

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP PELAYANAN DIVISI *SERVICE* DAN *SPARE PART*  
YAMAHA MULTI MOTOR**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

**ELSA PRADITA  
NIM 161310128**

**Program Studi Manajemen**


**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi/Komprehensif  
Pada Tanggal : 27 Juli 2021**

**Majelis Penguji :**


Pembimbing Utama

  
**Dedi Hariyanto, SE, MM**  
NIDN. 1113117702

Penguji Utama

  
**Samsuddin, SE, M.Si**  
NIDN. 1113117701

Pembimbing Pembantu

  
**Sumiyati, SE, MM**  
NIDN. 1125117801

Penguji Pembantu

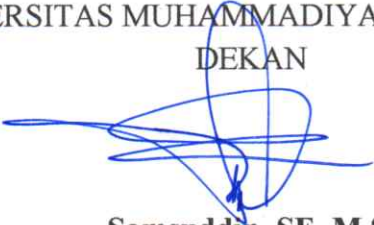
  
**Neni Triana M, SE, MM**  
NIDN. 1009028104

Pontianak, 27 Juli 2021

Disahkan Oleh :

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

DEKAN

  
**Samsuddin, SE, M.Si**  
NIDN. 1113117701

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP PELAYANAN DIVISI *SERVICE* DAN *SPARE PART*  
YAMAHA MULTI MOTOR**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ELSA PRADITA  
NIM.161310128**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
2020**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan berbagai kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DIVISI *SERVICE DAN SPARE PART* YAMAHA MULTI MOTOR”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh oleh mahasiswa termasuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan sekaligus untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Berkat keuletan dan keteguhan hati penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini dan dibantu oleh dosen pembimbing serta motivasi dari keluarga dan teman, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST, M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak sekaligus Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Sumiyati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua dalam penulisan skripsi ini.
5. Pimpinan dan Staf Yamaha Multi Motor yang telah memberikan izin serta bantuan untuk melakukan penelitian ini.
6. Kedua orang tua, Bapak Rasman dan Ibu Maulina, yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
7. Suami tercinta, Abdul Halim, yang juga telah memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Sahabat dan teman seangkatan, Nadhira Nada Hana, Lili Erviani, Dewi Darmayani dan Nafla Ariza Dwi Putri, yang sama-sama berjuang untuk mendapatkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Pontianak.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Skripsi ini tentu masih banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sehingga dapat digunakan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin

Pontianak, Agustus 2020

Penulis

Elsa Pradita  
NIM. 161310128

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan Divisi *Service* dan *Spare Part* Yamaha Multi Motor. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan *service* di Yamaha Multi Motor dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *sampling purposive*. Analisis data yang dilakukan adalah dengan diagram Kartesius.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $\bar{X} = 4,65$  dan  $\bar{Y} = 4,44$ , artinya nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai kepentingan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan Divisi *Service* dan *Spare Part* di Yamaha Multi Motor. Skor masing-masing dimensi menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran C, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran B, dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kuadran A, dimensi empati (*emphaty*) berada pada kuadran D, dan dimensi bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran A.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Yamaha Multi Motor

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I    PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan .....	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Kerangka Pemikiran .....	11
G. Metode Penelitian .....	13
BAB II    LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran .....	21
B. Jasa .....	22
C. Kepuasan Konsumen .....	27
BAB III    GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Profil Singkat Perusahaan .....	29
B. Struktur Organisasi .....	30
C. Aspek Pemasaran .....	33
D. Aspek Sumber Daya Manusia .....	36
E. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Yamaha Multi Motor Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	37
BAB IV    ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden.....	39
B. Uji Instrumen .....	43

C. Analisis Kepuasan dan Kepentingan Konsumen Terhadap Pelayanan Divisi <i>Service dan Spare Part</i> di Yamaha Multi Motor .....	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Dealer</i> Sepeda Motor Yamaha Yang Ada Di Kota Pontianak ...	2
Tabel 1.2	Biaya Berdasarkan Jenis <i>Service</i> .....	3
Tabel 1.3	Harga <i>Spare Part</i> Yang Umum Digunakan Konsumen .....	5
Tabel 1.4	Harga Non <i>Spare Part</i> Yang Umum Digunakan Konsumen .....	5
Tabel 1.5	Jumlah Pendapatan <i>Service</i> Dan Penjualan <i>Spare Part</i> .....	6
Tabel 1.6	Skor Pernyataan Responden .....	18
Tabel 3.1	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan .....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	40
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	41
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	42
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa <i>Service</i> Dalam 1 Tahun .....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	42
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan .....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan .....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepentingan .....	46
Tabel 4.12	Divisi <i>Service</i> Dan <i>Spare Part</i> Dapat Diandalkan Dalam Menangani Keluhan Konsumen .....	47
Tabel 4.13	Ketersediaan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Konsumen .....	48
Tabel 4.14	Kecepatan Prosedur Pelayanan .....	49
Tabel 4.15	Kemudahan Prosedur Pelayanan .....	49
Tabel 4.16	Kemudahan Prosedur Pembayaran Atas Pelayanan Yang Diberikan .....	50
Tabel 4.17	Kesiapan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen .....	51



Tabel 4.18	Karyawan Selalu Mengutamakan Kepentingan Konsumen Dalam Setiap pelayanan .....	52
Tabel 4.19	Keahlian Karyawan Melayani Konsumen Dengan Cepat .....	52
Tabel 4.20	Ketepatan Karyawan Dalam Melayani Konsumen .....	53
Tabel 4.21	Kesediaan Karyawan Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Konsumen .....	54
Tabel 4.22	Kesiapan Karyawan Dalam Menangani Setiap Keluhan Konsumen .....	54
Tabel 4.23	Kemampuan Karyawan Menanamkan Kepercayaan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan .....	55
Tabel 4.24	Kejujuran Karyawan Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Konsumen, Misalnya Biaya <i>Service</i> .....	56
Tabel 4.25	Pengetahuan Karyawan Tentang Layanan Yang Diberikan Kepada Konsumen .....	57
Tabel 4.26	Kemampuan Karyawan Dalam Berkomunikasi Dengan Konsumen .....	57
Tabel 4.27	Kemampuan Pegawai Memberikan Perhatian Kepada Masing-Masing Konsumen .....	58
Tabel 4.28	Keramahan Karyawan Dalam Melayani Konsumen .....	59
Tabel 4.29	Kesabaran Karyawan Dalam Melayani Konsumen .....	59
Tabel 4.30	Kesopanan Karyawan Dalam Melayani Konsumen .....	60
Tabel 4.31	Ketersediaan Televisi Pada Ruang Tunggu .....	61
Tabel 4.32	Ketersediaan Kipas Angin Pada Ruang Tunggu .....	61
Tabel 4.33	Ketersediaan Kursi Tunggu .....	62
Tabel 4.34	Ketersediaan Bengkel Yang Bersih .....	62
Tabel 4.35	Ketersediaan Kulkas Minuman Pada Ruang Tunggu .....	63
Tabel 4.36	Ketersediaan Tempat Parkir .....	64
Tabel 4.37	Rekapitulasi Skor Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Responden .....	64
Tabel 4.38	Rekapitulasi Skor per Dimensi .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan <i>Service</i> Sepeda Motor .....	7
Gambar 1.2 Alur Pembelian <i>Spare Part</i> .....	8
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran .....	13
Gambar 1.4 Diagram Kartesius .....	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Kartesius per Item Pernyataan .....	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Kartesius per Dimensi .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	75
Lampiran 2	Data Responden.....	79
Lampiran 3	Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan (X).....	82
Lampiran 4	Hasil Rekapitulasi Variabel Kepentingan (Y).....	86
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Kepuasan (X).....	90
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas kepentingan (Y).....	92
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas X dan Y.....	94
Lampiran 8	Hasil Uji kartesius.....	95
Lampiran 9	Rekap Data Pendapatan <i>Service</i> Dan Penjualan <i>Spare Part</i> .....	96

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang disukai oleh masyarakat Indonesia, khususnya Kota Pontianak. Dengan adanya kebutuhan sarana transportasi terutama sepeda motor menjadi peluang bagi distributor sepeda motor di Indonesia. Perusahaan-perusahaan tersebut berusaha untuk memformulasikan strategi yang pada akhirnya bertujuan untuk meraih penjualan yang maksimal. Persaingan dunia transportasi sekarang ini begitu ketat dengan munculnya berbagai merek dan jenis sepeda motor. Merek sepeda motor yang ada di Kota Pontianak diantaranya yaitu Yamaha, Honda, Kawasaki, dan Suzuki.

Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di sektor produksi otomotif yang salah satunya memproduksi kendaraan roda dua dan juga *spare part* resmi sepeda motor Yamaha. Perusahaan ini didirikan pada Tanggal 6 Juli 1974 dan pabriknya mulai beroperasi di Indonesia sekitar Tahun 1969 sebagai suatu usaha perakitan saja, sedangkan semua komponen didatangkan langsung dari Jepang.

Distributor sepeda motor Yamaha terdapat di seluruh kota di Indonesia. Di setiap kota terdapat 1 distributor resmi yang bertugas menyalurkan produk yang berupa sepeda motor dan *spare part*. Distributor yang ada di Kota Pontianak beralamat di Jl. Arteri Supadio dengan nama PT Aneka Makmur Sejahtera, dari sinilah semua komponen mulai dari sepeda motor dan juga

*spare part*, sepeda motor Yamaha disalurkan ke *dealer* resmi yang ada di Kota Pontianak. Setelah itu, dari *dealer* resmi ini produk akan disalurkan kembali ke agen yang lebih kecil. *Dealer* adalah tempat menjual sepeda motor, *spare part* dan menyediakan layanan *service*, sedangkan agen hanya melayani penjualan sepeda motor Yamaha saja.

Di bawah ini ditampilkan *dealer* sepeda motor Yamaha yang ada di Kota Pontianak:

**Tabel 1.1**  
**PTAneka Makmur Sejahtera**  
**Dealer Sepeda Motor Yamaha Yang Ada Di Kota Pontianak**  
**Tahun 2020**

No	Nama Dealer	Alamat
1	Sentral Yamaha Tanjung Pura	Jl. Tanjung Pura No. 10-18 Pontianak
2	Yamaha Bintang Fortuna	Jl. Gajah Mada
3	Yamaha Fortuna Motor	Jl. Tanjung Pura No. 468
4	Yamaha Graha Motor	Jl. HOS Cokroaminoto No. 368B
5	Yamaha Fortuna Veteran	Jl. Veteran No. 28
6	Yamaha Perkasa Motor	Jl. Imam Bonjol No. 33A
7	Yamaha Fortuna Jaya Motor	Jl. K.H. A. Dahlan No. 42
8	Yamaha Pasifik Jaya Motor	Jl. Gajah Mada No. 111
9	Yamaha Power Motor	Jl. H. Agus Salim
10	Yamaha Aneka Motor Siantan	Jl. Gst. Situt Mahmud No.1
11	Yamaha Multi Motor	Jl. K.H. Wahid Hasyim No.5

Sumber: PTAneka Makmur Sejahtera,2020

Tabel 1.1 menunjukkan *dealer*sepeda motor Yamaha yang ada di Kota Pontianak yang menyediakan jasa *service* dan penjualan *spare part* khusus sepeda motor merek Yamaha.

Yamaha Multi Motor adalah salah satu *dealer* resmi khusus sepeda motor Yamaha yang beralamat di Jl.K.H. Wahid Hasyim No. 5 Pontianak.

Yamaha Multi Motor menjual sepeda motor dan *spare part* serta menawarkan jasa perawatan dan perbaikan untuk sepeda motor jenis matik, bebek dan *sport*.

Pada Tahun 2017 Yamaha Multi Motor juga menyediakan jasa penggadaian BPKB sepeda motor Yamaha, tetapi karena peminatnya yang kurang akhirnya pada Tahun 2020 Yamaha Multi Motor menutup fasilitas jasa penggadaian BPKB tersebut.

Jasa perawatan dan perbaikan (*service*) yang ditawarkan oleh Yamaha Multi Motor meliputi layanan *service* ringan, *service* besar, turun mesin, pergantian oli, dan ban motor.

Harga atau biaya *service* pada Yamaha Multi Motor dapat dilihat pada Tabel 1.2:

**Tabel 1.2**  
**Yamaha Multi Motor**  
**Biaya Berdasarkan Jenis Service**  
**Tahun 2020**

No	Jenis Service	Biaya (Rp)
1	Jasa <i>service</i> ringan	40.000
2	Jasa <i>service</i> berat	60.000
3	Jasa turun mesin	105.000
4	Jasa ganti oli	Gratis-2.000
5	Jasa pemasangan ban motor	20.000

Sumber: Yamaha Multi Motor, 2020

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa harga atau biaya *service* bervariasi, mulai dari Rp 2.000,00 sampai dengan Rp 105.000,00, tergantung dari jenis *service* yang dibutuhkan oleh konsumen. Untuk jasa ganti oli diberikan secara gratis pada saat-saat tertentu, misalnya menjelang hari raya Idul Fitri. *Service* ringan adalah *service* berkala setiap kelipatan 3000 km di mana mekanik melakukan pengecekan seperti lampu-lampu, kondisi rem, kelayakan rantai penggerak,

pemeriksaan aki, gerak bebas kemudi, dan tekanan ban. *Service* ringan biasanya memakan waktu 30-60 menit, tergantung kondisi sepeda motor. *Service* berat meliputi penggantian *spare part*, yang berhubungan dengan komponen dalam mesin seperti *cylinder block*, *piston kit*, dan waktu pengerjaannya memakan waktu 3 sampai 4 jam. Jasa turun mesin yaitu penanganan khusus di bagian komponen inti mesin serta melakukan penggantian *spare part* yang berkaitan dengan kerja mesin itu sendiri dan komponen yang diganti adalah *crankshaft assy*, *bearing crankshaft* atau *connecting rod* (tangan piston), dan waktu pengerjaannya memakan waktu 1 hari. Selanjutnya adalah jasa ganti oli. Biasanya konsumen yang menggunakan jasa ganti oli adalah konsumen yang tidak memiliki kendala berarti pada sepeda motornya dan hanya ingin menjaga kualitas mesinnya saja. Jasa pemasangan ban adalah jasa yang diberikan kepada konsumen yang hanya memiliki kendala pada bagian ban saja dan tidak melakukan *service* pada sepeda motornya.

Yamaha Multi Motor juga menjual *spare part* dan *non spare part*. *Spare part* adalah suatu barang yang terdiri dari beberapa komponen yang membentuk satu kesatuan dan mempunyai fungsi tertentu. Sedangkan *nonspare part* adalah beberapa komponen yang tidak membentuk satu kesatuan tetapi mempunyai fungsi tertentu.

Harga *spare part* dan *non spare part* pada Yamaha Multi Motor yang umum digunakan oleh konsumen dapat dilihat pada Tabel 1.3 dan 1.4:

**Tabel 1.3**  
**Yamaha Multi Motor**  
**Harga Spare Part Yang Umum Digunakan Konsumen**  
**Tahun 2020**

No	Jenis <i>Spare Part</i>	Harga (Rp)
1	Ban	158.000 – 640.000
2	Kampas cakram	60.000
3	Kabel speedometer	29.000
4	Saringan udara	43.000 – 46.000
5	<i>Shock</i> belakang	201.000
6	<i>Carbon cleaner</i>	31.000

Sumber: Yamaha Multi Motor, 2020

Tabel 1.3 menunjukkan harga *spare part* yang umum digunakan oleh konsumen yang melakukan *service* di Yamaha Multi Motor mulai dari Rp 29.000,00 sampai dengan Rp 640.000,00.

**Tabel 1.4**  
**Yamaha Multi Motor**  
**Harga Non Spare Part Yang Umum Digunakan Konsumen**  
**Tahun 2020**

No	Jenis <i>nonSpare Part</i>	Harga (Rp)
1	Oli	38.000 – 78.500
2	Busi	13.500
3	Aki	242.000 – 360.000
4	Air radiator	22.000 – 39.000

Sumber: Yamaha Multi Motor, 2020

Tabel 1.4 menunjukkan harga *non spare part* yang umum digunakan oleh konsumen yang melakukan *service* di Yamaha Multi Motor mulai dari Rp 13.500,00 sampai dengan Rp 360.000,00.

Jumlah pendapatan *service* dan penjualan *spare part* dan *non spare part* pada Yamaha Multi Motor dapat dilihat pada Tabel 1.5:



**Tabel 1.5**  
**Yamaha Multi Motor**  
**Jumlah Pendapatan *Service* Dan Penjualan *Spare Part dan Non Spare Part***  
**(Dalam Rupiah)**  
**Tahun 2017 –2019**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan <i>Service</i></b>	<b>Penjualan <i>Spare Part dan Non Spare Part</i></b>	<b>Total</b>
2017	49.606.700	185.092.700	234.699.400
2018	55.062.000	221.335.800	276.397.800
2019	61.731.750	231.423.200	293.154.950

Sumber: Yamaha Multi Motor, 2020

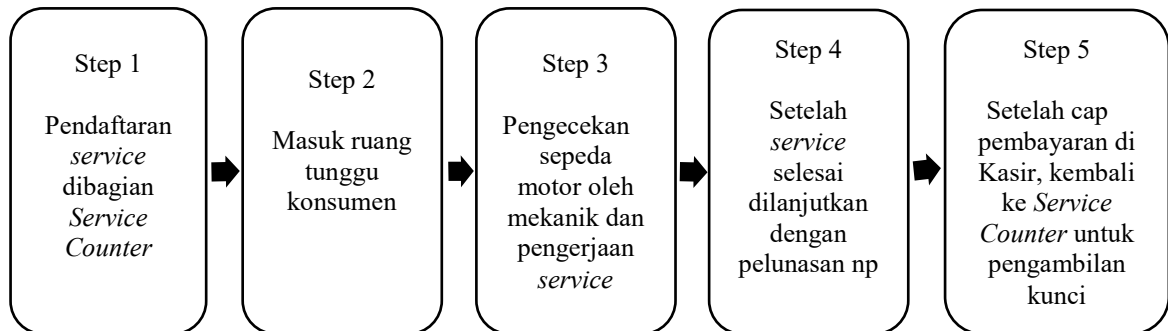
Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa pendapatan *service* pada Tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 11,00% dari Tahun 2017, dan pendapatan *service* pada Tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 12,11% dari Tahun 2018. Untuk penjualan *spare part dan non spare part* pada Tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 19,58% dari Tahun 2017, dan penjualan *spare part dan non spare part* pada Tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 4,56% dari Tahun 2018.

Semua mekanik yang bekerja di Yamaha Multi Motor diberikan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan keahlian para mekanik sehingga konsumen tidak perlu merasa khawatir akan pelayanan *service* yang diberikan pada sepeda motornya. Yamaha Multi Motor juga menawarkan *spare part* dengan kualitas *genuine part* dan *non genuine part* dengan harga yang terjangkau. Untuk *spare part non genuine*, Yamaha Multi Motor memberikan garansi selama 10 hari kepada konsumen.

Peneliti melakukan observasi untuk mengetahui tentang pelayanan *service* dan penjualan *spare part dan non spare part* di Yamaha Multi Motor. Peneliti mengamati bagaimana para karyawan Yamaha Multi Motor melayani

konsumen yang datang untuk melakukan *service* sepeda motor dan pembelian *spare part* dan *non spare part*. Berikut ini adalah alur pelayanan *service*.

**Gambar 1.1**  
**Yamaha Multi Motor**  
**Alur Pelayanan *Service* Sepeda Motor**  
**Tahun 2020**

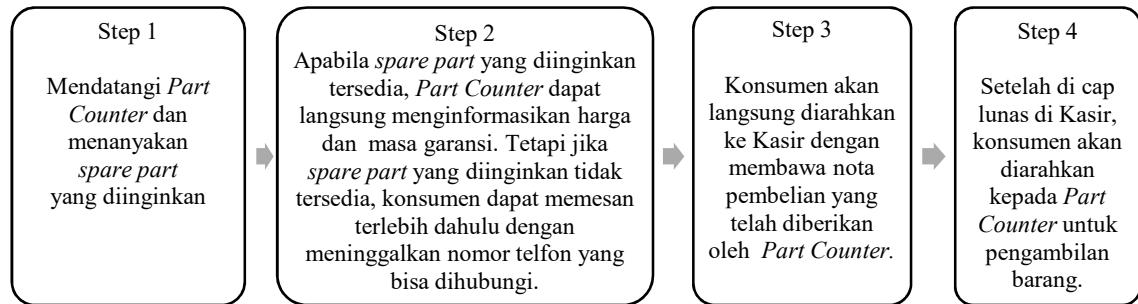


Sumber: Yamaha Multi Motor, 2020

*Service counter* adalah karyawan yang bertugas untuk mendata identitas konsumen, menanyakan kendala yang dialami sepeda motor kepada konsumen yang ingin melakukan *service*, dan memberikan kunci apabila konsumen telah melunasi np. Np adalah nota penjualan yang diserahkan kepada konsumen untuk melakukan pembayaran *service* maupun pembelian *spare part* dan *non spare part*.

Berikut ini adalah alur pembelian *spare part* dan *non spare part*, yang dapat dilihat pada Gambar 1.2:

**Gambar 1.2**  
**Yamaha Multi Motor**  
**Alur Pembelian *Spare Part* dan *Non Spare Part***  
**Tahun 2020**



Sumber: Yamaha Multi Motor, 2020

*Part counter* adalah karyawan yang bertugas mencarikan *spare part* dan *non spare part* yang diinginkan konsumen, memesan barang yang dipesan konsumen hingga menginformasikan konsumen bahwa *spare part* yang dipesan telah datang.

Kebijakan yang dilakukan Yamaha Multi Motor sebagai bentuk tanggung jawab dan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu dengan diterapkannya konsep 3S (*Sales*, *Service*, dan *Spare part*). Pelayanan yang diberikan kepada konsumen seperti senyum, salam dan sapa, menanyakan kendala yang dialami sepeda motor untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik, menjelaskan setiap produk/jasa dan kelebihan dari produk/jasa tersebut yang dalam hal ini adalah *spare part* dan *service*, tidak mengabaikan setiap pertanyaan dari konsumen, dan tidak membuat konsumen menunggu terlalu lama.

Terdapat beberapa keluhan yang diungkapkan konsumen dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan Yamaha Multi Motor, yaitu dengan *part counter* dan *service counter*. Keluhan tersebut seperti tidak tersedianya

*spare part* yang diinginkan, harga *spare part* yang cenderung mahal, serta waktu pemesanan barang yang lama karena barang dipesan langsung dari Jakarta. Sedangkan keluhan terhadap pelayanan *service* yaitu perbaikan yang dilakukan mekanik sering kali tidak sesuai dengan keinginan konsumen, misalnya pemasangan ban yang dianggap konsumen terlalu kencang sehingga konsumen merasa tidak nyaman ketika mengendarai sepeda motor yang baru saja keluar dari bengkel dan hal ini membuat konsumen harus datang lagi ke bengkel untuk memperbaiki ban sepeda motornya.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin menganalisis lebih dalam mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan *service* dan penjualan *spare part* yang dituangkan pada penelitian yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DIVISI *SERVICE* DAN *SPARE PART* YAMAHA MULTI MOTOR”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan Divisi *Service* dan *Spare Part* Yamaha Multi Motor?”.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan Divisi *Service* dan *Spare Part* Yamaha Multi Motor.

Kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Bukti fisik (*tangibles*)

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan Divisi *Service* dan *Spare Part* Yamaha Multi Motor.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan aplikasi dari berbagai teori yang diperoleh selama perkuliahan dan hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan penulis.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi dan juga dapat memberikan masukan-masukan yang bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi guna mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan konsumen.

### 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.

### F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan inti sari dari teori yang telah dikembangkan yang dapat mendasari perumusan hipotesis. Teori yang dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan yang menyatakan hubungan antar variabel berdasarkan pembahasan teoritis.

Menurut Kotler dan Keller (2009:36): "Jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun".

Parasuraman, *et al.*, (1985) dalam Tjiptono (2019:305) mendefinisikan 5 (lima) dimensi utama kualitas jasa, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138): "Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan

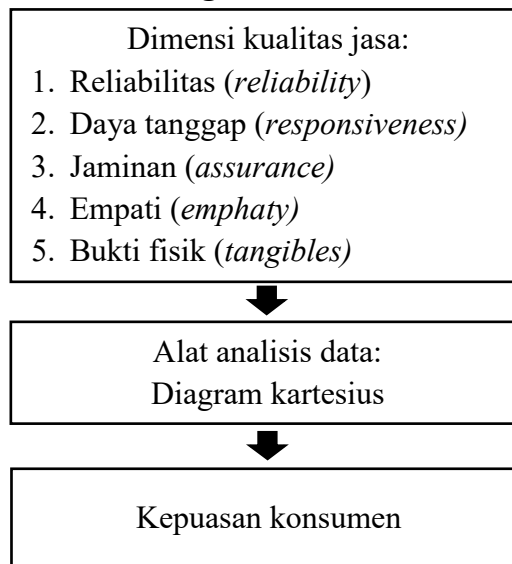
kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Sedangkan menurut Shinta (2011:10): “Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja atau prestasi sesuai atau bahkan melebihi harapan, pembelinya akan merasa puas”.

Beberapa penelitian mengenai kepuasan konsumen yang dijadikan penelitian pendahuluan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo dan Riandadari (2015) yang berjudul “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Di PT Arina Parama Jaya Gresik”. Hasil dari penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* dari 23 atribut pelayanan bengkel Arina Motor didapat rata-rata kesesuaian sebesar 94%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel Arina Motor.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Mandasari dan Tama (2011) yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus YXZ” menyatakan bahwa dari 340 responden yang terlibat, 207 responden menyatakan puas dan 133 responden menyatakan tidak puas.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.3**  
**Kerangka Pemikiran**



## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:11): “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan Divisi *Service* dan *Spare Part* Yamaha Multi Motor.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau



tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui:

### **1) Observasi**

Menurut Siregar (2017:42): ”Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi untuk mengetahui tentang pelayanan *Service* dan penjualan *Spare Part* di Yamaha Multi Motor.

### **2) Wawancara**

Menurut Sugiyono (2016:224): “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Peneliti melakukan tanya jawab langsung kepada konsumen, *service counter* dan *part counter* Yamaha Multi Motor.

### **3) Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2016:230): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

dijawabnya”. Responden pada penelitian ini adalah konsumen yang melakukan *servicedi* Yamaha Multi Motor.

#### **b. Data Sekunder**

Menurut Siregar (2015:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian adalah *dealer* sepeda motor Yamaha yang ada di Kota Pontianak, biaya berdasarkan jenis *service*, harga *spare part*, harga *non spare part*, pendapatan *service* dan penjualan *spare part* dan *non spare part*.

### **3. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:148): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya“. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan *service* di Yamaha Multi Motor.

#### **b. Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:149): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi. Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel menggunakan rumus berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (\text{Moe})^2}$$

Sumber: Purba (1996) dalam Sujarweni (2019:155)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = *Margin of error max*, yaitu tingkat kesalahan maksimum pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan

Maka:

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel minimal adalah 96 responden. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2016:156): “*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”.

Pertimbangan atau kriteria penentuan sampel adalah:

- 1) Responden minimal berusia 18 tahun.
- 2) Responden yang melakukan *service* minimal 3 kali di Yamaha Multi Motor.

#### 4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:95): “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen yang diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, *et al.*,(1985) dalam Tjiptono (2019:305), yaitu:

- a. Reliabilitas (*reliability*)
- b. Daya tanggap (*reaponsiveness*)
- c. Jaminan (*assurance*)
- d. Empati (*emphaty*)
- e. Bukti fisik (*tangibles*)

#### 5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016:168): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial“. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang digunakan, dengan cara melihat jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarakan. Berikut skor pernyataan responden:

**Tabel 1.6**  
**Skor Pernyataan Responden**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Skor</b>	<b>Tingkat Kepentingan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Penting (SP)	5
Puas (P)	4	Penting (P)	4
Cukup Puas (CP)	3	Cukup Penting (CP)	3
Kurang Puas (KP)	2	Kurang Penting (KP)	2
Tidak Puas (TP)	1	Tidak Penting (TP)	1

## 6. Teknik Analisis Data

### a. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2015:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur”. Menurut Sugiyono (2016:203): “Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Untuk mengukur validitas digunakan *software SPSS Statistics 24 for Windows*.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Nilai korelasi *product moment* yang diperoleh kemudian akan dibandingkan dengan nilai korelasi Tabel ( $r_{Tabel}$ ). Menurut Siregar (2015:77): “Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila: koefisien korelasi *product moment*  $> r_{Tabel}$  ( $\alpha ; n - 2$ )  $n =$  jumlah sampel”.

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2015:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach. Menurut Siregar (2015:90):”Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas  $(r_{11}) > 0,6$ ”. Untuk mengukur reliabilitas digunakan *software* SPSS Statistics 24 for Windows.

### b. Diagram Kartesius

Menurut Supranto (2011:241): “Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ , di mana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata skor tingkat kepentingan”.

Rumus

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Sumber: Supranto (2011:241)

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata-rata skor tingkat kepuasan

$\bar{Y}$  = Rata-rata skor tingkat kepentingan

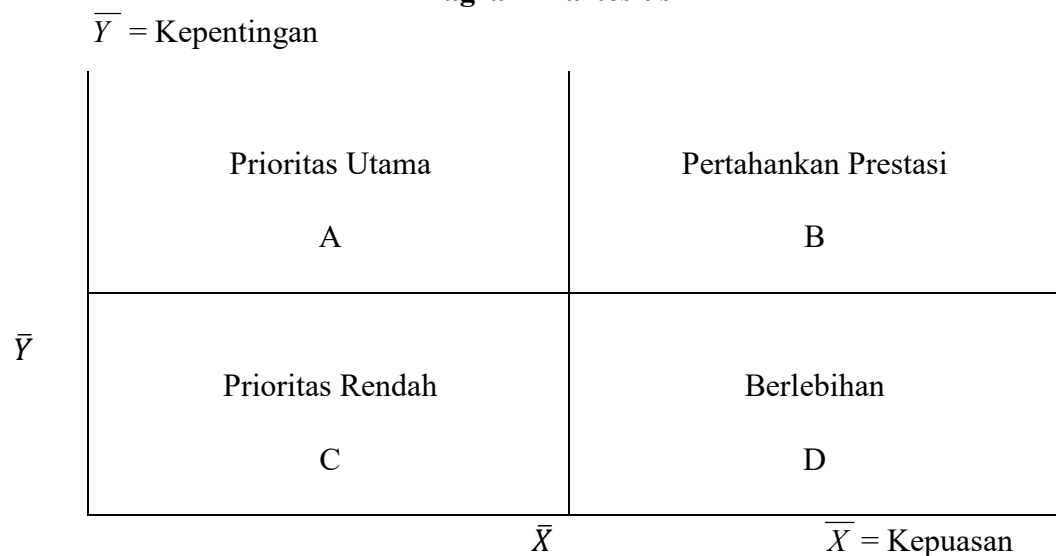
$\sum Xi$  = Jumlah nilai atribut tingkat kepuasan

$\sum Yi$  = Jumlah nilai atribut tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya perhitungan tingkat kepuasan tersebut dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 1.4:

**Gambar 1.4**  
**Diagram Kartesius**



Sumber: Supranto (2011:242)

Keterangan:

- Kuadran A: Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- Kuadran B: Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran C: Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Unsur ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran D: Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Responden yang melakukan *service* di Yamaha Multi Motor sebagian besar adalah laki-laki (60%), berumur 28-37 Tahun(38%), berpendidikan SMA/Sederajat (69%), bekerja sebagai karyawan swasta (74%), memiliki penghasilan sebesar Rp 2.000.000,00 – 3.499.999,00 per bulan (45%), berstatus menikah (67%), dan frekuensi menggunakan jasa *service* dalam 1 tahun sebanyak 7-10 kali (48%).
2. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $\bar{X} = 4,65$  dan  $\bar{Y} = 4,44$ , artinya nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai kepentingan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan Divisi *Service* dan *Spare Part* di Yamaha Multi Motor.
3. Skor masing-masing dimensi menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran C, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran B, dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kuadran A, dimensi empati (*emphaty*) berada pada kuadran D, dandimensi bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran A.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:



1. Perusahaan harus memperhatikan dan memperbaiki beberapa hal yang menyebabkan konsumen tidak puas, yaitu terkait dengan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen, ketersediaan bengkel yang bersih, dan ketersediaan tempat parkir.
2. Perusahaan harus mampu memperbaiki faktor-faktor yang kurang memuaskan konsumen, yaitu ketersediaan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen, kemudahan prosedur pelayanan, kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, kesediaan karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen, kejujuran karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen misalnya biaya *service*, pengetahuan karyawan tentang layanan yang diberikan kepada konsumen, keramahan karyawan dalam melayani konsumen, kesopanan karyawan dalam melayani konsumen, dan ketersediaan kipas angin pada ruang tunggu.
3. Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, Yamaha Multi Motor harus memperhatikan, memperbaiki dan meningkatkan dimensi jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit Alfabeta , Bandung.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mandasari, Vina, dan Bayu Adhi Tama. 2011. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus XYZ. *Jurnal Generic*. Vol. 6(01), 25-28.
- Purnomo,Wirdha, dan Dyah Riandadari. 2015.Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Di PT Arina Parama Jaya Gresik.*Jurnal Teknik Mesin*.Vol. 03(03), 54-63.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2018. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press (UB Press), Malang.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Penerbit Alfabeta,Bandung.
- Sujarweni. V. Wiratna. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

## Lampiran 1

**KUESIONER****A. Kata Pengantar**

Dalam rangka penyelesaian skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Divisi Service dan Spare part Di PT. Yamaha Multi Motor”, di mana penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Untuk itu saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya membantu dalam pengisian kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Terimakasih atas partisipasi anda.

**B. Identitas Peneliti**

Nama : Elsa Pradita  
 NIM : 161310128  
 Program Studi : Manajemen  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Universitas : Muhammadiyah Pontianak

**C. Identitas Responden**

Nama : .....  
 No Hp : .....  
 Jenis kelamin : .....  
 Umur : .....  
 Pendidikan terakhir : .....  
 Pekerjaan : .....  
 Penghasilan/bulan : .....  
 Status perkawinan : .....  
 Frekuensi menggunakan jasa service dalam 1 tahun: ..... kali







## Lampiran 2

## DATA RESPONDEN

NO	NAMA	STATUS PERKAWINAN	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	PENGHASILAN PERBULAN	FREKUENSI <i>SERVICE</i>
1	Nelly juwita	menikah	Perempuan	32	SMA	Swasta	Rp. 1.400.000,00	5 kali
2	Weni	menikah	Perempuan	40	SMA	Swasta	Rp. 800.000,00	5 kali
3	Rini rahmawati	Belum menikah	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.000.000,00	5 kali
4	Apriyani	Belum menikah	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.000.000,00	5 kali
5	Destiandi	Belum menikah	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Rp. 800.000,00	5 kali
6	Hilal	Belum menikah	Laki-laki	20	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.000.000,00	4 kali
7	Sarimin	menikah	Laki-laki	55	SMA	Swasta	Rp. 6.000.000,00	6 kali
8	Sukardi	menikah	Laki-laki	35	DIII	Swasta	Rp. 5.000.000,00	6 kali
9	Suikhim	menikah	Laki-laki	65	SMA	wirawasta	Rp. 8.000.000,00	3 kali
10	Khou ai lian	menikah	Laki-laki	56	SD	Swasta	Rp. 4.000.000,00	4 kali
11	Ucok	menikah	Laki-laki	46	SMA	Swasta	Rp. 4.000.000,00	4 kali
12	Falen	Belum menikah	Perempuan	23	SMA	Warung kopi	Rp. 4.000.000,00	5 kali
13	Endah septian	menikah	Perempuan	31	SMA	Pedagang	Rp.3.000.000,00	4 kali
14	Soni	menikah	Laki-laki	40	SMA	Petani	RP. 2.500.000,00	6 kali
15	Dewi sartika	menikah	Perempuan	48	SMA	Pedagang	Rp. 2.800.000,00	4 kali
16	Ahmad sukron	menikah	Laki-laki	52	SMP	Swasta	Rp. 2.000.000,00 - 4.000.000,00	5 kali
17	Wardoyo	menikah	Laki-laki	52	SD	Buruh	R. 1.500.000,00	4 kali
18	Muslimawati	menikah	Perempuan	45	SD	Swasta	Rp. 800.000,00	6 kali
19	Laila	menikah	Perempuan	46	SD	Swasta	RP. 1.000.000,00	5 kali
20	Raidah	menikah	Perempuan	33	SD	Swasta	RP. 1.000.000,00	6 kali
21	Ajeng astari	menikah	Perempuan	35	SMA	Swasta	Rp. 1.200.000,00	5 kali
22	Erwin	menikah	Laki-laki	46	SMP	Buruh	Rp. 1.800.000,00	4 kali
23	Husaeni	Belum menikah	Laki-laki	30	DIII	PNS	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	5 kali
24	Aman siwaka	menikah	Laki-laki	30	S1	PNS	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	5 kali
25	Novan	menikah	Laki-laki	28	DIII	PNS	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	4 kali
26	Ema	menikah	Perempuan	38	SMA	Pedagang	Rp. 2.700.000,00	4 kali
27	Saodah	menikah	Perempuan	49	SD	Pedagang	Rp. 2.000.000,00 - 4.000.000,00	4 kali
28	Yati goei	menikah	Perempuan	38	SMA	Pedagang	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	6 kali
29	Yatimi	menikah	Perempuan	38	SMA	Pedagang	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	4 kali
30	Fandi achmad	Belum menikah	Laki-laki	35	SMA	Karyawan VIVO	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	4 kali



31	Ega	Belum menikah	Laki-laki	23	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000,00 - 4.000.000,00	5 kali
32	Andriyanto Setiawan	Belum menikah	Laki-laki	28	SMA	Karyawan Bank	Rp. 3.000.000,00	5 kali
33	Amir hamzah	menikah	Laki-laki	57	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	5 kali
34	Likin	menikah	Perempuan	55	SMA	Penjual kue	Rp. 3.000.000,00	6 kali
35	Yayuk serli anggreaeni	menikah	Perempuan	48	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000,00	6 kali
36	Dede marwi herlambang	menikah	Laki-laki	34	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000,00 - 3.000.000,00	5 kali
37	Antok	menikah	Laki-laki	41	SMP	Buruh	Rp. 2.800.000,00	5 kali
38	Mia ramdania	menikah	Perempuan	29	S1	Karyawan swasta	Rp. 3.500.000,00	4 kali
39	Romiansyah	menikah	Laki-laki	37	S1	Swasta	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	4 kali
40	Eka lestari	menikah	Perempuan	32	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000,00 - 3.000.000,00	4 kali
41	Joni robianto	menikah	Laki-laki	24	SMA	Karyawan swasta	RP. 2.500.000,00	6 kali
42	Suraya	menikah	Laki-laki	25	SMA	Swasta	Rp. 2.800.000,00	4 kali
43	Syafudin	Belum menikah	Laki-laki	25	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	6 kali
44	Hendra efendi	menikah	Laki-laki	36	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	5 kali
45	Hasnawati	menikah	Perempuan	41	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	4 kali
46	Riksen eriko	Belum menikah	Laki-laki	32	SMA	Karyawan swasta	Rp. 3.500.000,00	5 kali
47	Yanti	Belum menikah	Perempuan	28	SMA	Swasta	Rp. 2.700.000,00	4 kali
48	Siti fatima	Belum menikah	Perempuan	18	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	5 kali
49	Edo	Belum menikah	Laki-laki	20	SMA	pelayan	Rp. 3.000.000,00	5 kali
50	Indriyani	Belum menikah	Perempuan	22	S1	Swasta	Rp. 2.000.000,00	5 kali
51	Kamal khoir	menikah	Laki-laki	47	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	5 kali
52	Rudi	menikah	Laki-laki	39	SMA	Swasta	Rp. 3.500.000,00	7 kali
53	Ruhul	Belum menikah	Laki-laki	23	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	7 kali
54	Iwan	menikah	Laki-laki	35	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	8 kali
55	Zahri	Belum menikah	Laki-laki	24	SMA	Swasta	Rp. 1.600.000,00	7 kali
56	Rinto	Belum menikah	Laki-laki	28	SMA	Karyawan swasta	Rp. 2.300.000,00	9 kali
57	Rohmadi	Duda	Laki-laki	45	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	7 kali
58	Roni	menikah	Laki-laki	29	DIII	Swasta	Rp. 6.000.000,00	7 kali
59	Erik	Belum menikah	Laki-laki	25	SMA	Honor	Rp. 600.000,00	7 kali
60	Nurul janah	menikah	Perempuan	23	DIII	Swasta	Rp. 800.000,00	7 kali
61	Joni renaldo	menikah	Laki-laki	45	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000,00	8 kali
62	Aris	menikah	Laki-laki	38	S1	PNS	Rp. 4.000.000,00	9 kali
63	Citra ayu diah	menikah	Perempuan	32	S1	PNS	Rp. 4.000.000,00	7 kali
64	Redy ratriadi	menikah	Laki-laki	49	S1	Dosen	Rp. 5.000.000,00	8 kali
65	Abdus syukur	menikah	Laki-laki	40	SMP	Gojek	Rp. 2.900.000,00	15 kali

66	Imran	Belum menikah	Laki-laki	21	SMA	Karyawan swasta	Rp. 2.800.000,00	10 kali
67	Gunawan	menikah	Laki-laki	58	SMA	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00	10 kali
68	Abdul syukur	menikah	Laki-laki	41	SMA	Gojek	Rp. 3.000.000,00	10 kali
69	Endah	menikah	Perempuan	23	SMA	Karyawan swasta	Rp. 2.000.000,00	10 kali
70	Dewi maratika	Belum menikah	Laki-laki	28	SMA	Karyawan swasta	Rp. 3.500.000,00	10 kali
71	Wilman	menikah	Perempuan	32	S1	Guru	Rp. 3.000.000,00	10 kali
72	Weni	menikah	Perempuan	37	S1	Guru	Rp. 1.800.000,00	10 kali
73	Candra	menikah	Laki-laki	59	SMA	Swasta	Rp. 1.200.000,00	10 kali
74	Adi eki	menikah	Laki-laki	30	DIII	Honor	Rp. 1.600.000,00	11 kali
75	Jumiati	Janda	Perempuan	50	SMP	Swasta	Rp. 1.800.000,00	10 kali
76	Dewi	menikah	Perempuan	32	SMA	Swasta	Rp. 1.800.000,00	10 kali
77	Kholil	menikah	Laki-laki	25	SMA	Kurir	Rp. 1.600.000,00	5 kali
78	Vivi susanti	menikah	Perempuan	28	SMA	guru	Rp. 1.800.000,00	5 kali
79	Alex sungkono	Duda	Laki-laki	45	SMA	Karyawan swasta	Rp. 5.000.000,00	5 kali
80	Agustian ningsih	menikah	Perempuan	28	SMA	Karyawan swasta	Rp. 5.000.000,00	4 kali
81	Ria	menikah	Perempuan	33	SMA	Karyawan swasta	Rp. 2.700.000,00	3 kali
82	Riza adrian	menikah	Laki-laki	29	SMA	Karyawan swasta	RP. 2.500.000,00	3 kali
83	Dabi	Belum menikah	Laki-laki	28	SMA	Karyawan swasta	RP. 2.500.000,00	3 kali
84	Agus sugianto	menikah	Laki-laki	28	SMA	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00	3 kali
85	julianda	menikah	Laki-laki	32	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	3 kali
86	Hamsyih	menikah	Laki-laki	39	SMA	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00	3 kali
87	Iwan imawan	menikah	Laki-laki	37	SMA	Swasta	Rp. 3.000.000,00	3 kali
88	Margareta	Belum menikah	Perempuan	25	SMA	Swasta	Rp. 2.000.000,00	3 kali
89	Aprilia	Belum menikah	Perempuan	26	SMA	Swasta	Rp. 2.300.000,00	3 kali
90	Novita sari	Belum menikah	Perempuan	25	SMA	Swasta	Rp. 2.800.000,00	3 kali
91	Riza adrian	Belum menikah	Laki-laki	25	SMA	Swasta	Rp. 2.300.000,00	4 kali
92	Halizah	menikah	Perempuan	54	SMP	Pedagang	Rp. 3.000.000,00 - 4.000.000,00	3 kali
93	Darwis	menikah	Laki-laki	49	SMP	Swasta	Rp. 2.700.000,00	3 kali
94	Rafiq	menikah	Laki-laki	32	SMA	Swasta	Rp. 1.000.000,00	3 kali
95	Emalia	Belum menikah	Perempuan	20	SMA	Swasta	Rp. 1.000.000,00	3 kali
96	Windi	Belum menikah	Perempuan	19	SMA	Swasta	Rp. 1.000.000,00	3 kali
97	Monorikus hengki	Belum menikah	Laki-laki	20	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.200.000,00	3 kali
98	Asep sutrisna	menikah	Laki-laki	30	DIII	Perawat	Rp. 800.000,00	3 kali
99	Jamal	menikah	Laki-laki	30	SD	Petani	Rp. 1.000.000,00	3 kali
100	Abdul samad ali	menikah	Laki-laki	52	SMP	Swasta	Rp. 3.000.000,00	6 kali

## Lampiran 3

**HASIL REKAPITULASI VARIABEL KEPUASAN (X)**

NO	RELIABILITAS					DAYA TANGGAP						JAMINAN					EMPATI				BUKTI FISIK					TOTAL	RATA-RATA	
	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	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	117	4,68	
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	4,96	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	103	4,12	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
7	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	112	4,48	
8	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	113	4,52	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	112	4,48	
10	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	112	4,48	
11	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	116	4,64	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	124	4,96	
13	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	114	4,56
14	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	109	4,36	
15	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	116	4,64	
16	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	115	4,6	
17	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	4,76	
18	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	115	4,6	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
24	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	4	4	4	4	4	5	111	4,44	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
26	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	113	4,52	
27	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	111	4,44
28	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	114	4,56
29	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	115	4,6
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	118	4,72
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	116	4,64
32	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	113	4,52
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	113	4,52
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
35	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	115	4,6
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	110	4,4
37	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	111	4,44
38	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	115	4,6
39	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	115	4,6
40	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	116	4,64
41	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116	4,64
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
44	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	108	4,32
45	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	115	4,6
46	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	118	4,72
47	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	116	4,64
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
51	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	117	4,68

52	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	109	4,36	
53	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	111	4,44	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
56	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	115	4,6	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
59	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	111	4,44	
60	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	4,8	
61	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	113	4,52	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	4,6	
64	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	112	4,48	
65	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113	4,52	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
68	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	112	4,48	
69	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	111	4,44	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
71	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	117	4,68	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	103	4,12
73	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	113	4,52	
74	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	110	4,4	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
76	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	113	4,52	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
78	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	114	4,56	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
80	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	4,88	

81	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	116	4,64
82	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	115	4,6
83	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	114	4,56
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
85	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	116	4,64
86	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	112	4,48
87	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	114	4,56
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
89	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	117	4,68
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	121	4,84
93	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	113	4,52
94	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	116	4,64
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
100	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	117	4,68

Lampiran 4

**HASIL REKAPITULASI VARIABEL KEPENTINGAN (Y)**

NO	RELIABILITAS					DAYA TANGGAP						JAMINAN					EMPATI				BUKTI FISIK					TOTAL	RATA-RATA
	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	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	116	4,64
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	108	4,32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
7	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	3,84
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
9	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	112	4,48
10	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	117	4,68
11	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	111	4,44
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
13	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	112	4,48
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
15	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	112	4,48
16	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	115	4,6
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	4,88
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	113	4,52
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
26	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	4,12
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	108	4,32	
28	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	116	4,64	
29	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	114	4,56	
30	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	115	4,6		
31	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	114	4,56		
32	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	114	4,56			
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	108	4,32			
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
35	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	115	4,6	
36	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	118	4,72		
37	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	113	4,52		
38	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	117	4,68			
39	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	115	4,6			
40	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	114	4,56			
41	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	111	4,44			
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4		
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4		
44	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	107	4,28			
45	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	116	4,64			
46	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	113	4,52			
47	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	110	4,4		
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4		
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5		
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5		
51	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	117	4,68			



52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	106	4,24	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
54	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	112	4,48	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
59	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	105	4,2	
60	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	120	4,8	
61	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	3,76	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
63	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4,48	
64	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	3,64	
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	95	3,8	
66	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	4,68	
67	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	3,84	
68	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	110	4,4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
70	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	118	4,72	
71	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	115	4,6	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	73	2,92
75	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	112	4,48	
76	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	110	4,4	
77	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	4,8	
78	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	89	3,56	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5	
80	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	4,68	

81	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	111	4,44
82	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	113	4,52
83	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	116	4,64
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
85	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	115	4,6
86	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	113	4,52
87	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	111	4,44
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
89	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	116	4,64
90	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	4,88
91	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	121	4,84
92	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	105	4,2
93	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	114	4,56
94	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	114	4,56
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4
100	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	115	4,6

HASIL Uji VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN (X)

		SPSS																					Keterangan				
		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	Bentuk Desain Ruang Kerja	283	260	250	250	240	240	240	240	230	230	230	230	220	220	220	220	220	210	210	210	210	210	200	200	190	190
2	Kecepatan Perawatan	270	260	250	250	240	240	240	240	230	230	230	230	220	220	220	220	220	210	210	210	210	210	200	200	190	190
3	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
4	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
5	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
6	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
7	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
8	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
9	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
10	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
11	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
12	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
13	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
14	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
15	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
16	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
17	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
18	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
19	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210
20	Kualitas Perawatan	280	270	270	270	260	260	260	260	250	250	250	250	240	240	240	240	240	230	230	230	230	230	220	220	210	210







Lampiran 7

HASIL Uji RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN (X)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronb ach's Alpha	N of Items
.931	25

HASIL Uji RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

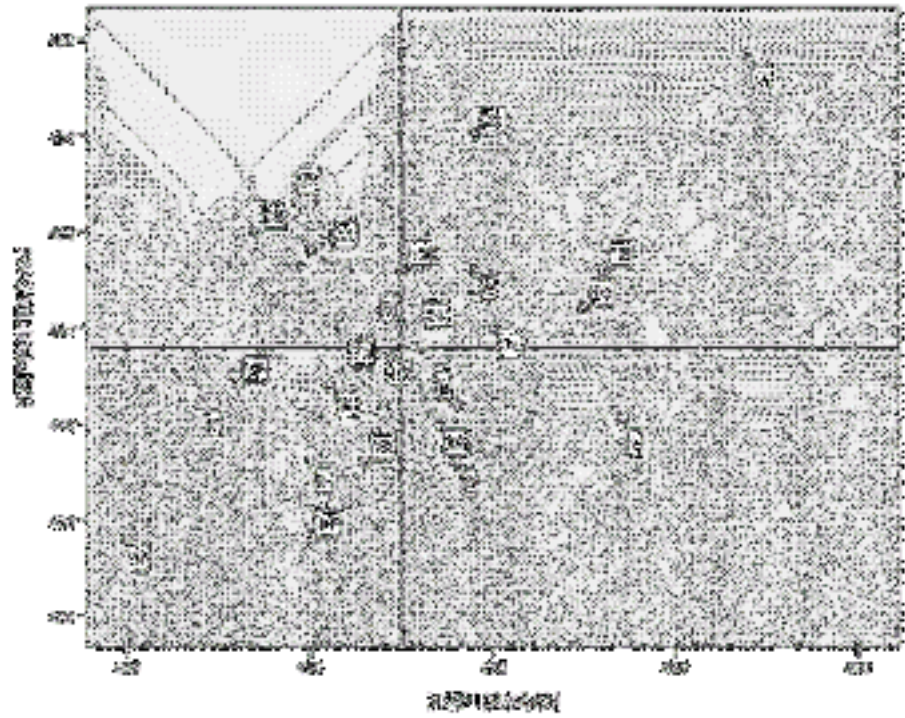
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

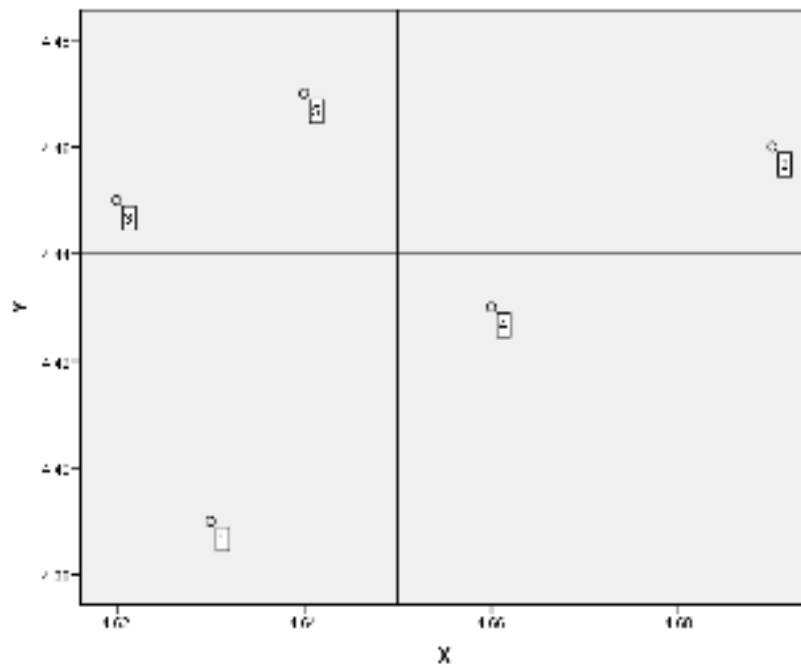
Cronbach's Alpha	N of Items
.968	25

Lampiran 8

**HASIL UJI KARTESIUS**



**HASIL UJI KARTESIUS PER DIMENSI**





Lampiran9

REKAP DATA PENDAPATAN *SERVICE* DAN PENJUALAN *SPARE PART* DAN *NON SPARE PART* YAMAHA MULTI MOTOR  
PERIODE 2017-2019

REKAP DATA PENDAPATAN *SERVICE* DAN PENJUALAN  
*SPARE PART* YAMAHA MULTI MOTOR  
PERIODE 2017 – 2019

Tahun	Pendapatan <i>Service</i>	Penjualan <i>Spare Part</i>	Total
2017	49.606.700	183.092.700	234.699.400
2018	55.062.000	221.535.800	276.597.800
2019	61.731.750	231.433.200	293.164.950

Pontianak 13 februari 2020  
Kepala Administrasi  
Y. ANIKANUSUTI DEJANTERA  
KAPEN PONTIANAK  
Sri Handayani