

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA SERVIS AHASS DI YOGYAKARTA

IDENTITAS

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Tingkat Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini terdapat pernyataan yang disertai lima pilihan jawaban. Mohon dibaca dan dipahami pada setiap kalimat dari pernyataan tersebut, kemudian anda dimohon menjawab dengan memberi tanda centang (\surd) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda. Lima pilihan jawaban itu antara lain :

1 = SS (Sangat Setuju)

2 = S (Setuju)

3 = N (Netral)

4 = TS (Tidak Setuju)

5 = STS (Sangat Tidak Setuju)

Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian angket ini, dengan memberi jawaban yang benar sesuai dengan pendapat anda, akan membantu kami untuk untuk mendapatkan data yang akurat.

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Kebersihan fasilitas fisik bengkel AHASS 1711.					
2.	Kerapian penampilan karyawan AHASS 1711.					
3.	Perhatian secara personal oleh karyawan AHASS 1711.					
4.	Karyawan AHASS 1711 memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh					
5.	AHASS 1711 menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir.					
6.	AHASS 1711 memberikan Keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan / dokumen (misal, struk pembelian).					
7.	Kesediaan karyawan AHASS 1711 dalam memberikan layanan yang cepat.					
8.	Keluangan waktu karyawan AHASS 1711 untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat					
9.	Keramahan karyawan AHASS 1711 dalam memberikan layanan					
10.	Berdasarkan pengalaman, pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang di berikan oleh AHASS 1711.					
11.	AHASS 1711 telah memenuhi harapan pelanggan					
12.	Pelanggan percaya bahwa menggunakan jasa AHASS 1711 merupakan pengalaman yang memuaskan.					
13.	Secara keseluruhan, pelanggan percaya, AHASS 1711 menyenangkan hati pelanggan					

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	ketika menggunakan jasanya.					
14.	Pelanggan merasakan hal positif tentang AHASS 1711.					
15.	Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan jasa AHASS 1711.					
16.	Kemungkinan besar, Pelanggan menggunakan jasa di AHASS 1711 kembali.					
17.	Pelanggan AHASS 1711 jarang melakukan peralihan ke jasa lainnya.					
18.	AHASS 1711 merupakan pilihan pertama jika pelanggan ingin menggunakan jasa servis.					
19.	Percaya bahwa AHASS 1711 merupakan yang terbaik dari AHASS yang lain.					

LAMPIRAN 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN DATA HASIL SURVEI RESPONDEN

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Jenjang Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	54	54.0	54.0	54.0
	perempuan	46	46.0	46.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 30 tahun	85	85.0	85.0	85.0
	31 - 50 tahun	15	15.0	15.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Jenjang_Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	7	7.0	7.0	7.0
	SMA	54	54.0	54.0	61.0
	DIPLOMA	9	9.0	9.0	70.0
	S1	29	29.0	29.0	99.0
	S2/S3	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	7	7.0	7.0	7.0
	Mahasiswa	48	48.0	48.0	55.0
	Pegawai Swasta	24	24.0	24.0	79.0
	PNS	12	12.0	12.0	91.0
	Lain-lain	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DATA HASIL SURVEI RESPONDEN

No Resp.	Nomor Butir Kuesioner																			Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	74
2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	76

31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	73
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	72	
33	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	68	
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	72		
35	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	75	
36	3	3	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	81	
37	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	80	
38	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	76	
39	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	85	
40	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	88	
41	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	80	
42	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	73	
43	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	75	
44	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	71	
45	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	86	
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	
47	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	72	
48	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	78	
49	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	84	
50	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	80	
51	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	84	
52	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	87	
53	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	78	
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	65	
55	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	76	
56	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	91	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
58	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	86	

87	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
88	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
90	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	71
91	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	82
92	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	67
93	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	71
94	4	4	5	2	2	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	59
95	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	76
96	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
97	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	67
98	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	73
99	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	79
100	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	75

KL7	Pearson Correlation	.244*	.200*	.210*	.279**	.369**	.125	1	.572**	.131	.673**
	Sig. (2-tailed)	.014	.046	.036	.005	.000	.214		.000	.193	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KL8	Pearson Correlation	.120	.157	.221*	.320**	.273**	.099	.572**	1	.227*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.235	.119	.027	.001	.006	.327	.000		.023	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KL9	Pearson Correlation	.088	.107	.083	.309**	.226*	-.003	.131	.227*	1	.453**
	Sig. (2-tailed)	.383	.288	.413	.002	.024	.978	.193	.023		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOT_KL	Pearson Correlation	.405**	.465**	.506**	.657**	.589**	.344**	.673**	.631**	.453**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	9

2. VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	TOT_KP
KP1	Pearson Correlation	1	.490**	.525**	.478**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	.490**	1	.622**	.493**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	.525**	.622**	1	.537**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	.478**	.493**	.537**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOT_KP	Pearson Correlation	.771**	.822**	.844**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	4

3. VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

Correlations

		LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	TOT_LP
LP1	Pearson Correlation	1	.215*	.245*	.197*	.156	.252*	.473**
	Sig. (2-tailed)		.032	.014	.050	.122	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
LP2	Pearson Correlation	.215*	1	.451**	.443**	.395**	.174	.666**
	Sig. (2-tailed)	.032		.000	.000	.000	.083	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
LP3	Pearson Correlation	.245*	.451**	1	.612**	.556**	.207*	.749**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000		.000	.000	.038	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
LP4	Pearson Correlation	.197*	.443**	.612**	1	.618**	.326**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.050	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
LP5	Pearson Correlation	.156	.395**	.556**	.618**	1	.317**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.122	.000	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
LP6	Pearson Correlation	.252*	.174	.207*	.326**	.317**	1	.582**
	Sig. (2-tailed)							
	N							

	Sig. (2-tailed)	.011	.083	.038	.001	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOT_LP	Pearson Correlation	.473**	.666**	.749**	.804**	.761**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	6

LAMPIRAN 4. ANALISIS DATA dan UJI HIPOTESIS

Regresi Linear Sederhana (Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.417 ^a	.174	.166	1.920

a. Predictors: (Constant), x1

b. Dependent Variable: y1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.161	1	76.161	20.653	.000 ^b
	Residual	361.399	98	3.688		
	Total	437.560	99			

a. Dependent Variable: y1

b. Predictors: (Constant), x1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.649	2.150		3.093	.003
	x1	.269	.059	.417	4.545	.000

a. Dependent Variable: y1

LAMPIRAN 5. ANALISIS DATA dan UJI HIPOTESIS

Regresi Linear Berganda (Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.485	1.9571

a. Predictors: (Constant), Y1, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	365.221	2	182.611	47.677	.000 ^b
	Residual	371.529	97	3.830		
	Total	736.750	99			

a. Dependent Variable: y2

b. Predictors: (Constant), Y1, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.470	2.295		1.948	.054
	X1	.275	.066	.328	4.137	.000
	Y1	.650	.103	.501	6.312	.000

a. Dependent Variable: y2

