	75.192	.134	-.159871	.105602	-.370232	.050490



LAMPIRAN VII

**SURAT RISET
PERUSAHAAN**

**SURAT KETERANGAN RISET PERUSAHAAN
BENGKEL NGABEAN MOTOR
YOGYAKARTA**

Nomor : 01/0405/2012 Yogyakarta, 10 Mei 2012
Perihal : Surat Keterangan Riset

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Harjanto
Jabatan : Pimpinan Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Aegidia Dyah Pravitasari
NIM : 07 03 16755
Progran Studi : Manajemen

Dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "*ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL NGABEAN MOTOR YOGYAKARTA*" yang telah dilaksanakan selama bulan Maret hingga April 2012.

Dengan demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 4 Mei 2012

Bengkel Ngabean Motor

NGABEAN MOTOR
= AHASS 426 =

JL. BRIGJEN KATAMSO 153
SUKOHARJO 373529
YOGYAKARTA

Harjanto

Pimpinan