

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Kepada:

Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta yang terhormat.

Nama saya Chaiful Gina Tricahya, mahasiswa S1 jurusan Manajemen konsentrasi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta”**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan.

Kuesioner ini hanya diajukan untuk responden Bengkel Sumber Baru Motor Yogyakarta. Atas bantuan dan kerjasama Saudara/Saudari, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Chaiful Gina Tricahya

Identitas responden :

Jenis Kelamin : L/P

Umur : _____ Tahun

Asal Kota : _____

Pernah berapa kali menggunakan bengkel di Sentral 1

Sumber Baru Motor Yogyakarta : _____ kali

Petunjuk Pengisian Angket

Berilah tanda (√) pada pilihan di dalam kolom tersebut

Keterangan:

1. Sangat Tidak Puas (STP) dengan skor 1
2. Tidak Puas (TP) dengan skor 2
3. Netral (N) dengan skor 3
4. Puas (P) dengan skor 4
5. Sangat Puas (SP) dengan skor 5

Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
1.	Kebersihan fasilitas fisik Bengkel Yamaha Sentral 1.					
2.	Kerapian penampilan karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1.					
3.	Perhatian secara personal oleh karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1.					
4.	Karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1 memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh.					
5.	Bengkel Yamaha Sentral 1 menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir.					
6.	Bengkel Yamaha Sentral 1 memberikan keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/dokumen (missal, Struk penggunaan jasa)					
7.	Kesediaan karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1 dalam memberikan layanan dengan cepat.					
8.	Keluangan waktu karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1 untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.					
9.	Keramahan karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1 dalam memberikan layanan.					

Customer Relationship Management (X2)

No.	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
1.	Informasi tentang Bengkel Yamaha Sentral 1 dapat dengan mudah diperoleh melalui media elektronik dan internet					
2.	Bengkel Yamaha Sentral 1 mengumpulkan informasi dan menyimpan informasi di dalam database pelanggan					
3.	Karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1 bersikap profesional dalam memberikan pelayanan					
4.	Karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1 memberikan pelayanan dengan tulus					
5.	Karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1 menjaga hubungan baik dengan pelanggan					
6.	Transaksi dengan Bengkel Yamaha Sentral 1 sangat mudah					
7.	Bengkel Yamaha Sentral 1 menyediakan berbagai pelayanan bagi pelanggan					
8.	Karyawan Bengkel Yamaha Sentral 1 cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan					
9.	Bengkel Yamaha Sentral 1 memelihara hubungan berkelanjutan dengan pelanggan					
10.	Bengkel Yamaha Sentral 1 mengetahui dengan baik mengenai data pelanggan					
11.	Bengkel Yamaha Sentral 1 melibatkan pelanggan dalam memperbaiki pelayanan					

Kepuasan Konsumen (Y)

No.	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
1.	Secara keseluruhan saya puas dengan Bengkel Yamaha Sentral 1					
2.	Saya puas dengan kesesuaian jasa atau pelayanan yang ditawarkan Bengkel Yamaha Sentral 1 dengan harapan konsumen.					
3.	Saya puas selama menjalin hubungan dengan Bengkel Yamaha Sentral 1					

Loyalitas Konsumen (Z)

No.	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
1.	Saya akan kembali melakukan Bengkel di Yamaha Sentral 1.					
2.	Saya akan merekomendasikan Bengkel Yamaha Sentral 1 kepada orang lain.					
3.	Saya akan mengajak orang lain untuk melakukan Bengkel di Yamaha Sentral 1.					

Lampiran 2 Data Karakteristik Responden

Statistics					
		Jenis Kelamin	usia	Kota	Intensitas
N	Valid	130	130	130	130
	Missing	0	0	0	0

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	111	85,4	85,4	85,4
	Perempuan	19	14,6	14,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	14	10,8	10,8	10,8
	21-25	44	33,8	33,8	44,6
	26-30	24	18,5	18,5	63,1
	>30	48	36,9	36,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Kota					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Yogyakarta	67	51,5	51,5	51,5
	Sleman	9	6,9	6,9	58,5
	Bantul	4	3,1	3,1	61,5
	Luar DIY	50	38,5	38,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Intensitas					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	16,9	16,9	16,9
	3-10	77	59,2	59,2	76,2
	>10	31	23,8	23,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Lampiran 3 Uji Kualitas Instrument

1. UJI VALIDITAS

Standardized Regression Weight: (Group number 1 – Default model)

			Estimate
KEP	<---	KUP	.533
KEP	<---	CRM	.451
LOY	<---	KEP	.604
LOY	<---	KUP	.225
LOY	<---	CRM	.239
KUP1	<---	KUP	.774
KUP2	<---	KUP	.794
KUP3	<---	KUP	.762
KUP4	<---	KUP	.712
KUP5	<---	KUP	.781
KUP6	<---	KUP	.773
KUP7	<---	KUP	.776
KUP8	<---	KUP	.829
KUP9	<---	KUP	.785
CRM1	<---	CRM	.773
CRM2	<---	CRM	.742
CRM3	<---	CRM	.761

			Estimate
CRM4	<---	CRM	.773
CRM5	<---	CRM	.800
CRM6	<---	CRM	.712
CRM7	<---	CRM	.781
CRM8	<---	CRM	.768
CRM9	<---	CRM	.771
CRM10	<---	CRM	.600
CRM11	<---	CRM	.779
KEP1	<---	KEP	.764
KEP2	<---	KEP	.794
KEP3	<---	KEP	.800
LOY1	<---	LOY	.730
LOY2	<---	LOY	.740
LOY3	<---	LOY	.777

2. UJI RELIABILITAS

Variabel	Butir	Factor Loading	Component Reliability
Kualitas Pelayanan	KUP1	0,774	0,931841
	KUP2	0,794	
	KUP3	0,762	
	KUP4	0,712	
	KUP5	0,781	
	KUP6	0,773	
	KUP7	0,776	
	KUP8	0,829	
	KUP9	0,785	
CRM	CRM1	0,773	0,934691
	CRM2	0,742	
	CRM3	0,761	
	CRM4	0,773	
	CRM5	0,800	
	CRM6	0,712	
	CRM7	0,781	
	CRM8	0,768	
	CRM9	0,771	
	CRM10	0,600	
	CRM11	0,779	
Kepuasan	KEP1	0,764	0,829129
	KEP2	0,794	
	KEP3	0,800	
Loyalitas	LOY1	0,730	0,793273
	LOY2	0,740	
	LOY3	0,777	

Lampiran 4 Analisis Deskriptif

Interval	Interpretasi
1,00 – 1,79	Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Rendah
3,00 – 3,39	Sedang
3,40 – 4,19	Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Tinggi

KUALITAS PELAYANAN

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUP1	130	2	5	3.75	.758
KUP2	130	2	5	3.82	.734
KUP3	130	2	5	3.81	.779
KUP4	130	2	5	3.76	.735
KUP5	130	2	5	3.75	.768
KUP6	130	2	5	3.75	.761
KUP7	130	2	5	3.86	.691
KUP8	130	2	5	3.86	.785
KUP9	130	2	5	3.78	.693
Valid N (listwise)	130				

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CRM1	130	2	5	3.76	.824
CRM2	130	2	5	3.87	.761
CRM3	130	2	5	3.94	.824
CRM4	130	2	5	3.80	.801
CRM5	130	2	5	3.76	.833
CRM6	130	2	5	3.65	.870
CRM7	130	2	5	3.82	.795
CRM8	130	2	5	3.85	.752
CRM9	130	2	5	3.83	.749
CRM10	130	2	5	3.75	.758
CRM11	130	2	5	3.77	.793
Valid N (listwise)	130				

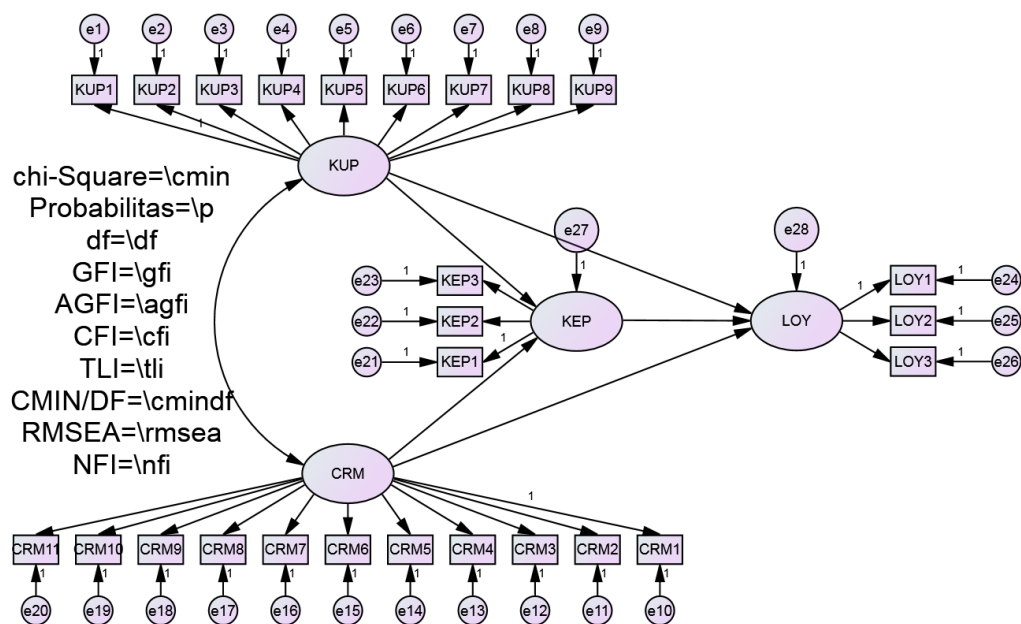
KEPUASAN KONSUMEN

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	130	2	5	3.60	.793
KEP2	130	2	5	3.66	.793
KEP3	130	2	5	3.76	.833
Valid N (listwise)	130				

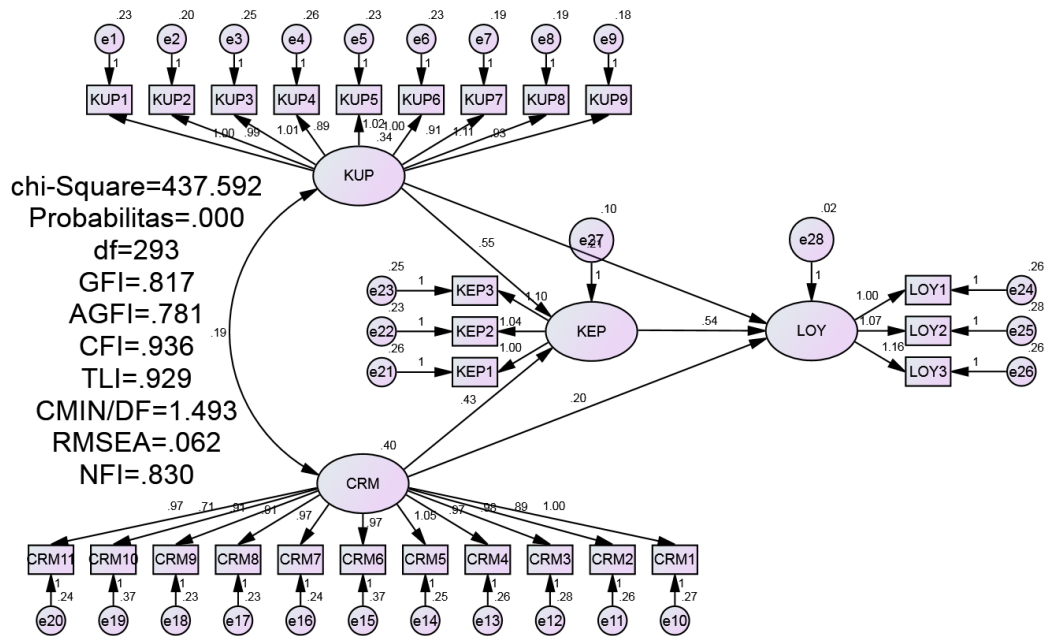
LOYALITAS KONSUMEN

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	130	2	5	3.66	.742
LOY2	130	2	5	3.59	.785
LOY3	130	2	5	3.61	.812
Valid N (listwise)	130				

Lampiran 5 Model Penelitian



Lampiran 6 Goodness of Fit



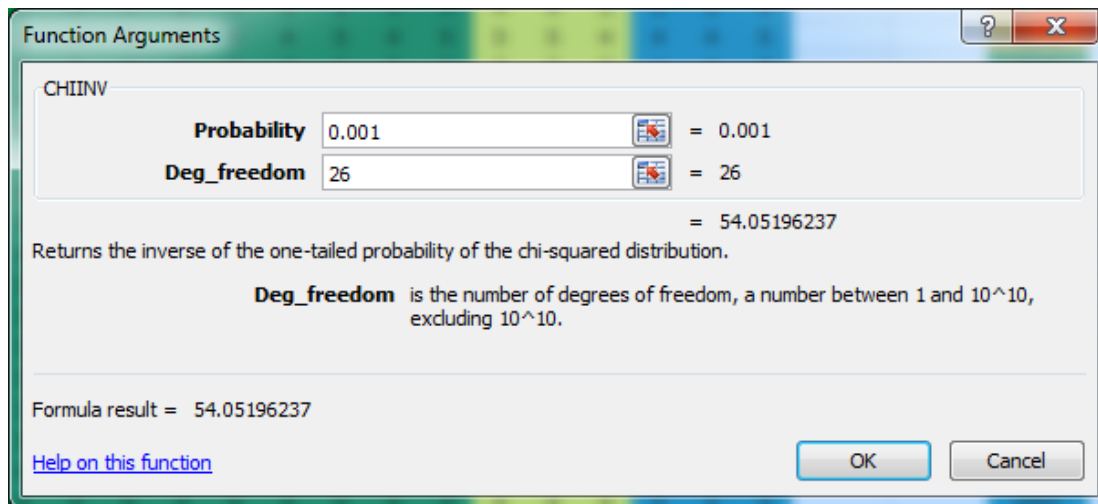
Lampiran 7 Uji Normalitas

Assesment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY3	2.000	5.000	.217	1.008	-.646	-1.504
LOY2	2.000	5.000	.176	.819	-.524	-1.221
LOY1	2.000	5.000	-.167	-.775	-.235	-.546
KEP3	2.000	5.000	-.177	-.822	-.580	-1.350
KEP2	2.000	5.000	.022	.101	-.541	-1.259
KEP1	2.000	5.000	.370	1.723	-.659	-1.534
CRM11	2.000	5.000	-.035	-.165	-.634	-1.476
CRM10	2.000	5.000	-.524	-2.439	.164	.381
CRM9	2.000	5.000	-.161	-.749	-.372	-.866
CRM8	2.000	5.000	-.181	-.841	-.372	-.866
CRM7	2.000	5.000	-.310	-1.441	-.296	-.689
CRM6	2.000	5.000	-.030	-.138	-.727	-1.691
CRM5	2.000	5.000	-.257	-1.197	-.478	-1.113
CRM4	2.000	5.000	-.171	-.795	-.518	-1.205
CRM3	2.000	5.000	-.220	-1.025	-.791	-1.841
CRM2	2.000	5.000	-.201	-.934	-.411	-.958
CRM1	2.000	5.000	-.036	-.166	-.726	-1.690
KUP9	2.000	5.000	-.530	-2.465	.485	1.129

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KUP8	2.000	5.000	-.525	-2.443	.100	.232
KUP7	2.000	5.000	-.381	-1.772	.297	.692
KUP6	2.000	5.000	-.284	-1.321	-.168	-.391
KUP5	2.000	5.000	-.169	-.787	-.349	-.813
KUP4	2.000	5.000	-.185	-.863	-.214	-.499
KUP3	2.000	5.000	-.247	-1.149	-.322	-.749
KUP2	2.000	5.000	-.524	-2.438	.329	.766
KUP1	2.000	5.000	-.524	-2.439	.164	.381
Multivariate					-3.146	-.470

Lampiran 8 Uji Outliers



HASIL UJI OUTLIERS (MAHALONOBIS)

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
39	46.476	.008	.651
55	43.380	.018	.669
43	40.600	.034	.823
106	39.102	.048	.872
2	37.755	.064	.923
78	37.336	.070	.896
105	36.635	.081	.907
40	36.009	.091	.916

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
123	34.669	.119	.977
51	34.599	.121	.959
49	34.524	.122	.932
9	34.443	.124	.896
103	34.133	.132	.888
10	33.846	.139	.879
3	33.779	.141	.830
118	33.761	.141	.759
11	33.704	.143	.688
60	33.350	.152	.704
122	32.881	.166	.758
63	32.696	.171	.733
13	32.589	.174	.685
58	31.766	.201	.845
72	31.405	.214	.871
73	31.384	.214	.824
104	31.125	.224	.832
117	31.101	.225	.779
97	30.946	.230	.760
12	30.879	.233	.712

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
110	30.722	.239	.695
125	30.626	.242	.655
107	30.131	.262	.760
7	30.059	.265	.719
64	29.988	.268	.675
34	29.893	.272	.639
85	29.817	.275	.594
100	29.797	.276	.525
54	29.752	.278	.466
28	29.670	.282	.425
50	29.427	.292	.453
124	29.369	.295	.403
99	29.248	.300	.382
62	29.199	.302	.332
24	28.484	.335	.574
98	28.437	.337	.522
90	28.255	.346	.532
114	27.894	.364	.625
113	27.861	.365	.569
23	27.767	.370	.540

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
4	27.291	.394	.687
116	27.015	.409	.739
6	26.934	.413	.712
26	26.933	.413	.649
27	26.781	.421	.651
52	26.702	.425	.621
30	26.607	.430	.598
47	26.468	.438	.596
87	26.087	.458	.705
70	26.079	.459	.646
59	25.988	.464	.623
76	25.931	.467	.583
33	25.868	.470	.545
22	25.788	.475	.515
130	25.612	.485	.534
29	25.408	.496	.568
102	25.385	.497	.510
42	25.319	.501	.474
53	25.288	.503	.421
21	25.208	.507	.392

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
45	25.003	.519	.427
89	24.956	.521	.382
83	24.949	.522	.321
92	24.736	.534	.357
15	24.614	.541	.351
101	24.522	.546	.331
69	24.419	.552	.315
8	24.389	.554	.268
19	24.164	.567	.309
80	24.149	.567	.255
93	24.091	.571	.224
18	24.044	.573	.190
115	24.036	.574	.148
120	23.961	.578	.130
44	23.704	.593	.167
14	23.401	.610	.227
1	23.347	.613	.195
37	22.511	.660	.530
48	22.124	.682	.660
128	22.107	.683	.598

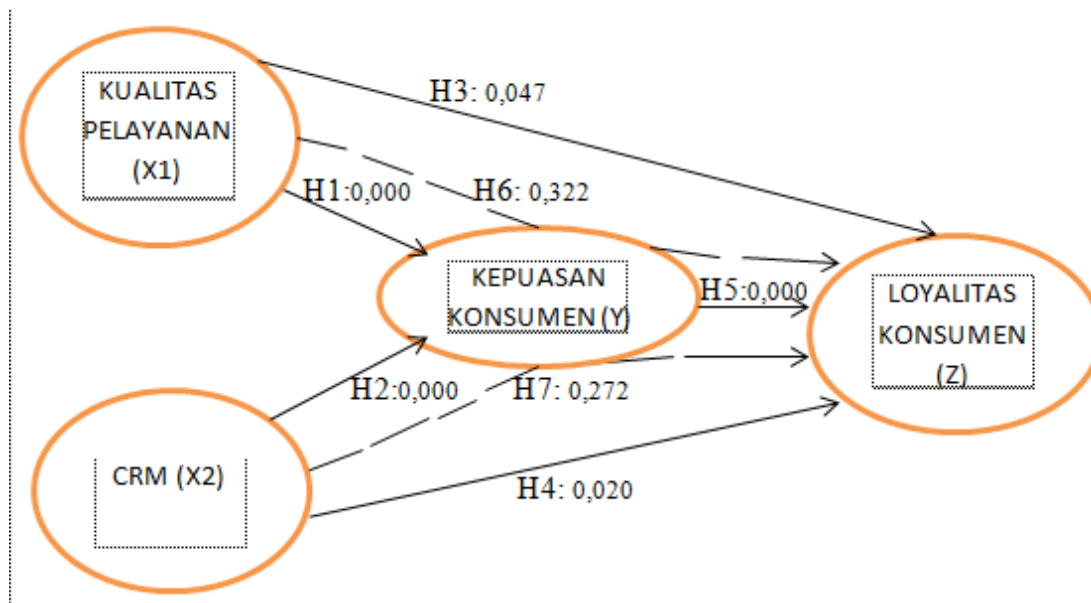
Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
68	22.069	.685	.545
61	22.005	.688	.504
119	21.895	.694	.488
86	21.858	.696	.432
5	21.753	.702	.412
88	21.683	.706	.374
65	21.524	.714	.381
38	21.507	.715	.317
121	21.484	.717	.260
31	21.417	.720	.226
108	21.155	.734	.273
84	21.153	.734	.211

Lampiran 9 Note For Model

Computation of degree of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	351
Number of distinct parameters to be estimated:	58
Degrees of freedom (351 - 58):	293

Lampiran 10 Uji Hipotesis



Regression Weights: (Group number 1 – Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<---	KUP	.550	.097	5.696	***	par_24
KEP	<---	CRM	.429	.085	5.028	***	par_25
LOY	<---	KEP	.540	.150	3.608	***	par_26
LOY	<---	KUP	.208	.105	1.987	.047	par_27
LOY	<---	CRM	.203	.087	2.326	.020	par_28
KUP1	<---	KUP	1.000				
KUP2	<---	KUP	.993	.102	9.699	***	par_1
KUP3	<---	KUP	1.011	.110	9.202	***	par_2
KUP4	<---	KUP	.891	.104	8.552	***	par_3

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KUP5	<---	KUP	1.021	.108	9.487	***	par_4
KUP6	<---	KUP	1.002	.107	9.393	***	par_5
KUP7	<---	KUP	.913	.097	9.430	***	par_6
KUP8	<---	KUP	1.109	.107	10.409	***	par_7
KUP9	<---	KUP	.927	.097	9.546	***	par_8
CRM1	<---	CRM	1.000				
CRM2	<---	CRM	.886	.099	8.974	***	par_9
CRM3	<---	CRM	.983	.106	9.234	***	par_10
CRM4	<---	CRM	.972	.104	9.381	***	par_11
CRM5	<---	CRM	1.046	.106	9.849	***	par_12
CRM6	<---	CRM	.972	.114	8.556	***	par_13
CRM7	<---	CRM	.974	.102	9.594	***	par_14
CRM8	<---	CRM	.906	.097	9.349	***	par_15
CRM9	<---	CRM	.905	.097	9.359	***	par_16
CRM10	<---	CRM	.713	.102	7.017	***	par_17
CRM11	<---	CRM	.970	.102	9.514	***	par_18
KEP1	<---	KEP	1.000				
KEP2	<---	KEP	1.039	.114	9.113	***	par_19
KEP3	<---	KEP	1.101	.120	9.212	***	par_20
LOY1	<---	LOY	1.000				

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LOY2	<---	LOY	1.071	.130	8.262	***	par_21
LOY3	<---	LOY	1.164	.134	8.693	***	par_22

Standardized Direct Effects (Group number 1 – Default model)

	CRM	KUP	KEP	LOY
KEP	.451	.533	.000	.000
LOY	.239	.225	.604	.000

Standardized Indirect Effect (Group number 1 – Default model)

	CRM	KUP	KEP	LOY
KEP	.000	.000	.000	.000
LOY	.272	.322	.000	.000

Lampiran 11 Uji Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	58	437,592	293	,000	1,493
Saturated model	351	,000	0		
Independence model	26	2578,300	325	,000	7,933

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,031	,817	,781	,682
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,270	,157	,089	,145

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,830	,812	,937	,929	,936
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measure

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,902	,749	,844
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	144,592	92,419	204,744
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	2253,300	2095,260	2418,746

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3,392	1,121	,716	1,587
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	19,987	17,467	16,242	18,750

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,062	,049	,074	,057
Independence model	,232	,224	,240	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	553,592	584,298	719,909	777,909
Saturated model	702,000	887,824	1708,505	2059,505
Independence model	2630,300	2644,065	2704,856	2730,856

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	4,291	3,887	4,758	4,529
Saturated model	5,442	5,442	5,442	6,882
Independence model	20,390	19,165	21,672	20,497

HOETLER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	99	104
Independence model	19	20

Lampiran 12 Struktur Organisasi Sumber Baru Motor

