

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan penelitian dengan metode *Servqual* ini yaitu rata-rata Gap *Servqual* terendah terdapat dalam dimensi daya tanggap. Index kepentingan terhadap kelima dimensi layanan jasa yang diberikan bengkel knalpot CRS Jogja berdasarkan pendapat pelanggan mulai dari yang paling penting yaitu dimensi bukti fisik, dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi jaminan, dan dimensi keandalan. Oleh karena itu usulan perbaikan pertama yang diusulkan yaitu membiasakan interaksi yang baik antar pekerja agar dapat membentuk kebiasaan yang baik, usulan perbaikan kedua yang diusulkan yaitu penggunaan sosial media yang selalu terbaru mengikuti tren yang sedang terjadi agar dapat memudahkan proses komunikasi antara pelanggan dengan pihak bengkel knalpot CRS Jogja dan melihat segmentasi pasar yang tepat, usulan perbaikan ketiga yang diusulkan yaitu pemberian bonus atau insentif untuk pekerja yang memenuhi target agar selalu bekerja optimal dalam memenuhi permintaan pelanggan, dan usulan perbaikan keempat yang diusulkan yaitu memperhatikan ergonomi dari pekerja seperti memperbaiki tata letak fasilitas agar tersusun rapi atau memberikan *space* untuk tempat duduk yang lebih ergonomi agar pekerja tidak merasakan kelelahan yang berlebihan, dan atau memberikan jam istirahat pekerja yang cukup sehingga dapat menjaga kestabilan emosi pekerja, maka pekerja dapat melayani permintaan pelanggan dengan ramah dan cepat tanggap.

6.2. Saran

Saran yang diberikan penulis terdapat dalam 2 bagian yang akan dijelaskan sebagai berikut.

6.2.1. Untuk Perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan dapat menerapkan usulan perbaikan yang telah diusulkan oleh penulis. Penerapan usulan perbaikan ini diharapkan dapat memperbaiki kepuasan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan permintaan pesanan akibat kepuasan layanan yang didapatkan oleh pelanggan.

6.2.2. Untuk Penelitian Berikutnya

Minimnya waktu yang dimiliki penulis dalam kesempatan kali ini, maka usulan untuk penelitian berikutnya yaitu dapat menganalisis dan mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah diusulkan guna dilakukan observasi lanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, I, 2012, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang, *Jurnal Ekonomi*, 1–19.
- Carrasco, R. A., Sánchez-Fernández, J., Muñoz-Leiva, F., Francisca Blasco, M., & Herrera-Viedma, E, 2017, *Evaluation of the hotels e-services quality under the user's experience*, *Soft Computing*, 21(4), 995–1011.
- Chuang, H. M., Chen, Y. S., Lin, C. Y., & Yu, P. C, 2016, *Featuring the e-service quality of online website from a varied perspective*, *Human-Centric Computing and Information Sciences*, 6(1), 1–28.
- Forcetto, A. L. S., & Daemme, L. C, 2016, *Beyond noise: gaseous pollution of motorcycles' replacement exhaust systems in Sao Paulo*, *Researchgate* (September), 240–247.
- Hasibuan dan Melayu, S. P., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Iridiastadi, H. & Yassierli, 2014, *Ergonomi (suatu pengantar)*, Bandung: PT. Remaja Rosda karya.
- Khanh, G. H. N., 2017, *Customer satisfaction of Vietnam Airline domestic service quality*, *International Journal of Quality Innovation*, 3(1), 1–11.
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Lee, Y. C., Wang, Y. C., Chien, C. H., Wu, C. H., Lu, S. C., Tsai, S. B., & Dong, W, 2016, *Applying revised gap analysis model in measuring hotel service quality*, *SpringerPlus*, 5(1).
- Lesmana, I. G. N. A., 2012, *Analisis Pengaruh Media Sosial Twitter terhadap Pembentukan Brand Attachment (Studi: PT. XL AXIATA)*, Tesis, Pascasarjana Universitas Indonesia, 134.

- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung*], *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265.
- Paramitasari, N., 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, *Manajemen Magister*, 02(01), 83–94.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1994a, *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*, *Journal of Marketing*.
- Piri, H. G., 2013, Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Steiner Salon Manado, *Steiner Salon Manado, Jurnal EMBA*, 1(4), 504–512.
- Purnamawati, E., 2009, Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya, *Teknik Industri UPN Jatim*, 1–11.
- Steers, R., 1984, *Efektivitas Organisasi: kaidah perilaku*, Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen dan Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Sunarti, D. A. A., 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen “*The Little A Coffee Shop*” Sidoarjo), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol, 51(2)*.
- Tahendrika, A., 2015, Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT Sinar Galesong Pratama Makassar, *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan, (Kualitas Layanan Service)*, 85–99.

Tjiptono, F., dan G. Chandra, 2016, *Service, Quality, and Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Wolniak, R., & Skotnicka-Zasadzien, B, 2012, *The concept study of Servqual method's Gap*, *Quality and Quantity*, 46(4), 1239–1247.

Yin, S. Y., Huang, K. K., Shieh, J. I., Liu, Y. H., & Wu, H. H, 2016, *Telehealth services evaluation: a combination of SERVQUAL model and importance-performance analysis*, *Quality and Quantity*, 50(2), 751–766.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas Harapan

Correlations

		Correlations																Total_Skor				
		F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
F 1	Pe ars on Co rre lati on	1	,436**	,734**	,331*	0,232	0,302	,733**	,507**	,780**	,685**	,722**	,538**	,315*	,435**	0,252	,610**	0,139	0,111	0,125	0,311	,649**
	Si g. (2- tail ed)		0,005	0,000	,037	,149	,058	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	,047	,005	,117	0,392	,499	,443	,443	,051	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
F 2	Pe ars on Co rre lati on	,436**	1	,551**	,521**	,563**	,473**	0,297	,679**	,436**	,572**	,687**	,584**	,795**	,623**	,743**	,687**	,421**	,455**	0,292	0,301	,800**
	Si g. (2- tail ed)	0,005		0,000	,001	0,002	,062	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	,003	,006	,067	,059	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 1.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
F 3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,734** 0 40	,551** 0 40	1 0 40	,464** 0 40	0,306 0 40	,320 0 40	,775** 0 40	,664** 0 40	,734** 0 40	,816** 0 40	,694** 0 40	,466** 0 40	,475** 0 40	,655** 0 40	,436** 0 40	,694** 0 40	0,147 0 40	,1137 0 40	0,117 0 40	0,507** 0 40	,756** 0 40
F 4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,331* 0 40	,521** 0 40	,464** 0 40	1 0 40	,327 0 40	,401 0 40	0,288 0 40	,652** 0 40	,331* 0 40	,625** 0 40	,476** 0 40	,606** 0 40	,627** 0 40	,628** 0 40	,486** 0 40	,476** 0 40	,356 0 40	,221 0 40	,337* 0 40	,3161 0 40	,674** 0 40
K 1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,232 0 40	,563** 0 40	0,306 0 40	,327 0 40	1 0 40	,882** 0 40	0,2183 0 40	0,2078 0 40	0,2081 0 40	0,2281 0 40	0,2249 0 40	0,225 0 40	,375* 0 40	,267 0 40	,317* 0 40	,331 0 40	,575** 0 40	,444** 0 40	,776** 0 40	,714** 0 40	,683** 0 40

Lanjutan lampiran 1.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor	
K 2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,302	,473**	,320*	,401*	,882**	1	0,289	,426**	0,2218	0,2278	,316*	0,2299	,347*	0,2245	0,228	0,231	,637**	,505**	,754**	,614**	,705**	
	0,058	0,002	0,044	0,011	0	0	0,007	0,006	0,176	0,083	0,047	0,061	0,029	0,128	0,081	0,152	0	0,001	0	0	0	
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
K 3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,731**	0,297	,775**	0,288	0,227	0,289	1	,564**	,733**	,738**	,565**	,313*	0,177	,394*	0,225	,565**	0,038	-0,012	0,102	,430**	,589**	
	0,000	0,062	0,000	0,072	0,178	0,07	0	0,000	0,000	0,000	0,049	0,274	0,012	0,162	0	0,16	0,81	0,94	0,52	0,09	0,006	
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
K 4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,507**	,679**	,664**	,652**	0,283	,426**	,564**	1	,706**	,717**	,755**	,664**	,686**	,704**	,539**	,654**	,336*	,447**	0,113	,218	,801**	
	0,001	0	0	0	0,077	0,006	0	0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,034	0,004	0,407	0,087	0,000		
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	

Lanjutan lampiran 1.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
D 1	,780**	,436**	,734**	,331*	,0072	,00218	,7031**	,7006**	1	,685**	,722**	,440**	,315*	,549**	,366*	,610**	,0139	,0206	,0006	,0031	,642**
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
D 2	,685**	,572**	,816**	,625**	,00281	,00278	,7038**	,7017**	,685**	1	,741**	,666**	,474**	,579**	,535**	,741**	,0009	,0149	,0139	,325*	,755**
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
D 3	,722**	,687**	,694**	,476**	,00249	,3016*	,5065**	,7055**	,7022**	,7041**	1	,771**	,685**	,594**	,512**	,544**	,0244	,3034*	,0148	,2266	,771**
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 1.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor	
D 4	,538**	,584**	,466**	,606**	,025	,0299	,313	,664**	,440**	,666**	,771**	1	,664**	,509**	,509**	,473**	,0206	,0207	,0207	,0207	,657**	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
J 1	,315*	,795**	,475**	,627**	,375*	,347*	,0177	,686**	,315*	,474**	,685**	,664**	1	,841**	,714**	,572**	,335*	,436**	0	0	,731**	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
J 2	,435**	,623**	,655**	,628**	,0267	,0245	,394*	,704**	,549**	,579**	,599**	,509**	,841**	1	,548**	,711**	,0193	,0209	,0208	,0208	,722**	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 1.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor	
J 3	0,252	,743	,436	,486	,317	0,28	0,225	,539	,366	,535	,512	,509	,714	,548	1	,512	0,29	,379	0,136	0,095	,623	
Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed) N	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	40
J 4	,610	,687	,694	,476	,331	0,231	,565	,654	,610	,741	,544	,473	,572	,711	,512	1	0,087	0,237	0,088	,344	,705	
Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed) N	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	40
E 1	0,139	,421	,147	,356	,575	,637	0,338	,336	,139	0,09	,244	,206	,335	,193	0,29	0,087	1	,788	,660	,416	,578	
Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed) N	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	0 4 0	40

Lanjutan lampiran 1.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
E 2	0,11	,455	0,137	0,221	,444	,505	-0,012	,447	0,206	0,149	,334	0,277	,436	0,269	,379	0,237	,788	1	,474	,341	,562
	0,499	0,003	0,091	0,074	0,004	0,001	0,004	0,004	0,002	0,035	0,038	0,005	0,009	0,011	0,006	0,014	0	0	0,002	0,003	0
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
E 3	0,125	0,292	0,117	,337	,776	,754	0,102	0,113	0,006	0,139	,148	0,079	0,233	0,173	0,136	0,088	,660	,474	1	,661	,556
	0,443	0,067	0,094	0,003	0	0	0,052	0,049	0,071	0,033	0,036	0,062	0,153	0,028	0,052	0,059	0	0	0	0	0
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
E 4	0,311	0,301	,507	0,116	,714	,614	,430	0,282	0,311	,325	,226	0,101	,279	0,095	,379	0,444	,416	,341	,661	1	,620
	0,051	0,059	0,001	0,032	0	0	0,006	0,078	0,051	0,041	0,093	0,074	0,117	0,016	0,056	0,003	0	0	0	0	0
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 1.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
Person Correlation	,649**	,800**	,756**	,674**	,683**	,705**	,589**	,801**	,642**	,755**	,771**	,657**	,731**	,722**	,623**	,705**	,578**	,562**	,556**	,620**	1
Si g. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 2. Uji Reliabilitas Harapan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
F1	4,35	,483	40
F2	4,28	,506	40
F3	4,50	,506	40
F4	4,40	,545	40
K1	4,15	,662	40
K2	4,10	,632	40
K3	4,38	,490	40
K4	4,35	,533	40
D1	4,35	,483	40
D2	4,40	,496	40
D3	4,33	,474	40
D4	4,25	,543	40
J1	4,23	,480	40
J2	4,30	,464	40
J3	4,20	,464	40
J4	4,33	,474	40
E1	4,30	,687	40
E2	4,28	,554	40
E3	4,35	,893	40
E4	4,35	,700	40

Lanjutan lampiran 2.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F1	81,80	50,882	,609	,929
F2	81,87	49,548	,773	,926
F3	81,65	49,874	,724	,926
F4	81,75	50,141	,631	,928
K1	82,00	49,026	,630	,928
K2	82,05	49,074	,659	,927
K3	81,77	51,256	,543	,930
K4	81,80	49,241	,773	,925
D1	81,80	50,933	,601	,929
D2	81,75	49,987	,724	,927
D3	81,82	50,097	,743	,926
D4	81,90	50,297	,613	,928
J1	81,93	50,328	,698	,927
J2	81,85	50,541	,690	,927
J3	81,95	51,228	,582	,929
J4	81,82	50,558	,671	,928
E1	81,85	49,874	,512	,931
E2	81,87	50,984	,508	,930
E3	81,80	48,728	,464	,935
E4	81,80	49,344	,557	,930

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
86,15	55,310	7,437	20

Lampiran 3. Uji Validitas Persepsi

Correlations

		Correlations																Total_Skor					
		F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor	
F 1	Pe ars on Co rre lati on																						
	Si g. (2- tail ed)																						
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
			,786	,0295	,444	,559	,557	,896	,736	,384	,478	,389	,0238	,436	,0164	,403	,594	,676	,473	,404	,027	,027	,777
F 2	Pe ars on Co rre lati on																						
	Si g. (2- tail ed)																						
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
			,786	,490	,429	,479	,438	,694	,773	,341	,370	,0289	,0272	,404	,406	,461	,382	,366	,024	,462	,023	,418	,718
F 3	Pe ars on Co rre lati on																						
	Si g. (2- tail ed)																						
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
			,490	,741	,024	,371	,322	,366	,487	,488	,393	,0312	,493	,667	,481	,0298	,0298	,0298	,0298	,590	,024	,024	,670

Lanjutan lampiran 3.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
F 4	,444**	,429**	,741**	1	,367*	,558**	,490**	,545**	,466**	,416**	,534**	,413**	,449**	,492**	,697**	,730**	,545**	,344*	,687**	,404**	,809**
	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	004	006			02	01	02	08	08	04	08	04	01					03		01	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
K 1	,559**	,479**	0,24	,367*	1	,388*	,531**	,381*	,460**	,404**	,501**	0,294	0,273	0,215	0,331	0,424**	,313*	0,301	,378*	,614**	
	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	002	036	02	05	03	05	03	01	03	01	06	08	08	05	06	09	04	09	05	09	06
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
K 2	,557**	,438**	,371*	,558**	0,311	1	,526**	0,37*	,328*	,511**	0,146	0,403**	0,244	0,220**	0,425**	0,476**	,182	,434**	,401*	,645**	
	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	005	018		05		06	07	03	09	01	07	01	02	09	07	02	06	05	01	01	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 3.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor	
K 3 Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed) N	,896	,694	,322	,490	,388	,526	1	,642	,414	,459	,347	0,223	0,227	0,111	,382	,636	,587	,462	,447	,320	,744	
	0	0	0,443	0,001	0,003	0	0	0,008	0,003	0,028	0,006	0,006	0,083	0,049	0,015	0	0	0,003	0,004	0,004	0	
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
K 4 Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed) N	,736	,773	,366	,545	,533	0,3	,642	1	,356	,387	,337	,356	,493	,316	,507	,497	,369	,412	,324	0,213	,717	
	0	0	0,02	0	0	0,06	0	0	0,024	0,014	0,034	0,024	0,041	0,007	0,001	0,011	0,009	0,008	0,041	0,187	0	
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
D 1 Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed) N	,384	,341	,487	,466	,381	,317	,414	,356	1	,491	,271	0,221	,426	,117	,312	,414	,421	,430	,429	,425	0,245	,600
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 3.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
D 2	,478**	,370	,488**	,416**	,460**	,328	,459**	,387*	,491**	1	,479**	,026	,0246	,454**	,474**	,512**	,387*	,109	,1192	,0308	,646**
	002	0019	0018	0038	0039	0034	0014	0001	0002	0000	0002	0005	0026	0003	0002	0001	0014	0001	0035	0053	0
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
D 3	,389*	,0289	,393*	,534**	,404**	,511**	,347*	,337*	,0271	,479**	1	,458**	,0195	,378*	,519**	,575**	,337*	,0991	,403**	,450**	,649**
	0013	0007	0012	0001	0001	0008	0004	0009	0002	0003	0000	0007	0006	0001	0000	0004	0036	0056	0001	0004	0
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
D 4	,0238	,0272	,0312	,413**	,501**	,146	,356*	,021	,026	,458**	1	,048	,450**	,316*	,0305	,0303	,029	,432**	,405**	,550**	
	00139	00099	00058	00081	00071	0037	00264	00133	00053	0003	0000	0079	00047	00047	00056	00057	00069	00055	0001	0	
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 3.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor	
J 1	,436**	,404**	,031	,449**	,0294	,403**	,0278	,493**	,426**	,0246	,0195	,0048	1	,364*	,567**	,409**	,493**	,544**	,0307	,0103	,548**	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	,005	,001	,005	,004	,006	,001	,008	,001	,002	,006	,007	,006	,002	,001	,000	,009	,001	,000	,005	,004	,005	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
J 2	,0164	,406**	,493**	,492**	,0273	,0244	,0111	,316*	,0177	,454**	,378*	,450**	,364*	1	,543**	,349*	,0142	-,0047	,417**	,371*	,558**	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	,311	,009	,001	,008	,008	,009	,004	,007	,003	,006	,004	,002	,001	,000	,007	,002	,008	,007	,000	,007	,001	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
J 3	,403**	,461**	,667**	,697**	,0215	,420**	,382*	,507**	,312*	,474**	,511**	,316*	,567**	,543**	1	,586**	,416**	,344*	,467**	,0312	,719**	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	,001	,000	,000	,000	,008	,007	,001	,000	,005	,002	,001	,004	,000	,000	,000	,008	,000	,003	,000	,002	,005	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 3.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
J 4	,594**	,382	,481**	,730**	0,31	,625**	,636**	,497**	,414**	,512**	,575**	0,305	,409**	,349**	,586**	1	,629**	,345	,399	,342	,772**
Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
E 1	,676**	,366*	0,298	,545**	,424**	,476**	,587**	,369*	,421**	,387*	,337*	0,303	,493**	0,142	,416**	,629**	1	,678**	,494**	0,293	,688**
Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
E 2	,473**	0,24	0,14	,344*	,313*	0,182	,462**	,412**	,430**	0,109	0,091	0,29	0,544**	-0,047	,344*	,345*	,678**	1	,352*	,314*	,494**
Pe ars on Co rre lati on Si g. (2- tail ed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Lanjutan lampiran 3.

Correlations

	F 1	F 2	F 3	F 4	K 1	K 2	K 3	K 4	D 1	D 2	D 3	D 4	J 1	J 2	J 3	J 4	E 1	E 2	E 3	E 4	Total_Skor
E3	,404**	,462**	,590**	,687**	0,3301	,434**	,447**	,324*	,4229**	0,192	,403**	,432**	0,3307	,4317**	,467**	,399*	,4994**	,352*	1	,319*	,673**
	0,01	0,003	0	0	0,059	0,005	0,004	0,001	0,006	0,023	0,001	0,005	0,004	0,007	0,002	0,001	0,001	0,002	0	0,045	0
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
E4	0,27	0,187	0,248	,404**	,378*	,401*	,320*	0,213	0,245	0,308	,450**	,405**	0,103	,371*	0,312	,342*	0,293	,314*	,319*	1	,525**
	0,092	0,247	0,123	0,001	0,016	0,011	0,044	0,187	0,127	0,053	0,004	0,001	0,027	0,008	0,005	0,031	0,066	0,049	0,045	0	0,001
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total_Skor	,777**	,771**	,670**	,809**	,614**	,644**	,744**	,711**	,600**	,646**	,649**	,550**	,548**	,555**	,717**	,772**	,688**	,494**	,673**	,525**	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4. Uji Reliabilitas Persepsi

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,924	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
F1	4,10	,810	40
F2	4,10	,709	40
F3	4,10	,709	40
F4	4,13	,463	40
K1	4,00	,453	40
K2	4,10	,545	40
K3	4,05	,876	40
K4	4,15	,533	40
D1	3,75	,742	40
D2	3,68	,616	40
D3	3,85	,700	40
D4	4,05	,904	40
J1	4,18	,385	40
J2	3,93	,829	40
J3	4,08	,526	40
J4	4,08	,730	40
E1	4,15	,533	40
E2	4,15	,362	40
E3	4,20	,564	40
E4	3,73	,599	40

Lanjutan lampiran 4.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F1	76,43	59,122	,734	,917
F2	76,43	60,969	,673	,919
F3	76,43	61,533	,619	,920
F4	76,40	62,913	,788	,918
K1	76,53	64,512	,578	,921
K2	76,43	63,379	,604	,921
K3	76,48	58,871	,691	,919
K4	76,38	62,856	,684	,919
D1	76,78	62,076	,538	,922
D2	76,85	62,695	,600	,920
D3	76,68	61,866	,596	,921
D4	76,48	61,487	,467	,925
J1	76,35	65,567	,515	,923
J2	76,60	61,938	,483	,924
J3	76,45	62,921	,687	,919
J4	76,45	60,100	,733	,917
E1	76,38	63,112	,652	,920
E2	76,38	66,087	,460	,923
E3	76,33	62,943	,633	,920
E4	76,80	64,062	,470	,923

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
80,53	68,922	8,302	20

Lampiran 5. Rekap Data Responden

No	Jenis Kelamin		Usia (tahun)			Jumlah Pendapatan (rupiah)			Hobi	
	Pria	Wanita	≤17	18-30	≥31	≤500.000	500.001-1.500.000	≥1.500.001	Otomotif	Lainnya
1	1		1			1			1	
2	1		1			1			1	
3	1		1			1				1
4	1		1			1			1	
5	1			1				1	1	
6	1			1				1		1
7	1			1			1		1	
8	1		1			1			1	
9	1		1				1			1
10	1			1			1		1	
11	1			1			1		1	
12	1			1			1		1	
13		1		1		1			1	
14	1			1		1				1
15	1			1			1			1
16	1			1			1			1
17	1			1			1			1
18	1			1			1			1
19	1			1			1		1	
20	1			1			1		1	
21	1			1			1		1	
22	1			1			1		1	
23	1			1			1		1	
24	1				1		1			1
25	1		1			1			1	
26	1				1			1	1	
27	1				1			1	1	
28	1			1				1	1	

Lanjutan lampiran 5.

No	Jenis Kelamin		Usia (tahun)			Jumlah Pendapatan (rupiah)			Hobi	
	Pr ia	Wan ita	≤17	18-30	≥31	≤500.000	500.001-1.500.000	≥1.500.001	Otom otif	Lain nya
29	1				1			1		1
30	1				1		1		1	
31	1			1			1			1
32	1			1			1		1	
33	1			1		1			1	
34	1			1			1		1	
35	1			1			1		1	
36	1			1				1	1	
37	1			1				1	1	
38	1			1				1	1	
39	1			1			1			1
40	1			1			1			1
Total	12	0	0	10	2	1	7	4	8	4

KUESIONER PENELITIAN
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Kepada para pelanggan bengkel knalpot CRS Jogja, saya Andrian dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta jurusan Teknik Industri ingin meminta waktu anda untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan di bengkel knalpot CRS Jogja. Untuk kesediaannya kepada pelanggan terhormat untuk mengisi kuesioner ini sejujur-jujurnya. Kuesioner ini bersifat tertutup oleh karena itu semua tanggapan yang diberikan akan dirahasiakan. Terimakasih saya ucapkan atas kesediaan para pelanggan yang terhormat untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, semoga sehat dan sukses selalu.

Bagian 1

Identitas Pelanggan

**Berilah tanda centang (ceklis) pada pilihan yang sesuai*

1. Apa jenis kelamin anda?
 - Pria
 - Wanita
2. Berapa usia anda saat ini?
 - ≤17 Tahun
 - 18 – 30 Tahun
 - ≥31 Tahun
3. Berapa jumlah pendapatan anda per-bulannya?
 - ≤Rp 500.000,00
 - Rp 500.001,00 – Rp 1.500.000,00
 - ≥Rp 1.500.001,00
4. Apa hobi anda?
 - Otomotif
 - Lainnya

Lanjutan lampiran 6.

Bagian 2

Kepuasan Pelanggan

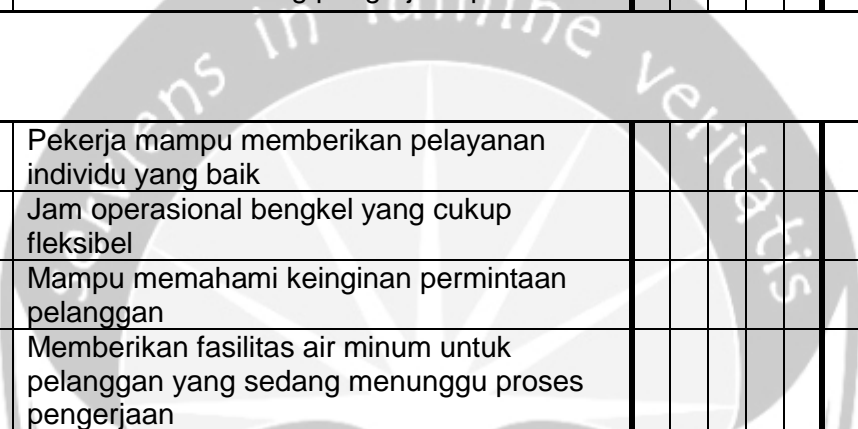
**Berilah tanda silang (X) pada skala yang sesuai dengan pendapat anda*

***Skala harapan merupakan harapan anda sebelum menerima jasa pelayanan*

***Skala kenyataan merupakan persepsi anda setelah menerima jasa pelayanan*

No mor	Pernyataan	Skala Harapan					Skala Kenyataan						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
F1	Peralatan yang dimiliki sudah modern dan lengkap												
F2	Bangunan bengkel tergolong bersih dan tertata rapi untuk kategori bengkel												
F3	Lahan parkir bengkel sudah memadai												
F4	Fasilitas ruang tunggu pelanggan (TV, radio, speaker, atau lainnya) cukup memadai sehingga pelanggan yang menunggu tidak merasa bosan												
K1	Pekerja membantu pelanggan dengan baik dalam mengatasi masalah yang dihadapi												
K2	Pekerja memberikan estimasi waktu pengerjaan yang tepat dengan kenyataannya												
K3	Pekerja mampu memberikan pilihan terbaik dengan cepat												
K4	Pekerja mampu memberikan waktu konsultasi atau bertanya yang cukup di saat pelanggan mengalami kebingungan												
D1	Bersedia menerima kritik dan saran dari pelanggan dengan ramah												
D2	Kemudahan memesan produk yang dijual / menghubungi via sosial media												
D3	Melakukan pengerjaan dengan segera setelah perjanjian dengan pelanggan telah disetujui												
D4	Menerima permintaan pelanggan dengan baik dan ramah												

Lanjutan lampiran 6.

No mor	Pernyataan	Harapan					Persepsi			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4
J1	Memiliki pekerja yang berwawasan luas dalam bidangnya									
J2	Pekerja bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan									
J3	Pihak bengkel memberikan penawaran untuk menitipkan sementara knalpot yang diganti apabila kesulitan membawa pulang guna diambil kemudian hari									
J4	Memberikan garansi suara dalam jangka waktu 1 hari terhitung pengerjaan produk									
										
E1	Pekerja mampu memberikan pelayanan individu yang baik									
E2	Jam operasional bengkel yang cukup fleksibel									
E3	Mampu memahami keinginan permintaan pelanggan									
E4	Memberikan fasilitas air minum untuk pelanggan yang sedang menunggu proses pengerjaan									

Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian

Surat Keterangan

Yth. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
di tempat,

Dengan ini kami menyatakan bahwa

Nama : Andrian Mitra Prameswara

NPM : 15 06 08376

Program Studi : Teknik Industri

telah melakukan penelitian Tugas Akhir di **Bengkel Knalpot CRS Jogja** pada tanggal 2 September 2019 hingga 2 November 2019 dan diizinkan untuk dipublikasikan.

Demikian keterangan yang dapat diberikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 7 Desember 2019

Rully