

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JOY SERVIS MOBIL”

A. Pengantar Kuesioner

Dengan hormat,

Bersama ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novika Sihombing

Npm : 2201100116

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Labuhanbatu, sedang melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JOY SERVIS MOBIL”.

Untuk maksud tersebut, saya mohon kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap, jujur, dan tanpa dipengaruhi oleh pihak lain. Oleh karena itu, dengan mengisi formulir ini anda telah membantu saya menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Atas perhatian dan kerja samanya samanya saya ucapkan terimakasih.

B. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : (L/P)

C. Petunjuk pengisian

Tulislah nama sesuai dengan kolom yang disediakan dan jawablah semua pertanyaan dengan mencentang () salah satu dari lima pilihan yang sudah disediakan.

Keterangan Pengisian :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fasilitas bengkel seperti ruang tunggu dan area kerja tertata rapi serta terjaga kebersihannya.					
2	Mekanik memiliki keahlian yang baik dan teliti saat memperbaiki kerusakan kerusakan mobil saya.					
3	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan sigap saat saya					

	membutuhkan bantuan.					
4	Kejujuran dan kesopanan karyawan membuat saya merasa aman menyerahkan mobil untuk diperbaiki					
5	Karyawan bersikap ramah dan bersedia mendengarkan keluhan terkait kondisi mobil saya.					

2. Variabel Harga

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Biaya servis di Bengkel Joy Servis terjangkau dan sesuai dengan standar harga pada umumnya.					
2	Harga yang saya bayar sudah sebanding dengan kualitas sparepart yang digunakan.					
3	Harga jasa perbaikan di sini cukup bersaing (kompetitif) jika dibandingkan dengan bengkel mobil lainnya.					
4	Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan hasil perbaikan yang membuat mobil kembali nyaman digunakan.					

3. Variabel Lokasi

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi bengkel mudah diakses dan mudah ditempuh dengan kendaraan pribadi tanpa kendala.					
2	Jalan menuju lokasi bengkel tergolong lancar dan tidak mengalami hambatan kemacetan.					
3	Spanduk atau fisik bangunan bengkel terlihat jelas dari pinggir jalan sehingga mudah ditemukan.					

4. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Hasil servis dan pelayanan di Bengkel Joy Servis Mobil ini syda sesuai dengan apa yang saya harapkan.					
2	Saya akan selalu datang kembali ke Bengkel Joy Servis Mobil setiap kali mobil saya membutuhkan perawatan atau perbaikan.					
3	Saya akan merekomendasikan Bengkel Joy Servis Mobil kepada teman, keluarga, atau orang lain yang membutuhkan jasa servis mobil.					

Lampiran 2

Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X1

No	Variabel X1					Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	5	3	4	5	21
2	4	4	5	5	5	23
3	5	5	4	4	4	22
4	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	5	24
6	4	5	5	4	4	22
7	3	3	5	5	5	21
8	4	4	5	5	5	23
9	4	5	5	4	4	22
10	3	4	4	4	4	19
11	5	4	5	4	5	23
12	5	5	5	4	4	23
13	4	4	5	3	5	21
14	5	4	5	5	5	24
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	5	4	5	4	4	22
18	5	5	3	4	5	22
19	5	4	5	4	4	22
20	4	4	4	5	5	22
21	5	4	5	4	5	23
22	3	5	4	5	3	20
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	5	5	25
25	5	4	3	5	5	22
26	5	5	5	5	5	25
27	4	5	4	5	5	23
28	4	4	4	4	4	20
29	3	4	5	3	4	19
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	4	4	4	20
32	5	5	5	5	5	25
33	4	4	5	3	4	20
34	4	5	5	4	5	23

35	5	5	5	5	5	25
36	3	4	4	4	5	20
37	4	4	5	5	5	23
38	4	4	4	4	4	20
39	4	3	4	4	3	18
40	4	5	5	4	4	22
41	5	4	4	5	4	22
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	5	5	4	22
44	4	5	4	5	5	23
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	5	5	22
48	4	4	4	4	4	20
49	3	4	3	4	4	18
50	3	3	3	3	3	15
51	4	3	5	5	3	20
52	4	5	4	4	5	22
53	4	5	5	4	5	23
54	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	3	4	3	18
57	4	5	4	5	4	22
58	2	3	4	5	5	19
59	5	5	4	5	5	24
60	4	5	4	4	4	21
61	4	4	5	4	4	21
62	3	4	4	4	5	20
63	5	5	5	5	4	24
64	4	5	5	5	5	24
65	4	3	4	4	5	20
66	4	5	4	5	5	23
67	4	4	5	5	5	23
68	5	5	5	5	5	25
69	4	5	3	4	4	20
70	3	4	5	3	3	18
71	3	5	4	4	3	19
72	4	5	4	4	5	22
73	4	3	4	3	4	18
74	5	4	4	5	4	22
75	4	5	5	5	5	24

76	5	5	5	5	5	25
77	4	4	5	4	4	21
78	5	5	5	5	5	25
79	3	4	5	3	4	19
80	3	3	3	3	3	15
81	4	4	4	4	4	20
82	3	3	4	4	4	18
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	3	4	4	19
85	3	3	3	3	3	15
86	4	5	4	5	4	22
87	4	4	4	5	4	21
88	4	5	4	5	4	22
89	5	4	5	5	4	23
90	4	4	4	4	4	20
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	4	20
93	5	4	5	5	5	24
94	4	5	5	5	5	24
95	3	5	3	3	4	18
96	4	4	4	4	4	20

Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X2

No	Variabel X2				Jumlah
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	5	5	5	5	20
2	5	4	5	3	17
3	3	5	4	4	16
4	5	5	5	5	20
5	5	4	5	5	19
6	5	3	4	5	17
7	4	4	3	4	15
8	4	4	3	4	15
9	3	3	4	4	14
10	4	5	5	4	18
11	5	5	5	5	20
12	4	3	4	4	15

13	4	3	4	5	16
14	5	5	4	5	19
15	5	5	5	5	20
16	5	4	4	5	18
17	4	5	5	4	18
18	3	3	3	4	13
19	3	3	4	4	14
20	3	4	4	4	15
21	5	5	5	4	19
22	4	5	4	4	17
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	5	4	4	4	17
26	5	5	5	5	20
27	4	4	5	5	18
28	4	4	4	4	16
29	5	3	4	5	17
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	5	17
33	5	4	4	5	18
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	5	5	3	4	17
37	5	4	4	4	17
38	4	4	4	4	16
39	4	5	4	5	18
40	4	4	5	4	17
41	5	5	4	5	19
42	5	5	5	5	20
43	5	5	4	5	19
44	5	4	5	4	18
45	5	5	5	5	20
46	5	5	5	5	20
47	5	4	4	4	17
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	3	3	3	3	12
51	4	4	5	3	16
52	4	4	4	5	17
53	4	5	4	5	18

54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	4	4	3	4	15
57	4	4	4	4	16
58	4	3	3	4	14
59	5	5	5	5	20
60	5	5	4	4	18
61	4	4	4	4	16
62	3	4	4	5	16
63	5	5	4	5	19
64	5	5	5	5	20
65	4	5	3	5	17
66	5	5	4	5	19
67	5	5	4	4	18
68	5	5	5	5	20
69	5	3	4	5	17
70	3	3	3	3	12
71	3	3	3	4	13
72	3	4	5	5	17
73	3	4	3	3	13
74	5	4	4	4	17
75	4	4	4	4	16
76	4	5	5	4	18
77	5	4	5	4	18
78	5	5	5	5	20
79	5	3	4	5	17
80	3	3	3	3	12
81	4	4	4	4	16
82	4	3	3	4	14
83	4	3	3	4	14
84	3	3	4	3	13
85	3	3	3	4	13
86	5	4	5	5	19
87	4	4	4	4	16
88	5	5	5	4	19
89	4	4	4	5	17
90	3	3	3	3	12
91	5	5	5	5	20
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16

95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16

Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X3

No.	Variabel X3			Jumlah
	X3.1	X3.2	X3.3	
1	3	3	3	9
2	3	5	4	12
3	3	4	3	10
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	4	4	5	13
7	5	5	5	15
8	5	4	4	13
9	4	3	4	11
10	3	4	4	11
11	5	5	5	15
12	4	3	4	11
13	3	4	4	11
14	5	4	4	13
15	5	4	4	13
16	3	5	4	12
17	4	4	4	12
18	5	3	4	12
19	5	5	4	14
20	4	3	5	12
21	5	4	5	14
22	3	5	3	11
23	4	4	4	12
24	5	5	5	15
25	3	4	4	11
26	5	5	5	15
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	3	4	5	12
30	5	5	5	15
31	4	4	4	12

32	5	4	5	14
33	4	3	4	11
34	5	5	5	15
35	5	5	5	15
36	5	4	4	13
37	4	3	4	11
38	4	4	4	12
39	5	5	4	14
40	4	5	4	13
41	4	5	5	14
42	5	5	5	15
43	4	4	5	13
44	5	4	5	14
45	5	5	5	15
46	5	5	5	15
47	4	5	4	13
48	4	4	4	12
49	3	3	4	10
50	3	3	3	9
51	5	4	5	14
52	5	4	4	13
53	5	4	5	14
54	5	5	5	15
55	5	5	5	15
56	5	4	3	12
57	4	4	4	12
58	4	3	3	10
59	5	5	5	15
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	5	4	13
63	4	5	5	14
64	5	4	4	13
65	5	4	5	14
66	5	5	5	15
67	4	4	5	13
68	5	5	5	15
69	4	3	4	11
70	3	4	5	12
71	4	4	4	12
72	5	5	4	14

73	4	3	3	10
74	5	4	5	14
75	4	4	4	12
76	5	4	4	13
77	4	4	4	12
78	5	5	5	15
79	3	4	5	12
80	3	3	3	9
81	4	4	4	12
82	3	4	2	9
83	3	4	4	11
84	4	3	4	11
85	4	4	4	12
86	4	4	5	13
87	3	3	4	10
88	5	5	5	15
89	5	4	5	14
90	4	4	4	12
91	5	5	5	15
92	4	4	4	12
93	5	5	5	15
94	4	4	4	12
95	3	3	3	9
96	4	4	4	12

Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Y

No.	Variabel Y			Jumlah
	Y1	Y2	Y3	
1	4	5	5	14
2	4	4	5	13
3	4	4	5	13
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	5	4	3	12
7	4	4	5	13
8	4	5	5	14

9	4	5	5	14
10	4	4	5	13
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	5	5	3	13
14	5	5	5	15
15	4	4	4	12
16	4	5	5	14
17	4	4	5	13
18	3	3	4	10
19	4	5	5	14
20	5	4	4	13
21	4	5	4	13
22	4	3	5	12
23	4	4	4	12
24	5	5	5	15
25	4	4	4	12
26	5	5	5	15
27	5	5	4	14
28	4	4	4	12
29	3	4	5	12
30	5	5	5	15
31	4	4	4	12
32	5	5	5	15
33	5	3	3	11
34	5	5	4	14
35	5	5	5	15
36	4	4	5	13
37	4	4	4	12
38	4	4	4	12
39	4	3	4	11
40	4	5	4	13
41	4	5	5	14
42	5	5	5	15
43	5	4	4	13
44	5	4	5	14
45	5	5	5	15
46	5	5	5	15
47	4	5	4	13
48	4	4	4	12
49	4	5	4	13

50	3	3	3	9
51	5	3	5	13
52	4	4	4	12
53	4	5	5	14
54	5	5	5	15
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	5	5	5	15
58	5	4	5	14
59	5	4	5	14
60	5	4	4	13
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	5	5	5	15
64	5	5	5	15
65	4	4	5	13
66	4	4	5	13
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15
69	4	3	5	12
70	3	4	3	10
71	3	4	4	11
72	4	4	4	12
73	4	3	4	11
74	5	4	5	14
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	5	5	5	15
79	3	4	5	12
80	3	3	3	9
81	4	4	4	12
82	2	3	2	7
83	4	4	4	12
84	4	4	3	11
85	4	4	4	12
86	4	4	4	12
87	4	3	4	11
88	5	5	5	15
89	5	5	4	14
90	4	3	4	11

91	5	5	5	15
92	4	4	4	12
93	5	5	5	15
94	4	4	4	12
95	3	3	4	10
96	4	4	3	11

Lampiran 3

Hasil Pengolahan Data

1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.434**	.406**	.486**	.421**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.434**	1	.233*	.367**	.382**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.022	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.406**	.233*	1	.343**	.379**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022		.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.486**	.367**	.343**	1	.519**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.421**	.382**	.379**	.519**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.772**	.668**	.660**	.753**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

2. Hasil Uji Validitas Harga

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.568**	.572**	.582**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.568**	1	.597**	.479**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.572**	.597**	1	.473**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.582**	.479**	.473**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000

	N	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.842**	.823**	.815**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

3. Hasil Uji Validitas Lokasi

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.450**	.543**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.450**	1	.501**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.543**	.501**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.827**	.791**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

4. Hasil Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.558**	.455**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.558**	1	.479**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.455**	.479**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.818**	.834**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

Lampiran 4

Hasil Olahan Data Uji Realibilitas

1. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	5

2. Hasil Uji Realibilitas Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

3. Hasil Uji Realibilitas Lokasi

**Reliability
Statistic**

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	3

4. Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan

**Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	3

Lampiran 5

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97041853
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.118
	Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		1.240
Asymp. Sig. (2-tailed)		.092

a. Test distribution is Normal.

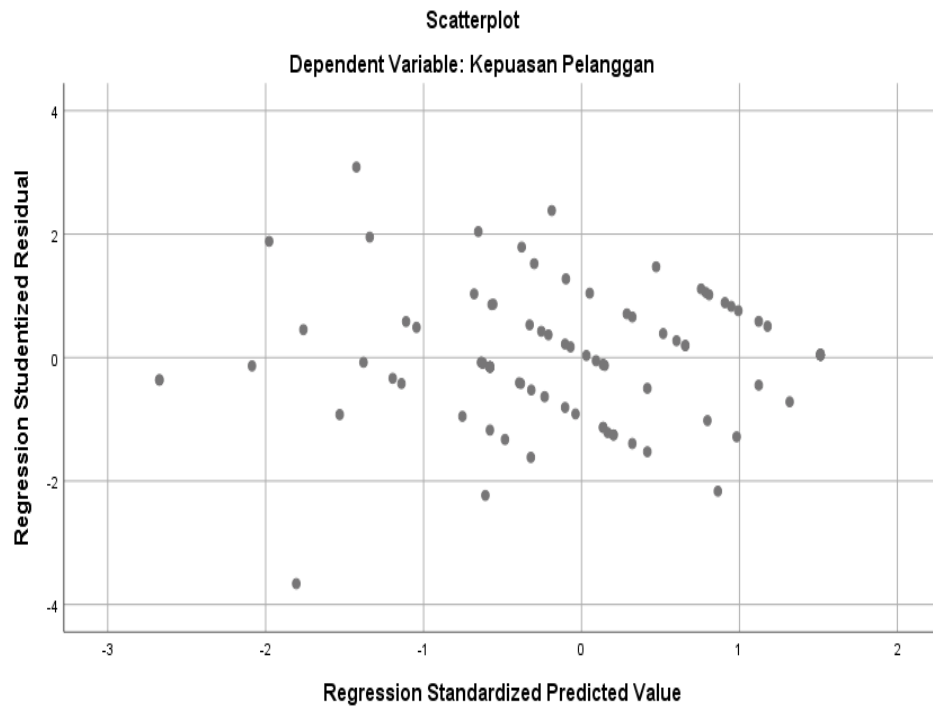
b. Calculated from data.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,915	,925		,989	,325		
	kualitas pelayanan	,262	,065	,385	4,019	,000	,407	2,460
	harga	,188	,066	,262	2,866	,005	,445	2,246
	lokasi	,248	,087	,259	2,867	,005	,457	2,190

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.915	.925		.989	.325
	kualitas pelayanan	.262	.065	.385	4.019	.000
	harga	.188	.066	.262	2.866	.005
	lokasi	.248	.087	.259	2.867	.005

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

2. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171.027	3	57.009	58.626	.000 ^b
	Residual	89.463	92	.972		
	Total	260.490	95			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), lokasi, harga, kualitas pelayanan

3. Hasil Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 ^a	.657	.645	.986

a. Predictors: (Constant), lokasi, harga, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan