

BAB V

PENUTUP

Pada bab lima ini penulis akan mengambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan beserta implikasinya. Selanjutnya penulis akan mengajukan beberapa saran bagi pihak manajemen PT. Mekar Armada Jaya sebagai bahan masukan guna merancang strategi pemasaran yang tepat bagi perusahaan.

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Mayoritas responden membeli karoseri pada PT. Mekar Armada Jaya untuk kebutuhan pribadi yaitu sebesar 44%
 - b. Mayoritas responden membeli karoseri pada PT. Mekar Armada Jaya dengan jenis *Box* dan *Heavy Duty* yaitu sebesar 45%.
 - c. Mayoritas responden telah membeli karoseri pada PT. Mekar Armada Jaya sebanyak lebih dari 3 kali yaitu sebesar 37%.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Hasil analisis regresi secara simultan disimpulkan bahwa kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap *positive word of mouth*. Besar pengaruh kepuasan

dan kepercayaan pelanggan secara simultan terhadap *positive word of mouth* adalah sebesar 37,8%.

- b. Hasil analisis regresi secara parsial dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - 1) Kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *positive word of mouth*.
 - 2) Kepercayaan pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *positive word of mouth*.
3. Berdasarkan hasil analisis *One Way Anova* dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan peruntukan pembelian karoseri kendaraan dapat diketahui bahwa, tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan *positive word of mouth* ditinjau dari perbedaan peruntukan pembelian karoseri kendaraan.
 - b. Berdasarkan jenis karoseri kendaraan yang dibeli dapat diketahui bahwa, tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan *positive word of mouth* ditinjau dari perbedaan jenis karoseri kendaraan yang dibeli.
 - c. Berdasarkan frekuensi pembelian kendaraan dapat diketahui bahwa, terdapat perbedaan tingkat *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen. Konsumen yang sering melakukan pembelian karoseri kendaraan pada PT. Mekar Armada Jaya memiliki kecenderungan lebih sering merekomendasikan orang lain untuk menggunakan karoseri dari PT. Mekar Armada Jaya. Sedangkan pada faktor

kepuasan dan kepercayaan dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan dan kepercayaan ditinjau dari perbedaan frekuensi pembelian karoseri kendaraan.

- d. ditinjau dari perbedaan jenis karoseri kendaraan yang dibeli.

5.2. Implikasi Manajerial

Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Inilah yang disebut dengan evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca konsumsi. Hasil dari evaluasi pasca konsumsi adalah konsumen puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk atau merek yang telah dilakukannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut.

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan konsumen sebagai tujuan utama. Sebab kepuasan yang dirasakan konsumen akan memiliki kontribusi yang positif bagi perusahaan yang akan diwujudkan dalam pembelian ulang atau loyalitas.

Selain kepuasan, kepercayaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada suatu merek atau perusahaan. Kepercayaan terhadap merek sebagai kesediaan atau kemauan pelanggan didalam

menghadapi resiko yang berhubungan dengan merek yang dibeli, hal ini disebabkan karena pelanggan berharap bahwa merek yang mereka beli akan memberikan hasil yang positif dan menguntungkan bagi diri pelanggan. Dimana konsumen yang yakin atau percaya pada suatu merek atau perusahaan akan membentuk sikap positif dalam wujud loyalitas konsumen.

Loyalitas pelanggan dapat pula diwujudkan dalam bentuk rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan. Rekomendasi tersebut diwujudkan dalam bentuk cerita pengalaman yang baik atas konsumsi suatu produk atau jasa pada orang lain. Ranaweera dan Prabhu (2003) menyebut rekomendasi bentuk tersebut adalah *positive word of mouth*. Pelanggan yang puas akan produk atau jasa perusahaan dengan sukarela akan menceritakan kepada orang lain dalam bentuk informasi yang positif positif.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan (*satisfaction*) dan kepercayaan (*trust*) terhadap suatu produk atau perusahaan akan mendorong *emotional response* sehingga pelanggan tersebut akan menyampaikan *positive word of mouth* terhadap produk ke pelanggan lainnya. Dengan kata lain kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan akan direkomendasikan oleh konsumen yang bersangkutan kepada orang lain yang membutuhkan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajemen PT. Mekar Armada Jaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen serta kepercayaan konsumen baik pada produk karoseri mobil yang diproduksinya maupun pada PT. Mekar Armada Jaya sebagai perusahaan.

5.3. Saran

1. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan *positive word of mouth*. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen yang puas terhadap karoseri mobil dari PT. Mekar Armada Jaya akan dengan sukarela memberikan rekomendasi yang positif bagi orang lain untuk menggunakan atau membeli karoseri mobil dari PT. Mekar Armada Jaya. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen PT. Mekar Armada Jaya harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas penggunaan produk karoseri mobil dari PT. Mekar Armada Jaya. Cara yang dapat dilakukan oleh manajemen PT. Mekar Armada Jaya antara lain dengan meningkatkan kualitas sumber daya karyawannya terutama dalam kemampuan untuk menciptakan atau membuat suatu desain mobil yang aman, nyaman untuk dikendarai, memiliki fasilitas yang memadai, kualitas bahan baku yang baik, desain interior yang baik pada setiap produk karoseri yang diproduksinya.
2. Kepercayaan pelanggan secara berpengaruh secara signifikan terhadap *positive word of mouth*. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan seorang konsumen pada suatu merek atau perusahaan memiliki pengaruh yang nyata dalam merekomendasikan suatu merek atau produk kepada orang lain. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen PT. Mekar Armada Jaya harus mempertahankan kepercayaan pelanggan atas produk karoseri mobil yang dibuatnya. Cara yang dapat dilakukan oleh pihak

perusahaan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan purna jual yang baik, tetap menjalin hubungan dengan konsumen atau pelanggan lama, penggunaan bahan baku yang terjamin kualitasnya, serta memberikan garansi pada konsumen yaitu dalam bentuk penanganan atas keluhan konsumen pada produk karoseri mobil yang digunakannya. Hal ini penting untuk dilakukan terutama untuk menjaga kepercayaan konsumen pada perusahaan (PT. Mekar Armada Jaya).

3. Hasil uji beda dapat diketahui bahwa, konsumen yang sering melakukan pembelian karoseri kendaraan pada PT. Mekar Armada Jaya lebih sering merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk karoseri dari PT. Mekar Armada Jaya. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen PT. Mekar Armada Jaya harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan konsumen hingga konsumen lebih yakin dan percaya untuk selalu menggunakan produk karoseri PT. Mekar Armada Jaya. Cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen antara lain ialah dengan meningkatkan kualitas dari produk karoseri PT. Mekar Armada Jaya.

5.4. Kelemahan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Keterbatasan yang dimiliki penulis menyebabkan terdapat beberapa kelemahan dalam penelitian ini yang antara lain adalah: *Word of Mouth* tidak hanya

dipengaruhi oleh kepuasan dan kepercayaan pelanggan, faktor lain yang mampu mempengaruhi *Word of Mouth* antara lain adalah harga barang/jasa yang murah, kualitas barang atau jasa yang dijual, kualitas pelayanan dan masih banyak faktor yang lainnya. Berdasarkan hal tersebut maka penulis menyarankan pada penelitian mendatang untuk menambah atau melengkapi faktor-faktor yang mendukung konsumen dalam melakukan rekomendasi/merekomendasikan (*Word of Mouth*) orang lain untuk menggunakan barang atau jasa perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Lukas Setia., (1997), *Statistik Bisnis*, Buku 2, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Cooper, Donald R dan C. William Emory., (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi kelima, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Dajan, Anto., (1991), *Pengantar Metode Statistik*, Jilid 2, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Ferrinadewi Erna., (2005), Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian, *Modus*, Vol. 17 (1).
- Husein Umar., (2003), *Perilaku Organisasi*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P., (2005), *Marketing Management*, 11th edition. NJ: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip., (1997), *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 2, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lau, G. T. dan Lee, S. H., (1999), Customers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty, *Journal of Market Focused Management*, Vol. 4, p:341-370.
- Ranaweera, C. dan Prabhu, J., (2003), On the Relative Importance of Customer Satisfaction and Trust as Determinants of Customer Retention and Positive Word of Mouth, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, Vol.12, p:82-90.
- Rosen, Emanuel., (2004), *The Anatomy of Buzz*, Penerbit Elex Media Computindo Jakarta.
- Sugiyono., (2000), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan 2, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, U. (2004), *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tjiptono, Fandy., (2002), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Cetakan 6, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN I
KUESIONER

KUESIONER

A. KARAKTERISTIK DEMOGRAFI

Berikut ini merupakan pertanyaan karakteristik demografi. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

1. Anda membeli karoseri mobil pada PT. Mekar Armada Jaya untuk:
 - a. Perusahaan sendiri
 - b. Instansi pemerintah
 - c. Perusahaan
 - d. Lainnya
2. Jenis karoseri mobil yang anda pesan pada PT. Mekar Armada Jaya:
 - a. Bus (Besar, sedang, kecil)
 - b. Box dan Heavy duty
 - c. Lainnya
3. Berapa kali anda telah membeli karoseri mobil pada PT. Mekar Armada Jaya:
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. Lebih dari 3 kali

Berikut ini merupakan pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan *positive word of mouth*. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

SP = Sangat Setuju; S = Setuju; CS = Cukup Setuju; TS = Tidak Setuju;
STS = Sangat Tidak Setuju

B. KEPUASAN PELANGGAN

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karoseri mobil produksi PT. Mekar Armada Jaya dapat memenuhi harapan saya.					
2	Saya puas terhadap keputusan saya dengan membeli karoseri mobil pada PT. Mekar Armada Jaya.					
3	Saya merasa senang dengan karoseri mobil dari PT. Mekar Armada Jaya.					
4	Saya memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan karoseri mobil dari PT. Mekar Armada Jaya.					
5	Saya yakin telah melakukan hal yang benar dengan membeli koroseri mobil pada PT. Mekar Armada Jaya					


C. KEPERCAYAAN PELANGGAN

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya tahu bahwa PT. Mekar Armada Jaya tidak menipu saya.					
2	Saya yakin bahwa saya dapat mempercayai PT. Mekar Armada Jaya secara keseluruhan.					
3	Saya percaya bahwa saya merasa aman mengendarai mobil dengan karoseri dari PT. Mekar Armada Jaya					
4	Saya yakin PT. Mekar Armada Jaya hanya memproduksi karoseri mobil yang baik.					

D. POSITIVE WORD OF MOUTH

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya menganjurkan teman-teman dan keluarga saya serta orang lain untuk membeli karoseri mobil hanya pada PT. Mekar Armada Jaya.					
2	Saya merekomendasikan PT. Mekar Armada Jaya kepada siapapun yang meminta nasihat saya.					
3	Saya akan menyanggah bila ada orang yang menyatakan bahwa PT. Mekar Armada Jaya adalah perusahaan karoseri yang buruk.					

serviens in lumine veritatis





serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN II

UJI VALIDITAS dan RELIABILITAS

Kepuasan Pelanggan

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
.659	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan_1	15.08	3.185	.391	.617
Kepuasan_2	14.96	2.726	.516	.555
Kepuasan_3	15.22	3.062	.396	.614
Kepuasan_4	15.09	3.093	.337	.641
Kepuasan_5	15.09	2.810	.426	.600

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.86	4.283	2.070	5

Kepercayaan Pelanggan

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
.616	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepercayaan_1	11.32	1.876	.261	.632
Kepercayaan_2	10.92	1.327	.538	.428
Kepercayaan_3	11.01	1.444	.445	.508
Kepercayaan_4	10.70	1.626	.351	.579

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.65	2.472	1.572	4

Positive Word of Mouth

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
.657	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Positive_1	7.14	1.475	.445	.590
Positive_2	7.21	1.339	.451	.586
Positive_3	7.17	1.355	.510	.504

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.76	2.669	1.634	3



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN III
ANALISIS PERSENTASE

Frequency Table

Anda membeli karoseri mobil pada PT. Mekar Armada Jaya untuk:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Instansi Pemerintah	27	27.0	27.0	27.0
	Perusahaan	29	29.0	29.0	56.0
	Lainnya	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis karoseri mobil yang anda pesan pada PT. Mekar Armada Jaya:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bus (Besar, sedang, kecil)	16	16.0	16.0	16.0
	Box dan Heavy Duty	45	45.0	45.0	61.0
	Lainnya	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berapa kali anda telah membeli karoseri mobil pada PT. Mekar Armada Jaya:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 kali	32	32.0	32.0	32.0
	3 kali	37	37.0	37.0	69.0
	Lebih dari 3 kali	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TABEL DISTRIBUSI F

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,02
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,02
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,06	2,01
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06	2,01
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06	2,01
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05	2,00
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05	2,00
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,00
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09	2,04	1,99
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,99
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,98
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09	2,03	1,98
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,98
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,97
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,15	2,08	2,02	1,97
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,02	1,97
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,97
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07	2,01	1,96
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,96
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00	1,95
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94
86	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94
87	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	1,94
88	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	1,94
89	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	1,94
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	1,94
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93

TABEL DISTRIBUSI T

DF	10%	5%	DF	10%	5%
1	6,314	12,706	51	1,675	2,008
2	2,920	4,303	52	1,675	2,007
3	2,353	3,182	53	1,674	2,006
4	2,132	2,776	54	1,674	2,005
5	2,015	2,571	55	1,673	2,004
6	1,943	2,447	56	1,673	2,003
7	1,895	2,365	57	1,672	2,002
8	1,860	2,306	58	1,672	2,002
9	1,833	2,262	59	1,671	2,001
10	1,812	2,228	60	1,671	2,000
11	1,796	2,201	61	1,670	2,000
12	1,782	2,179	62	1,670	1,999
13	1,771	2,160	63	1,669	1,998
14	1,761	2,145	64	1,669	1,998
15	1,753	2,131	65	1,669	1,997
16	1,746	2,120	66	1,668	1,997
17	1,740	2,110	67	1,668	1,996
18	1,734	2,101	68	1,668	1,995
19	1,729	2,093	69	1,667	1,995
20	1,725	2,086	70	1,667	1,994
21	1,721	2,080	71	1,667	1,994
22	1,717	2,074	72	1,666	1,993
23	1,714	2,069	73	1,666	1,993
24	1,711	2,064	74	1,666	1,993
25	1,708	2,060	75	1,665	1,992
26	1,706	2,056	76	1,665	1,992
27	1,703	2,052	77	1,665	1,991
28	1,701	2,048	78	1,665	1,991
29	1,699	2,045	79	1,664	1,990
30	1,697	2,042	80	1,664	1,990
31	1,696	2,040	81	1,664	1,990
32	1,694	2,037	82	1,664	1,989
33	1,692	2,035	83	1,663	1,989
34	1,691	2,032	84	1,663	1,989
35	1,690	2,030	85	1,663	1,988
36	1,688	2,028	86	1,663	1,988
37	1,687	2,026	87	1,663	1,988
38	1,686	2,024	88	1,662	1,987
39	1,685	2,023	89	1,662	1,987
40	1,684	2,021	90	1,662	1,987
41	1,683	2,020	91	1,662	1,986
42	1,682	2,018	92	1,662	1,986
43	1,681	2,017	93	1,661	1,986
44	1,680	2,015	94	1,661	1,986
45	1,679	2,014	95	1,661	1,985
46	1,679	2,013	96	1,661	1,985
47	1,678	2,012	97	1,661	1,985
48	1,677	2,011	98	1,661	1,984
49	1,677	2,010	99	1,660	1,984
50	1,676	2,009	100	1,660	1,984



LAMPIRAN VIII

SURAT KETERANGAN RISET



AUTOBODY MANUFACTURING
New Armada
(PT. MEKAR ARMADA JAYA)



Certificate ID05/0593

Pencipta Kendaraan yang Aman dan Nyaman

SURAT KETERANGAN

No. 344/EXT/MD/MAJ/XII/2006

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan, bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta :

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Evan Hartanto Djojohadikusumo	13560/ EM	Manajemen

Telah melaksanakan Penelitian untuk kepentingan Penulisan Skripsi di PT. Mekar Armada Jaya Magelang.

Penelitian dilaksanakan tanggal 25 September 2006 – 25 Oktober 2006, yaitu 1 (satu) bulan.

Judul Skripsi :

**"ANALISIS PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
TERHADAP POSITIVE WORD OF MOUTH
(STUDI PADA KONSUMEN PENGGUNA KAROSERI
PT MEKAR ARMADA JAYA MAGELANG)"**

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Magelang, 08 Desember 2006
PT. MEKAR ARMADA JAYA



Jossy Armantyo
Personnel Manager