

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 kuisisioner

### **KUESIONER PENELITIAN**

#### **Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan**

##### **(Studi pada Dealer Honda di Bantul)**

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi tentang pengaruh “Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan”.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui, apakah kualitas produk dan kualitas layanan dapat mempengaruhi penjualan yang dilakukan oleh Honda. Saya sangat memerlukan bantuan anda untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner ini. Semua informasi yang diperoleh sebagai hasil dari kuisisioner ini bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis.

Atas kerjasama dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Agung Hermawan

20140410199

### Kuisisioner

- Nama (boleh tidak diisi) :
- Jenis Kelamin :
- Jenis Produk Motor Honda yang anda gunakan :
- Berapa Kali Servis di Dealer Honda :

Pernyataan berikut ini untuk mengetahui pendapat bapak/ibu/saudara terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan di dealer Honda. Untuk masing-masing pernyataan dimohon menjawab secara jujur dengan memilih skala satu sampai lima dengan memberikan tanda ceklist pada kolom yang telah disediakan.

keterangan

STS = Sangat tidak setuju

TS = Tidak setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat setuju

NO	Variabel	Pernyataan	Bobot				
			STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas Produk	1. Saya merasa produk Honda memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk lain.					
		2. Saya merasa kinerja yang diberikan sesuai dengan spesifikasi.					
		3. Saya merasa motor Honda memiliki daya tahan yang lebih lama dibandingkan dengan yang lain.					

NO	Variabel	Pernyataan	Bobot				
			STS	TS	N	S	SS
2	Kualitas desain	1. Pada motor Honda saya terdapat desain aerodinamis (desain motor dapat menahan tekanan udara dari depan)					
		2. Pada motor Honda saya penggunaan material memiliki kualitas yang baik.					
		3. Pada motor Honda saya penggunaan cat memiliki kualitas yang baik.					
3	Inovasi produk	1. Saya merasa motor Honda telah menerapkan teknologi terbaru.					
		2. Saya merasa adanya perubahan desain pada motor Honda.					
		3. Saya merasa produk Honda memiliki diferensiasi (keunikan) dibandingkan produk lain.					
4	Kualitas layanan	1. Pelayanan yang dijanjikan dealer Honda sesuai dengan harapan saya.					
		2. Pelayanan yang diberikan dealer Honda selalu menepati janji					
		3. Pelayanan yang diberikan dealer Honda selalu cepat dan tepat sesuai dengan keinginan saya					
5	Kompetensi sosial	1. komplain pelanggan pada dealer Honda ditangani dengan ramah					
		2. Saya merasa jaringan kerja pada dealer Honda hamper tidak pernah <i>trouble</i>					
		3. Saya merasa dealer Honda selalu menjaga komunikasi dengan baik					

NO	Variabel	Pernyataan	Bobot				
			STS	TS	N	S	SS
6	Kompetensi teknis	1. Saya merasa dealer Honda menguasai pekerjaan dengan baik					
		2. Saya merasa dealer Honda selalu membantu dalam menyelesaikan masalah kendaraan					
		3. Saya merasa dealer Honda menguasai teknologi modern.					
7	Kepuasan pelanggan	1. Produk Honda sesuai dengan harapan saya					
		2. Saya senang dengan produk Honda secara keseluruhan					
		3. Orang-orang mengatakan hal positif mengenai produk Honda					
		4. Saya merasa hasil kinerja pelayanan yang diberikan dealer Honda sesuai dengan harapan.					
		5. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dealer					
		6. Pelayanan yang diberikan dealer Honda selalu positif mengenai pelanggan dealer Honda.					

Mohon kuisisioner ini diisi dengan lengkap, agar dapat di proses lebih lanjut. Terimakasih atas partisipasi anda.

Lampiran 2 tabulasi data excel

K P 1	K P 2	K P 3	K D 1	K D 2	K D 3	I N V 1	I N V 2	I N V 3	K L 1	K L 2	K L 3	K S 1	K S 2	K S 3	K T 1	K T 2	K T 3	KP LN 1	KP LN 2	KP LN 3	KP LN 4	KP LN 5	KP LN 6
5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	2	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	2	2	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4
5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	2	3	4	4	5
4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3
3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	2
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3
3	2	3	3	2	3	5	2	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4

Lampiran 3 hasil uji deskriptif variabel

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KP2	200	2	5	773	3.87	.794
KP3	200	2	5	778	3.89	.825
KP1	200	2	5	780	3.90	.821
Valid N (listwise)	200					

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KD3	200	2	5	761	3.81	.819
KD1	200	2	5	771	3.86	.792
KD2	200	2	5	782	3.91	.840
Valid N (listwise)	200					

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
INV3	200	2	5	786	3.93	.842
INV1	200	2	5	791	3.96	.846
INV2	200	2	5	794	3.97	.838
Valid N (listwise)	200					

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KL3	200	2	5	743	3.71	.734
KL2	200	2	5	756	3.78	.803
KL1	200	2	5	765	3.82	.823
Valid N (listwise)	200					

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KS1	200	2	5	705	3.52	.757
KS2	200	1	5	717	3.58	.853
KS3	200	1	5	764	3.82	.843
Valid N (listwise)	200					

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KT2	200	1	5	743	3.71	.804
KT3	200	1	5	758	3.79	.787
KT1	200	1	5	788	3.94	.818
Valid N (listwise)	200					

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KPN5	200	2	5	773	3.86	.761
KPN6	200	2	5	783	3.91	.707
KPN4	200	2	5	787	3.94	.709
KPN3	200	2	5	803	4.02	.719
KPN1	200	2	5	812	4.06	.685
KPN2	200	2	5	816	4.08	.759
Valid N (listwise)	200					

## Lampiran 4 hasil uji CFA

### 1. Hasil CFA kualitas produk

#### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP1 <--- KP	1.000				
KP2 <--- KP	.890	.164	5.432	***	
KP3 <--- KP	.875	.161	5.450	***	

#### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KP1 <--- KP	.695
KP2 <--- KP	.703
KP3 <--- KP	.634

#### Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e4	.290	.076	3.829	***	
e1	.311	.060	5.208	***	
e2	.235	.046	5.053	***	
e3	.331	.053	6.286	***	

### 2. Hasil CFA kualitas desain

#### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KD1 <--- KD	1.000				
KD2 <--- KD	1.251	.271	4.623	***	
KD3 <--- KD	1.447	.306	4.727	***	



**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
KD1 <--- KD	.578
KD2 <--- KD	.698
KD3 <--- KD	.650

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e4	.145	.047	3.079	.002	
e1	.289	.044	6.569	***	
e2	.238	.053	4.482	***	
e3	.413	.077	5.359	***	

3. Hasil CFA inovasi produk

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
IN1 <--- INV	1.000				
IN2 <--- INV	1.251	.271	4.623	***	
IN3 <--- INV	1.447	.306	4.727	***	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
IN1 <--- INV	.578
IN2 <--- INV	.698
IN3 <--- INV	.650

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e4	.145	.047	3.079	.002	
e1	.289	.044	6.569	***	
e2	.238	.053	4.482	***	
e3	.413	.077	5.359	***	

#### 4. Hasil CFA kualitas layanan

##### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL1 <--- KL	1.000				
KL2 <--- KL	1.002	.107	9.404	***	
KL3 <--- KL	.888	.098	9.084	***	

##### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KL1 <--- KL	.803
KL2 <--- KL	.829
KL3 <--- KL	.760

##### Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e4	.433	.080	5.446	***	
e1	.239	.044	5.420	***	
e2	.197	.041	4.760	***	
e3	.250	.040	6.334	***	

#### 5. Hasil CFA kompetensi sosial

##### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KS1 <--- KS	1.000				
KS2 <--- KS	1.472	.238	6.188	***	
KS3 <--- KS	1.195	.188	6.341	***	

##### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KS1 <--- KS	.628
KS2 <--- KS	.800
KS3 <--- KS	.722

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e4	.187	.050	3.755	***	
e1	.287	.041	6.954	***	
e2	.228	.061	3.766	***	
e3	.246	.046	5.393	***	

6. Hasil CFA kompetensi teknis

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KT1 <--- KT	1.000				
KT2 <--- KT	1.241	.194	6.410	***	
KT3 <--- KT	.880	.134	6.544	***	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
KT1 <--- KT	.677
KT2 <--- KT	.829
KT3 <--- KT	.662

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e4	.229	.057	4.051	***	
e1	.271	.043	6.292	***	
e2	.161	.050	3.237	.001	
e3	.228	.035	6.537	***	

## 7. Hasil CFA kepuasan Pelanggan

### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KPLN1 <--- KLP	1.000				
KPLN2 <--- KLP	1.051	.136	7.736	***	
KPLN3 <--- KLP	1.022	.130	7.865	***	
KPLN4 <--- KLP	1.383	.129	10.727	***	
KPLN5 <--- KLP	1.449	.137	10.565	***	
KPLN6 <--- KLP	1.175	.131	8.942	***	

### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KPLN1 <--- KLP	.708
KPLN2 <--- KLP	.650
KPLN3 <--- KLP	.661
KPLN4 <--- KLP	.913
KPLN5 <--- KLP	.896
KPLN6 <--- KLP	.753

### Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e7	.216	.044	4.928	***	
e1	.215	.027	8.081	***	
e2	.326	.039	8.272	***	
e3	.291	.035	8.241	***	
e4	.082	.016	5.103	***	
e5	.111	.019	5.731	***	
e6	.228	.029	7.864	***	

Lampiran 5 matrik uji reliabilitas

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>					
	Component				
	1	2	3	4	5
KP1	.734	.144	-.015	.145	.249
KP2	.671	.361	.279	.147	.008
KP3	.661	.123	.267	.207	-.062
KD1	.883	.297	.185	.209	.139
KD2	.914	.150	.100	.151	.230
KD3	.231	.168	.136	.130	.922
INV1	.883	.297	.185	.209	.139
INV2	.230	.150	.914	.151	.100
INV3	.922	.168	.231	.130	.136
KL1	.675	.319	.159	.170	.072
KL2	.798	.100	.128	.080	.048
KL3	.800	.186	.007	-.040	.044
KS1	.688	.064	-.041	.103	-.051
KS2	.769	.202	.161	.003	.106
KS3	.640	.255	-.017	.153	.141
KT1	.636	.075	.176	.337	.247
KT2	.615	.147	.129	.258	.157
KT3	.760	.441	.359	.295	.134
KPLN1	.759	.423	.115	.235	.242
KPLN2	.745	.564	-.141	.263	.183
KPLN3	.759	.325	.126	.060	.133
KPLN4	.715	.467	.046	.121	.155
KPLN5	.745	.362	.016	.148	.081
KPLN6	.836	.431	.248	.093	-.006

Lampiran 6 hasil hasil uji normalitas data

**Assessment of normality (Group number 1)**

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KT1	1.000	5.000	-.827	-4.774	1.070	3.090
KT2	1.000	5.000	-.661	-3.816	.657	1.895
KT3	1.000	5.000	-.792	-4.571	.779	2.250
KD1	2.000	5.000	-.103	-.592	-.697	-2.013
KD2	2.000	5.000	-.340	-1.961	-.556	-1.606
KD3	2.000	5.000	-.014	-.078	-.829	-2.394
KPLN6	2.000	5.000	-.477	-2.753	.416	1.201
KPLN5	2.000	5.000	-.317	-1.831	-.185	-.533
KPLN4	2.000	5.000	-.330	-1.907	.038	.110
KPLN3	2.000	5.000	-.509	-2.941	.342	.987
KPLN2	2.000	5.000	-.479	-2.767	-.190	-.548
KPLN1	2.000	5.000	-.264	-1.526	-.241	-.696
KL1	2.000	5.000	-.100	-.580	-.754	-2.178
KL2	2.000	5.000	-.167	-.965	-.508	-1.467
KL3	2.000	5.000	-.473	-2.732	-.135	-.390
KP3	2.000	5.000	-.170	-.982	-.783	-2.260
KP2	2.000	5.000	-.239	-1.381	-.475	-1.371
KP1	2.000	5.000	-.197	-1.137	-.736	-2.123
KS1	1.500	5.000	-.015	-.089	-.090	-.260
KS2	1.000	5.000	-.422	-2.439	-.108	-.311
KS3	1.000	5.000	-.558	-3.221	.120	.347
INV1	2.000	5.000	-.363	-2.097	-.626	-1.806
INV2	2.000	5.000	-.457	-2.638	-.413	-1.193
INV3	2.000	5.000	-.070	-.406	-1.154	-3.332
Multivariate					7.993	2.348

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
144	49.627	.002	.271
28	48.431	.002	.074
13	48.150	.002	.053
136	45.503	.005	.052
106	44.689	.006	.069
76	43.254	.009	.062
1	43.073	.010	.064
160	41.254	.016	.074
177	39.611	.024	.069
192	39.572	.024	.072
66	39.445	.025	.061
40	39.319	.025	.065
8	39.088	.027	.063
127	38.762	.029	.072
176	38.696	.029	.071
20	38.534	.031	.070
10	38.278	.032	.060
138	37.077	.043	.073
197	36.864	.045	.052
29	36.789	.046	.051
18	36.764	.046	.053
35	36.640	.048	.078
114	36.523	.049	.068
53	36.462	.049	.067
14	36.314	.051	.062
107	35.704	.059	.062
85	35.220	.065	.062
199	34.408	.078	.078
169	33.800	.088	.087
5	33.699	.090	.067
21	33.463	.095	.056
30	33.369	.097	.067
17	33.348	.097	.078
165	33.233	.099	.077
154	33.221	.099	.066
55	33.174	.100	.056
34	33.016	.104	.078

Lampiran 7 Hasil Uji *Goodness of fit*

**Result (Default model)**

Minimum was achieved  
 Chi-square = 535.878  
 Degrees of freedom = 240  
 Probability level = .000

**Model Fit Summary**

**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	60	535.878	240	.000	2.233
Saturated model	300	.000	0		
Independence model	24	2474.186	276	.000	8.964

**RMR, GFI**

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.043	.820	.775	.656
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.149	.390	.337	.359

**Baseline Comparisons**

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.783	.751	.868	.845	.865
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

**Parsimony-Adjusted Measures**

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.870	.681	.753



Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

#### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	295.878	232.618	366.867
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	2198.186	2042.829	2360.941

#### FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2.693	1.487	1.169	1.844
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	12.433	11.046	10.265	11.864

#### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.079	.070	.088	.000
Independence model	.200	.193	.207	.000

#### AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	655.878	673.119	853.777	913.777
Saturated model	600.000	686.207	1589.495	1889.495
Independence model	2522.186	2529.082	2601.345	2625.345

#### ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3.296	2.978	3.653	3.383
Saturated model	3.015	3.015	3.015	3.448
Independence model	12.674	11.894	13.492	12.709

**HOELTER**

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	103	110
Independence model	26	27

Lampiran 8 hasil uji hipotesis

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP <--- KD	1.003	.108	9.252	***	par_18
KP <--- INV	.101	.074	1.368	.171	par_19
KL <--- KS	.769	.281	2.737	.006	par_20
KL <--- KT	.238	.214	1.110	.267	par_29
KPLN <--- KP	.140	.062	2.265	.023	par_21
KPLN <--- KL	.225	.075	2.987	.003	par_22
INV3 <--- INV	1.000				
INV2 <--- INV	.794	.159	5.000	***	par_1
INV1 <--- INV	.906	.179	5.061	***	par_2
KS3 <--- KS	1.000				
KS2 <--- KS	.805	.159	5.059	***	par_3
KS1 <--- KS	.884	.150	5.888	***	par_4
KP1 <--- KP	1.000				
KP2 <--- KP	1.007	.087	11.576	***	par_5
KP3 <--- KP	.931	.091	10.193	***	par_6
KL3 <--- KL	1.000				
KL2 <--- KL	.282	.111	2.551	.011	par_7
KL1 <--- KL	.399	.118	3.393	***	par_8
KPLN1 <--- KPLN	1.000				
KPLN2 <--- KPLN	1.005	.104	9.624	***	par_9
KPLN3 <--- KPLN	.944	.099	9.538	***	par_10
KPLN4 <--- KPLN	1.249	.095	13.198	***	par_11
KPLN5 <--- KPLN	1.332	.102	13.113	***	par_12
KPLN6 <--- KPLN	1.076	.096	11.225	***	par_13
KD3 <--- KD	1.000				
KD2 <--- KD	1.122	.110	10.200	***	par_14
KD1 <--- KD	.935	.103	9.106	***	par_15
KT3 <--- KT	1.000				
KT2 <--- KT	1.162	.118	9.817	***	par_16
KT1 <--- KT	1.200	.121	9.901	***	par_17

