

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### A. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin : .....
3. Usia : .....
4. Pekerjaan : .....
5. Frekuensi kunjungan : a. 1kali  
b. 2-3 kali  
c. lebih dari 3 kali

#### B. Daftar Pertanyaan

Isilah dengan tanda (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban yang menurut ada tepat.

Keterangan :

Kode	Sikap	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### I. Variabel Komunikasi (X<sub>1</sub>)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan bengkel menjelaskan informasi kepada pelanggan dengan jelas.					
2.	Karyawan berbicara dengan sopan saat melayani pelanggan.					
3.	Penjelasan karyawan tentang kerusakan motor mudah saya pahami.					
4.	Karyawan mau mendengarkan keluhan saya dengan baik.					
5.	Karyawan menanggapi pertanyaan saya dengan ramah.					

### II. Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa dilayani dengan baik sejak pertama datang ke bengkel.					
2.	Karyawan memberikan solusi yang membantu atas masalah motor saya.					
3.	Karyawan menjelaskan proses servis sambil tetap bekerja dengan baik.					
4.	Karyawan sigap saat dibutuhkan pelanggan.					
5.	Karyawan terlihat teliti saat mengerjakan servis motor.					

### III. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan di Bengkel Sahabat Motor.					
2.	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.					
3.	Saya berniat kembali servis motor di Bengkel Sahabat Motor.					
4.	Saya bersedia merekomendasikan Bengkel Sahabat Motor kepada orang lain.					
5.	Saya merasa keputusan memilih bengkel ini sudah tepat.					

**Lampiran 2** Data Uji Validitas dan Reliabilitas

N o.	Komunikasi (X1)					To tal	Pelayanan (X2)					To tal	Kepuasan Pelanggan (Y)					To tal
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	
1	4	5	4	3	4	20	5	4	4	3	4	20	5	4	4	3	4	20
2	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18
3	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	5	23
4	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18
5	3	4	3	2	3	15	4	3	3	2	3	15	4	3	3	2	3	15
6	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
7	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24
8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
9	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
10	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	5	23
11	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
12	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
13	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	5	23
14	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	4	18
15	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	3	13	3	3	3	2	3	14
16	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
17	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24
18	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
19	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
20	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	5	23
21	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
23	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	5	23
24	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	4	18

4																		
2																		
5	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
2																		
6	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
2																		
7	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24
2																		
8	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	3	13	3	3	3	2	3	14
2																		
9	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
3																		
0	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	5	23

**Lampiran 3** Data Jawaban Responden

N o.	Komunikasi (X1)					To tal	Pelayanan (X2)					To tal	Kepuasan Pelanggan (Y)					To tal
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	
1	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
2	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
3	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
6	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
7	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
8	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
9	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
12	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
13	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
14	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
15	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
17	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
18	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
19	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
20	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
21	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24

4																			
2	5	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
2	6	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
2	7	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
2	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2	9	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
3	0	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
3	1	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
3	2	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
3	3	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
3	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	5	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
3	6	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
3	7	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
3	8	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
3	9	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
4	0	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	1	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
4	2	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
4	3	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
4	4	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
4	5	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
4	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

47	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
48	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
49	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
50	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
51	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
53	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
54	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
55	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
56	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
57	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
59	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
60	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24