



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI AHASS SUMBER JAYA MAHA SAKTI KECAMATAN  
ROGOJAMPI KABUPATEN BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Ludviyatus Sholeha**

**NIM 130210301031**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI AHASS SUMBER JAYA MAHA SAKTI KECAMATAN  
ROGOJAMPI KABUPATEN BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Ludviyatus Sholeha**

**NIM 130210301031**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puja dan puji syukur Keridhoan Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati serta sebagai ucapan rasa terimakasih saya maka skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibunda Nadirotul Laila atas segala ketulusan cinta, kasih sayang dan perhatian yang diberikan kepada saya, kerja keras serta pengorbanan yang begitu besar, dukungan, arahan dan do'a yang tiada henti demi keberhasilan dan kesuksesan saya.
2. Bapak saya Suhartono yang tetap memberikan saya semangat walau jauh di negara lain.
3. Kakak kandung saya Wahyu Firmansyah beserta keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat, dorongan dan do'a yang diberikan demi keberhasilan dan kesuksesan saya.
4. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.
5. Bapak/Ibu Guru saya terhormat, TK Khodijah 157, SD Negeri 1 Lemahbang Dewo, SMP Negeri 1 Rogojampi dan SMKN 1 Banyuwangi yang telah memberikan ilmu dan mendidik dengan kesabaran guna menjadikan saya orang yang berilmu dan bertaqwa.

**MOTTO**

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah “*

**(HR.Turmudzi)**

*“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”*

**( HR. Dailani dari Anas r.a )**

*“Untuk Jadi Maju Memang Banyak Hambatan. Kecwa Semenit Dua Menit Boleh, Tetapi Setelah Itu Harus Bangkit Lagi.”*

**(Joko Widodo)**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ludviyatus Sholeha

NIM : 130210301031

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupataen Banyuwangi Tahun 2017”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juni 2017

Yang menyatakan,

Ludviyatus Sholeha

NIM. 130210301031

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi 2017”** telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Senin, 19 Juni 2017

Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Sutrisno Djaja, M.M.  
NIP. 195403021986011001

Drs. Djoko Widodo, M.M.  
NIP. 195196002171986031003

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi 2017**” telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Juni 2017

Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

**Drs. Sutrisno Djaja, M.M.**  
**NIP. 195403021986011001**

**Drs. Djoko Widodo, M.M.**  
**NIP. 195196002171986031003**

Anggota I

Anggota II

**Dra. Sri Wahyuni, M.Si**  
**NIP. 195705281984032002**

**Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd.**  
**NIP. 198008272006042001**

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

**Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D**  
**NIP. 19680802 199303 1 004**

## RINGKASAN

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi 2017;**

Ludviyatus Sholeha, 130210301031; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember, 51 Halaman.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan yang diberikan.

Terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan dalam kualitas jasa pelayanan, yaitu: Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Setiap pelanggan yang membeli produk atau jasa pasti ingin mendapatkan kepuasan yang maksimal dari produk atau jasa yang telah mereka beli. Dengan ini, perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan yang telah membeli produk atau jasa merasa puas. AHASS juga mengutamakan kualitas pelayanan dalam memberikan service sepeda motor kepada pelanggan. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.



Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode purposive area, sedangkan metode penentuan responden menggunakan metode purposive sampling dengan teknik accidental sampling sejumlah 90 responden. Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumen. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. Hasil uji besarnya  $F_{hitung} = 330,218 > F_{tabel} = 3,949$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu 'ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi'. Hasil analisis efektivitas garis regresi ( $R^2$ ) yang digunakan untuk mengetahui kontribusi koefisien regresi dari variabel bebas terhadap variabel terikat diketahui sebesar 79%. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi sebesar 79%. Sedangkan sisanya yaitu 21% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah, berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi 2017”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari batuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Sutrisno Djaja, M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Joko Widodo, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini, serta Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Dosen Penguji I dan Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan pada skripsi ini;
5. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Jember yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat;

6. Bapak Hidayat selaku Kepala Bengkel AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan izin penelitian;
7. Semua karyawan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk saya dan memberikan banyak informasi yang saya butuhkan;
8. Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk pelaksanaan penelitian;
9. Sahabat-sahabat terbaikku mulai sekolah dulu Farhan, Yuanita, Norma, Lintang, Nita yang tetap setia menjadi sahabat sampai sekarang dan telah mengajarkan kesetiaan dalam berteman, selalu ada dalam kondisi apa pun, memberikan support dalam hidupku.
10. Sahabat Terruisyik mulai kuliah Aulya, Imatul, Ulima, Elmita, Ika, Santhy, Elok, Tria, Nanda yang telah mengajarkan penulis arti kekeluargaan, tanggung jawab, kepedulian dan kesabaran;
11. Teman-teman Kos Papina Cindy, Ilmi, Westin, Indah, Revo, Siti yang selalu memberikan keceriaan, doa, senyuman dan pengalaman hidup yang berharga.
12. Teman-teman KKMT Pendidikan Ekonomi MAN 1 Jember Citra, Farhan, Dely yang telah memberikan motivasi dan dorongan untuk segera menyelesaikan studi saya.
13. Teman Rame Nisa, Ade, Desy, Ana, Rezita, Kintania, Rissa yang telah banyak memberikan pelajaran tentang pertemanan;
14. Semua orang-orang yang telah mendorong, memotivasi, mendukung, dan membuat alasan saya untuk menyelesaikan skripsi secepat mungkin.
15. Seluruh teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2013, serta kakak dan adik angkatan yang telah memberikan banyak pengalaman, kenangan dan kebersamaan selama ini.

16. Serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ilmiah ini jauh dari sempurna, untuk saran dan kritik selalu penulis harapkan untuk kemajuan penulis di kemudian hari. Namun, penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bisa bermanfaat bagi pembaca semua.

Jember, 19 Juni 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO ..</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2 Teori Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>7</b>
2.2.1 Keandalan (reliability).....	9
2.2.2 Daya Tanggap (responsiveness).....	9
2.2.3 Jaminan (assurance).....	10
2.2.4 Empati (empathy).....	10
2.2.5 Bukti Fisik (tangibles).....	11

2.3 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	12
2.5 Kerangka Berfikir Penelitian.....	13
2.6 Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	15
3.2 Lokasi Penelitian .....	15
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	16
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.4.1 Kualitas Pelayanan (X) .....	17
3.4.2 Kepuasan Pelanggan (Y).....	18
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	18
3.5.1 Jenis Data .....	18
3.5.2 Sumber Data .....	19
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.6.1 Observasi .....	19
3.6.2 Wawancara .....	19
3.6.3 Kuesioner.....	19
3.6.4 Studi Kepustakaan .....	20
3.7 Metode Pengolahan Data .....	20
3.7.1 Editing .....	20
3.7.2 Skoring .....	20
3.7.3 Tabulasi .....	21
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	21
3.8.1 Uji Validitas.....	21
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	22
3.9 Metode Analisis Data.....	23
3.9.1 Analisis Deskriptif .....	23

3.9.2 Analisis Inferensial .....	23
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>27</b>
4.1.1 Data Pelengkap .....	27
4.1.1.1 Gambaran Utama Lokasi Penelitian .....	27
4.1.2 Data Utama.....	28
4.1.2.1 Gambaran Umum Responden.....	28
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian.....	29
4.1.3.1 Uji Validitas.....	29
4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....	30
4.1.4 Analisi Data.....	31
4.1.4.1 Analisis Deskriptif.....	32
4.1.4.2 Analisis Inferensial.....	40
<b>4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>51</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>52</b>

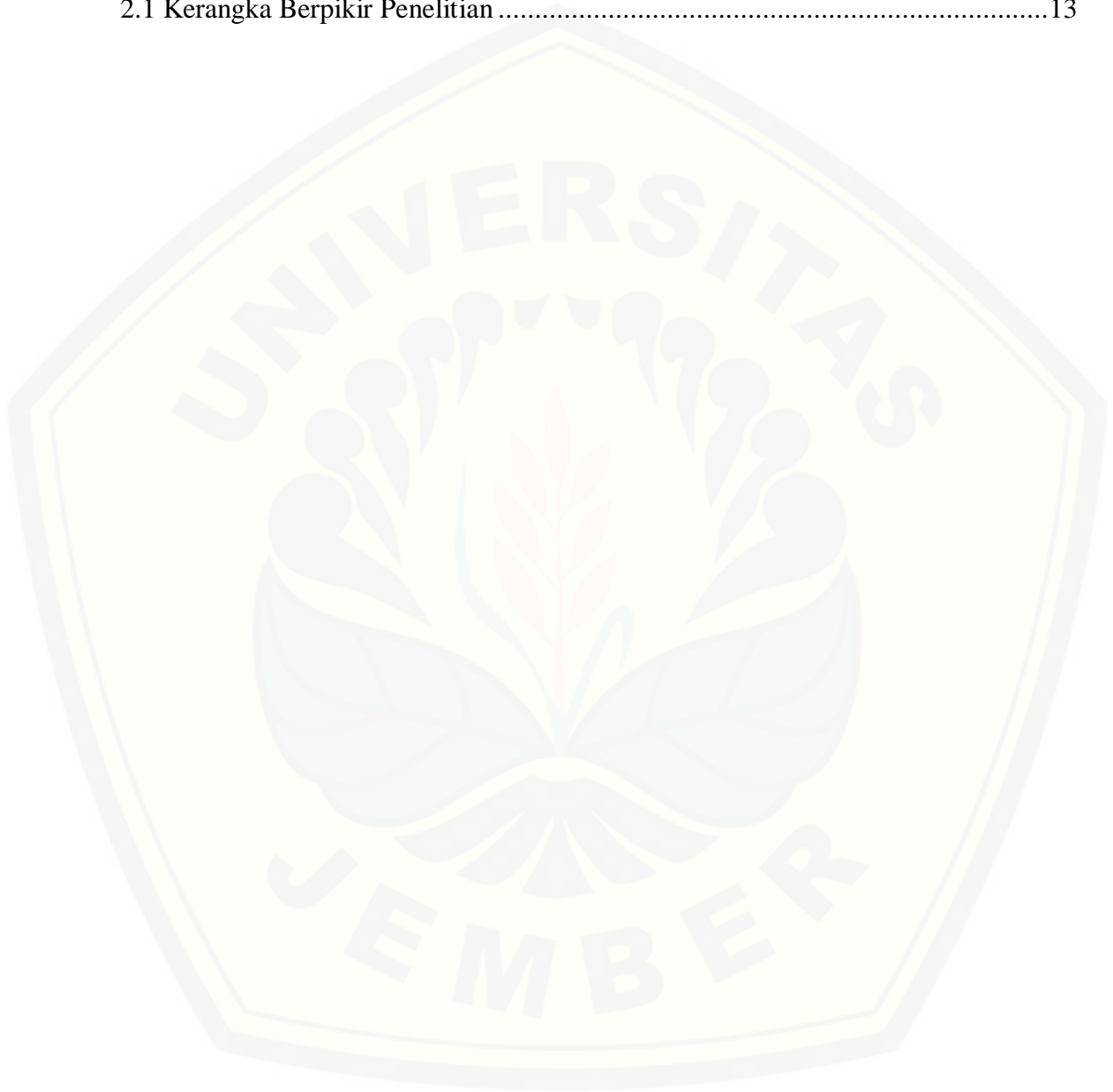
## DAFTAR TABEL

1.1 Data Jumlah Pelanggan Bulan Desember-Februari.....	3
3.1 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien reliabilitas (alpha).....	22
3.2 Interpretasi terhadap koefisien.....	25
4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	29
4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
4.3 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	31
4.4 Indikator Bukti Fisik.....	32
4.5 Indikator Keandalan.....	33
4.6 Indikator Daya Tanggap.....	35
4.7 Indikator Jaminan.....	36
4.8 Indikator Empati.....	37
4.9 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	39
4.10 Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana.....	41
4.11 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.....	42
4.12 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	43
4.13 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F.....	43



**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....13



**DAFTAR LAMPIRAN**

A. Matrik Penelitian .....	54
B. Tuntunan Penelitian .....	55
C. Angket Penelitian.....	57
D. Pedoman Wawancara.....	65
E. Daftar Responden.....	68
F. Hasil Angket .....	72
G. Uji Validitas .....	84
H. Uji Reliabilitas .....	91
I. Frekuensi Data .....	95
J. Analisis Regresi Sederhana .....	105
K. Transkrip Wawancara .....	111
L. Tabel nilai Kritis Koefisien r .....	116
M. Tabel Nilai-nilai Kritis F .....	117
N. Dokumentasi.....	120
O. Surat Ijin Penelitian .....	125
P. Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian .....	126
Q. Lembar Konsultasi.....	127
R. Biodata Diri .....	129

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat, kebutuhan penduduk pun semakin meningkat, khususnya kebutuhan terhadap transportasi. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat untuk membantu mobilitas mereka agar sampai di suatu tempat. Transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat yaitu kendaraan sepeda motor. Dengan banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap sepeda motor, semakin berkembang pula pasar kendaraan bermotor. Berkembangnya pasar sepeda motor di Indonesia membuat persaingan menjadi sangat ketat. Hal ini menjadi keuntungan bagi pihak konsumen karena akan semakin banyak pilihan dalam menentukan sepeda motor yang akan digunakan. Penentuan pilihan untuk membeli sepeda motor oleh konsumen dapat dipengaruhi banyak faktor, baik dari harga jual, pelayanan purna jual, kualitas sepeda motor, dan sebagainya.

Setiap kendaraan pasti membutuhkan perawatan berkala untuk menjaga performansi, keamanan, dan kenyamanan maksimal. Ketika terjadi kerusakan pada saat digunakan (mogok) banyak pengguna motor yang tidak bisa memperbaikinya karena pengetahuan tentang kendaraanya yang minim. Hal ini menjadi suatu peluang usaha yang dapat dimanfaatkan untuk membuka jasa layanan *service* motor.

Adanya peluang usaha dalam jasa layanan *service* sepeda motor membuat banyak pengusaha yang tertarik membuka usaha tersebut. Contohnya di daerah Kecamatan Rogojampi, banyak sekali *outlet* bengkel yang dibuka di beberapa titik, seperti dipusat keramaian masyarakat. Baik bengkel yang tidak resmi maupun bengkel yang resmi banyak terdapat di Kecamatan Rogojampi. Di setiap bengkel pasti memiliki fasilitas dan peralatan yang berbeda. Utamanya bagian mekanik yang melayani pelanggan yang membutuhkan jasa *service*. Adanya persaingan antar pengusaha bengkel yang semakin ketat juga mendorong perusahaan kendaraan motor untuk mendirikan jasa layanan *service* motor.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman, dalam Tjiptono (2006:70) terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan dalam kualitas jasa pelayanan, yaitu: Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

Perusahaan Honda mendirikan jasa layanan service dengan nama AHASS. Di bengkel AHASS tersebut hanya melayani *service* untuk sepeda motor merek Honda. Bengkel AHASS juga menyediakan berbagai macam keperluan atau yang biasa disebut dengan nama *spare part* khusus untuk sepeda motor yang diproduksi oleh perusahaan Honda sendiri. Diantaranya menyediakan *service* terkait busi, *double tube*, cairan pendingin, *accu*, oli MPX, dan masih banyak lagi. Hal tersebut membuat pelanggan yang melakukan perawatan sepeda motornya di AHASS dapat terjamin karena semua yang disediakan merek Honda. Biasanya pelanggan AHASS yang menggunakan jasa *service* tersebut mempunyai buku *service* yang bisa mencatat jangka waktu pelanggan tidak melakukan *service* sepeda motornya.

Setiap pelanggan yang membeli produk atau jasa pasti ingin mendapatkan kepuasan yang maksimal dari produk atau jasa yang telah mereka beli. Dengan ini, perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan yang telah membeli produk atau jasa merasa puas. AHASS juga mengutamakan kualitas pelayanan dalam memberikan *service* sepeda motor kepada pelanggan.

AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Rogojampi merupakan salah satu bengkel resmi untuk sepeda motor merek Honda atau biasa disebut sebagai AHASS (*Astra Honda Authorised Service Station*) yang memiliki lokasi yang strategis di kawasan kota yaitu di JL. Raya Rogojampi No.70 Banyuwangi. Kondisi tersebut menjadikan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Rogojampi sebagai bengkel resmi Honda yang memiliki pemakai jasa atau pelanggan yang cukup tinggi. Jumlah rata-rata pelanggan perhari sampai dengan 20 pelanggan, ini dibuktikan dari data yang diperoleh dari AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Rogojampi selama bulan Desember 2016 hingga Februari 2017.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Desember 2016 – Februari 2017

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Desember 2016	871
2	Januari 2017	794
3	Februari 2017	843

Sumber: AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi (2017)

Selain itu setiap bengkel resmi Honda (AHASS) ditunjang oleh para mekanik yang merupakan tenaga terampil dan terdidik. Para mekanik tersebut telah menjalani pelatihan mekanik tingkat I, II dan III, maupun manajemen serta menggunakan peralatan, perlengkapan teknis dan administrasi standar Astra Honda Motor. Dengan demikian, karyawan dapat memberi tahu konsumen mengenai cara merawat sepeda motor Honda secara berkala yang baik dan benar agar sepeda motor Honda tetap awet, nyaman dan aman bagi pengendara.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, AHASS harus bisa memberikan kepuasan atas pelayanannya. Kepada pelanggan yang puas dengan kualitas jasa yang diberikan oleh AHASS cenderung menjadi loyal dan setia untuk terus menggunakan jasa AHASS tersebut. Sedangkan konsumen yang kurang puas

atau tidak puas memiliki kecenderungan untuk beralih kepada perusahaan sejenis yang lain yang mampu menawarkan jasa dengan kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu, AHASS diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan. Hal itu diwujudkan dengan penyaranan kepada pelanggan dalam penggantian suku cadang sepeda motor ketika suku cadang tersebut mengalami kerusakan sedikit karena AHASS ingin memberikan rasa aman ketika pelanggan menggunakan sepeda motornya setelah melakukan service, mencuci sepeda motor yang melakukan service di AHASS.

Berdasarkan latar belakang diatas dan melihat betapa pentingnya kualitas jasa dalam rangka mewujudkan kepuasan pelanggan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu: “Adakah pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dikemukakan bahwa tujuan penelitian ini adalah; “Untuk mengetahui adakah pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:\

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan bacaan dan informasi mengenai kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan, referensi, untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sejenis.

4. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan tersebut.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 ini akan dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian yang akan diteliti. Adapun tinjauan pustaka meliputi (1) Tinjauan penelitian terdahulu, (2) Kualitas pelayanan, (3) Kepuasan pelanggan, (4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (5) Kerangka berfikir, (6) Hipotesis penelitian.

### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca, diantaranya adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Edy Mulyanto (2011) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor”. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,679 yang berarti bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 67,9%. Sedangkan sisanya 32,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel-variabel dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan dimana bukti fisik memiliki pengaruh terbesar dibandingkan variabel lain dalam penelitian ini, sedangkan daya tanggap memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel (X) dan



menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y). Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan sekarang adalah pada tempat penelitian dan analisis data.

Penelitian yang dilakukan oleh Oldy Ardhana (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Caesar Semarang”. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,584 menunjukkan bahwa 58,4 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 41,6 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah kualitas pelayanan sebagai variabel (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y). Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan sekarang adalah analisis data dan penelitian terdahulu menggunakan harga dan lokasi dalam variabel (X).

Berdasarkan penelitian terdahulu maka kontribusi yang diberikan terhadap peneliti sekarang adalah sebagai bahan acuan dan pertimbangan berfikir yang memperkuat penelitian ini. Selain itu hasil penelitian terdahulu digunakan untuk memperkuat hipotesis sesuai teori yang ada, sehingga mendorong peneliti untuk mengetahui apakah kesimpulan dari peneliti terdahulu juga akan ditemui dalam peneliti sekarang.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan

menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Lupiyoadi, 2006: 181).

Kualitas menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007: 51). Selanjutnya (Tjiptono, 2005: 11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan yang dalam penelitian ini adalah pelanggan.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2011) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005: 121). Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapakan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Beteson (dalam Tjiptono,2008:95) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: “*tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy*”.

### **2.2.1 Keandalan (*reliability*)**

*Reliability* merupakan kemampuan karyawan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono,2007:273). Menurut Parasuraman dkk (dalam Adam,2014:11) Reliability berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Menurut Lupiyoadi (2006:182) reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa reliabilitas yaitu kemampuan karyawan perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan kepada setiap pelanggan.

### **2.2.2 Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Menurut Lupiyoadi (2013:217) daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tidak membiarkan pelanggan menunggu agar tidak menciptakan persepsi yang negatif dari kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono(2005:14) daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Menurut Adam (2015:11) *responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyediakan jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas disimpulkan bahwa daya tanggap yaitu tentang aktivitas karyawan dalam melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap.

### 2.2.3 Jaminan (*assurance*)

Kenyamanan dan keamanan adalah salah satu yang diharapkan dalam menikmati suatu layanan jasa. Menurut Tjiptono (2006:70) jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perusahaan. Menurut Lupiyoadi (2006:217) jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan akan perusahaan. Harapan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Menurut Adam (2015:12) *assurance* meliputi keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa jaminan dari suatu pelayanan yaitu kemampuan karyawan melayani pelanggan dengan rasa percaya diri.

### 2.2.4 Empati (*empathy*)

Empati merupakan kepedulian yang dibangun oleh pihak perusahaan terutama kepedulian karyawan dalam melayani pelanggan sehingga mampu menciptakan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2006:182) empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Menurut Adam (2015:12) empati merupakan kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. Menurut Tjiptono (1997:14) empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas bahwa empati yaitu melayani pelanggan dengan kepedulian, penuh perhatian dan sabar sehingga mampu menciptakan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pelanggan.

### 2.2.5 Bukti Fisik (*tangibles*)

Menurut Adam (2015:11) *tangibl* emencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan, dan petugas. Menurut Lupiyoadi (2013:216) berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal karena akan menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Menurut Tjiptono (2008:106) bukti fisik merupakan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas bahwa bukti fisik yaitu peralatan, penampilan karyawan, serta perlengkapan yang menunjang pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan.

## 2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Mts. Arief (2007: 167) yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang seseorang setelah antara kinerja yang ia rasakan terhadap harapannya. Menurut Yazid(2008:55) kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan tinggi sementara kinerja biasa saja maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya bila kinerja melebihi harapan maka kepuasan meningkat. Teori kepuasan konsumen didasarkan pada upaya meminimalkan gap (kesenjangan) tersebut. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen.

Anderson (dalam Tjiptono,2007:348) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan kontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan pelanggan dengan unjuk kerja perusahaan yang diterimanya selama menjadi pelanggan. Setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja personil layanan jasa yang telah

diterima pelanggan merasa puas atau tidak kecewa apabila kinerjanya sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya.

Adapun indikator dari kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Menggunakan jasa layanan AHASS kembali. Adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan akan pelayanan dapat memberikan nilai positif dan memungkinkan pelanggan menggunakan jasa layanan kembali.
- 2) Merekomendasikan layanan AHASS kepada orang lain. Kesiapan dalam merekomendasikan kepada orang lain akan menjadikan tolok ukur yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan.

#### **2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

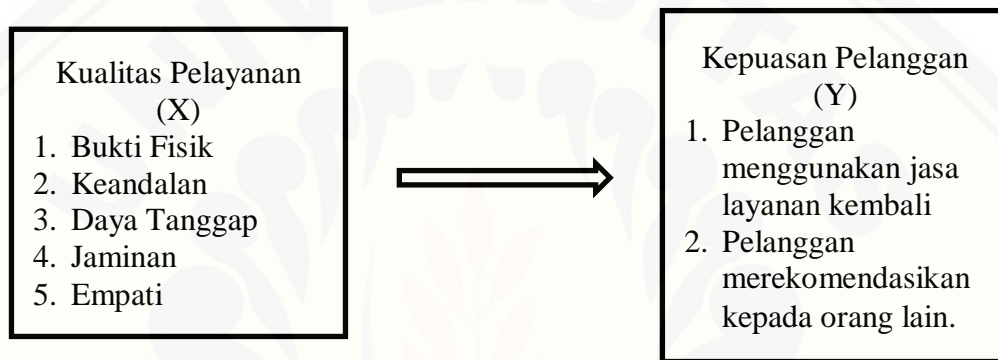
Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan. Menurut Alma (2000:279) hal penting perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah penerapan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas konsumen dan tidak terbuang untuk berpindah perusahaan lain. Hal tersebut dikuatkan dari Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Rangkuti, 2002:41).

Berdasarkan pendapat di atas kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan namun jika kualitas yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan akan membentuk persepsi yang positif terhadap perusahaan dan pelayanan yang bermutu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu AHASS

mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

## 2.5 Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan konsep teori tersebut maka kerangka berpikir penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

Berdasarkan latar belakang perusahaan yang menerapkan pelayanan jasa yang berorientasi pada pelanggan dengan ditunjang beberapa teori yang ada maka lebih mengedepankan pelayanan yang optimal kepada pelanggan yang dapat mewujudkan kepuasan pada diri pelanggan.

Variabel yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode kuantitatif yang menganalisis 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti ini, memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebagai apresiasi terpenuhinya harapan pelanggan untuk cepat mendapatkan pelayanan, keinginan pelanggan atas pelayanan yang memuaskan dari kinerja yang diberikan perusahaan.

## 2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka konseptual yang telah dijelaskan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.





## BAB 3. METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Adapun metode penelitian yang akan dijelaskan pada bab ini meliputi rancangan penelitian, lokasi penelitian, penentuan subjek peneliti, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan analisis data.

### 3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Penelitian ini menggunakan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X1.1), keandalan (X1.2), daya tanggap (X1.3), jaminan (X1.4), empati (X1.5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi pada tahun 2017. Pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, wawancara dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial (regresi sederhana, uji F).

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive area* yaitu penentuan lokasi penelitian berdasarkan kesenjangan dan pertimbangan sesuai tujuan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di AHASS Jl. Raya Rogojampi No. 70 Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. Pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi sebagai berikut:

1. Letak lokasi yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Data yang digunakan sebagai bahan penelitian cukup memadai dan mudah diperoleh.
3. Belum ada penelitian sejenis yang dilakukan di tempat tersebut.

4. Adanya kerjasama yang baik antara pihak AHASS dan peneliti sehingga memperlancar penelitian ini.

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan dari AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. Metode sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pelanggan AHASS yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dan cocok sebagai sumber data. Sampling pengambilan responden di AHASS adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan AHASS lebih dari 2 kali yang tidak menggunakan kartu garansi. Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

(Umar, H. 2003:146)

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran untuk ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10%

Penelitian ini mengambil data pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi selama bulan Februari 2017 dengan jumlah data sebanyak 843 pelanggan.

Jadi berdasarkan populasi sebanyak 843 pelanggan tersebut dapat dicari sampelnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{843}{1 + 843 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{843}{9,43}$$

$$n = 89,3$$

$$n = 90 \text{ orang (dibulatkan)}$$

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

#### 3.4.1 Kulit Pelayan (X)

indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (wujud)

Bukti fisik dalam penelitian ini merupakan tingkat kelengkapan sarana dan prasarana serta penampilan karyawan AHASS dalam melayani pelanggan yang meliputi ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan service yang memadai, penampilan karyawan yang rapi.

2. Keandalan

Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan AHASS dalam melayani pelanggan yang meliputi, kinerja sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap

Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kemampuan para karyawan di AHASS dalam menanggapi keinginan pelanggan yang meliputi, memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan

Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh pelanggan di AHASS yang meliputi, pihak AHASS mampu menjamin spare part atau layanan service yang diberikan kualitas yang bagus, pihak AHASS mampu menjaga keamanan dan kenyamanan kendaraan sepeda motornya setelah dilakukan service, pihak AHASS sabar dan sopan saat melayani pelanggan.

#### 5. Empati

Empati yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan karyawan mampu berkomunikasi dengan pelanggan di AHASS yang meliputi, memahami kebutuhan pelanggan, memperhatikan keluhan pelanggan.

### 3.4.2 Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini merupakan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan jasa service di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti. Indikator dari kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Menggunakan jasa layanan AHASS kembali.
- b. Merekomendasikan layanan AHASS kepada orang lain.

## 3.5 Jenis dan Sumber Data

### 3.5.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, data kuantitatif dari penelitian ini berupa jawaban kuesioner. Sedangkan data kualitatif dari penelitian ini berupa hasil wawancara dan observasi ke tempat penelitian. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer didapatkan langsung dari pelanggan AHASS melalui pengisian kuesioner sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumen tertulis di AHASS Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.

### 3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yaitu pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti.
2. Informan dalam penelitian ini yaitu manajer AHASS Sumber Jaya Maha Sakti.
3. Dokumen dalam penelitian yaitu dokumen yang ada di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti yang diperoleh dari manajer dan bagian administrasi umum.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu:

#### 1) Observasi

Observasi adalah metode dipergunakan sebagai salah satu piranti dalam pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.

#### 2) Wawancara

Metode ini merupakan metode pelengkap dalam pengumpulan data primer. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk mendapatkan keterangan lebih jelas atau mendukung jawaban yang disampaikan melalui kuisisioner. Teknik wawancara yang dilakukan peneliti menggunakan teknik wawancara secara langsung.

#### 3) Kuesioner

Kuesioner merupakan seperangkat daftar pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada responden untuk dijawab. Tujuan agar responden dapat memberikan jawaban secara tertulis karena adanya keterbatasan waktu. Dalam hal ini kuisisioner diajukan pada pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.

#### 4) Studi Kepustakaan

Membantu dalam menganalisis data dan sebagai landasan teori. Sumber diperoleh dari data, jurnal dan internet.

### **3.7 Metode Pengolahan Data**

Setelah pengumpulan data, dilakukan pengolahan data sehingga data siap untuk dianalisis. Metode pengolahan data dalam penelitian yaitu editing, skoring, dan tabulasi.

#### **3.7.1 Editing**

Editing merupakan langkah awal untuk mengecek kelengkapan data dan identitas responden sehingga data yang diperoleh tidak menimbulkan keraguan-raguan. Hal-hal yang akan diproses dalam editing meliputi: kelengkapan dalam pengisian, kejelasan makna jawaban, konsisten jawaban, relevansi jawaban dan keseragaman suatu jawaban.

Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan dalam penelitian ini, peneliti mengecek kembali apakah angket sudah diisi dan dikembalikan kepada peneliti apabila angket sudah diisi semua. Jika angket tidak lengkap, peneliti mengembalikan angket tersebut kepada responden untuk dilengkapi.

#### **3.7.2 Skoring**

Skoring digunakan untuk membedakan penilaian terhadap data yang didapatkan, dari hasil pengisian angket tertutup oleh responden. Tipe pengukuran yang digunakan adalah pengukuran bertingkat dengan skala likert. Rentang skala yang digunakan untuk mengukur derajat setuju atau tidak setuju untuk setiap indikator variabel dalam penelitian ini adalah 1 (satu) sampai 3 (tiga) dengan pembagian nilai sebagai berikut:

- a. Responden yang menjawab “sangat setuju” diberi nilai = 3
- b. Responden yang menjawab “setuju” diberi nilai = 2
- c. Responden yang menjawab “kurang setuju” diberi nilai = 1

### 3.7.3 Tabulasi

Tabulasi adalah proses perhitungan frekuensi jawaban yang dipilih oleh responden terhadap *option* pertanyaan yang diberikan kepada responden yang ditulis dalam table. Tabulasi sering diartikan sebagai proses penyusunan data ke dalam table, sehingga data dengan mudah dapat dibaca dan dipahami. Tabulasi dalam penelitian ini digunakan untuk memaparkan hasil penelitian dari angket yang disebarkan kepada responden ke dalam table.

## 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

### 3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran dari penyebaran kuesioner. Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson).

Untuk menghitungnya uji validitas dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - \sum x^2)(n \sum y^2 - \sum y^2)}}$$

(Arikunto, 2006:170)

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- $n$  = Jumlah responden
- $\sum X$  = Jumlah skor butir soal
- $\sum Y$  = Jumlah skor total soal
- $\sum X^2$  = Jumlah skor kuadrat butir soal
- $\sum Y^2$  = Jumlah skor total kuadrat butir soal

Kriteria Pengujian :

- a. Jika  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  pada derajat bebas  $n-k$  dengan taraf signifikan 5%. Maka dinyatakan valid

- b. Jika  $r_{hitung} <$  dari  $r_{tabel}$  pada derajat bebas  $n-k$  dengan taraf signifikan 5%. Maka dinyatakan tidak valid.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana sesuatu hasil pengukuran reaktif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* berdasarkan skala likert. Jika nilai alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6 maka dinyatakan reliable, sedangkan sebaliknya jika alpha yang diperoleh lebih kecil dari 0,6 maka variabel dinyatakan tidak reliable. Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - r)r}$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

$r$  = koefisien rata-rata antar variabel

$k$  = jumlah independen variabel dalam persamaan

Tabel 3.1 pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien reliabilitas (alpha)

No	Interval	Kriteria
1	<0,200	Sangat rendah
2	0,200-0,399	Rendah
3	0,400-0,599	Cukup
4	0,600-0,799	Tinggi
5	0,800-1,00	Sangat tinggi

Sumber : Yarnest (2003:9)



Untuk mempermudah melakukan uji validitas dan reliabilitas instrument pada penelitian ini maka digunakan SPSS versi 22 *for windows*.

### **3.9 Metode Analisis Data**

Analisis data adalah upaya dalam mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis data inferensial.

#### **3.9.1 Analisis Deskriptif**

Analisis ini untuk menggambarkan keadaan lapangan daerah penelitian secara deskriptif dengan jalan menginterpretasikan hasil tabulasi data dengan harapan dapat mendukung hasil analisis penelitian, sehingga dapat menjabarkan secara rinci untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti.

#### **3.9.2 Analisis Inferensial**

Analisis ini merupakan analisis statistic dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti. Adapun langkah-langkah dalam analisis ini meliputi hal-hal berikut:

##### **1. Persamaan Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. Dalam penelitian ini menggunakan satu prediktor yaitu kualitas pelayanan sebagai (X). Model persamaan analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

(Widiyanto, 2013:213)

Keterangan:

$\hat{Y}$  : Variabel terikat (kepuasan pelanggan)

$X$  : Variabel bebas (kualitas pelayanan jasa)

$b$  : Koefisien regresi variabel bebas

$a$  : Konstanta

Untuk mencari a dan b menggunakan rumus:

$$a = \frac{\sum Y \cdot \sum X^2 - \sum X \cdot \sum XY}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

(Widiyanto,2013:213)

## 2. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya komponen variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus analisis varian regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$R_y = \sqrt{\frac{a \sum xy}{\sum y^2}}$$

(Hadi,2004:25)

Keterangan:

$R_y$  = koefisien korelasi antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X)

$a$  = koefisien regresi

$\sum xy$  = total variabel X dan variabel Y

$\sum y^2$  = jumlah kuadrat variabel Y

Untuk interpretasi terhadap koefisien korelasi bisa terhadap koefisien korelasi bisa terlihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 interpretasi terhadap koefisien

No	Interprestasi Koefisien	Tingkat Hubungan
1	<0.200	Sangat Rendah
2	0,200-0,399	Rendah
3	0,400-0.599	Sedang
4	0,600-0,799	Kuat
5	0,800-1,00	Sangat Kuat

Sumber :Sugiyono,2011:184

### 3. Uji F

Uji F dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, yaitu mengetahui keberartian pengaruh variabel kualitas pelayanan (x) sebagai komponen bebas terhadap variabel kepuasan pelanggan (y) sebagai komponen terikat dengan menggunakan F-test.

Menurut Gujarati (dalam Djaja,2015:53), uji F ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hit} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

$R^2$  : koefisien determinasi

k : Banyaknya variabel bebas

n : Banyaknya sampel

F : Pengujian serentak

Kesimpulan :

- Jika  $F_{hit} \geq F_{tab}$  maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian kelima indikator variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti.

- b. Jika  $F_{hit} < F_{tab}$  maka  $H_0$  diterima, dengan demikian minimal ada satu indikator variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti.

#### 4. Efektifitas Garis Regresi

Cara ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar (%) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R^2 (1) \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

(Hadi, 2004:85)

#### 5. *Standart Error of Estimate*

*Standart Error of Estimate* digunakan untuk mengukur variasi nilai Y aktual dari garis regresinya. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$S_{y.x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n-2}}$$

(Hadi, 2004:56)

Keterangan:

Y = y aktual

$Y_r$  = y prediksi

n = jumlah

untuk mempermudah pengelolaan dan penganalisisan data yang diperoleh maka penelitian menggunakan program SPSS *for Windows* versi 22

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi yaitu sebesar 79%, sedangkan sisanya yaitu 21% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak adalah sebagai berikut:

- a. Pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor, hendaknya meningkatkan kinerja karyawan serta memberikan beberapa potongan harga untuk dapat menarik para pelanggan.
- b. Bagi karyawan, hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal daya tanggap yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan.
- c. Bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini.

**DAFTAR BACAAN**

**Buku**

- Adam,H. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Arikunto, S.2006. *Prosedur penelitian*. Cetakan ke 12. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya
- Djaja, Sutrisno. 2015. *Metodologi Penelitian*. Diklat. Jember: FKIP Unej
- Gurajati,Damodar. 2006. *Dasar Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi,R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Costumer Satisfaction*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono,F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono,F. 2008.*Service Managemen*.Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono, F dan Candra,G. 2011.*Service,Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta : CV Andi Offset
- Umar,H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widiyanto, Agus. 2013. *Statistika Terapan*. Jakarta: PT Elex Komputindo

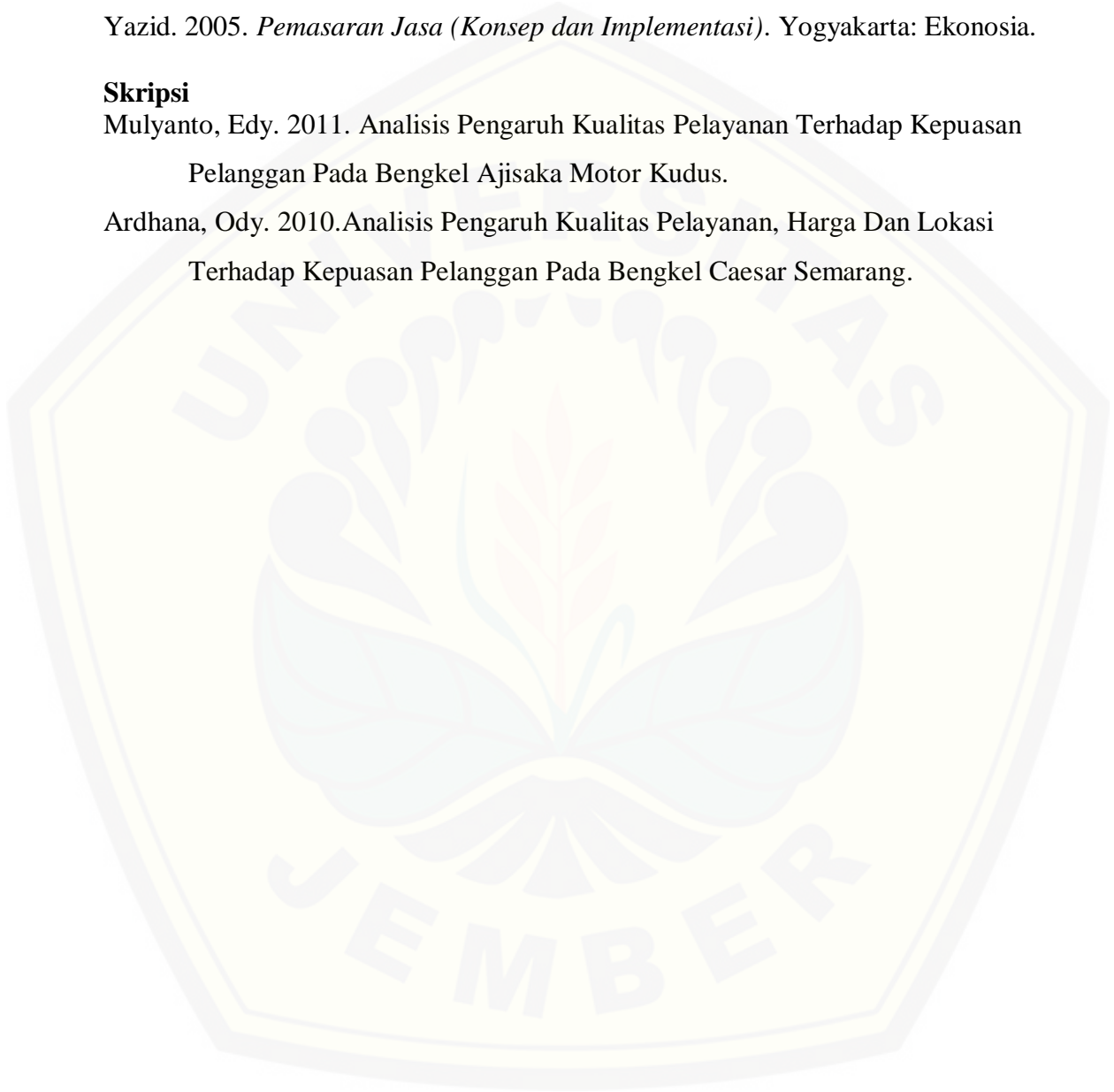
Yarnest. 2003. *Buku Panduan Aplikasi Komputerisasi Statistik. SPSS 12.0 for Windows*. Malang: Universitas Merdeka

Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)*. Yogyakarta: Ekonosia.

**Skripsi**

Mulyanto, Edy. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajsaka Motor Kudus.

Ardhana, Ody. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Caesar Semarang.



Lampiran A.

MATRIK PENELITIAN

Judul	Permasalahan	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi	Adakah pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?	Kualitas Pelayanan (X)  Kepuasan Pelanggan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bukti Fisik</li> <li>Keandalan</li> <li>Daya Tanggap</li> <li>Jaminan</li> <li>Empati</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Pelanggan menggunakan jasa layanan kembali</li> <li>Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain</li> </ol>	Data Primer: Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Rogojampi Kabupaten Banyuwangi  Data Sekunder: Manager AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Rogojampi Kabupaten Banyuwangi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Metode penentuan lokasi yang digunakan adalah <i>purposive area</i></li> <li>Penentuan responden menggunakan teknik <i>purposive</i> dengan <i>accidental</i> sampling</li> <li>Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan</li> <li>Metode Analisis Data:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Analisis Deskriptif</li> <li>Analisis Inferensial:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis Regresi Linier Sederhana: <math display="block">Y' = a + bX + ei</math></li> <li>Analisis Varian Garis Regresi</li> <li>Uji F <math display="block">F_{hit} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}</math></li> <li>Efektifitas Garis Regresi <math display="block">R^2 (1) \times 100\% = \dots\dots\dots\%</math></li> <li>Standart Error of Estimate <math display="block">S_{y.x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n-2}}</math></li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>	Diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi



**Lampiran B.****TUNTUNAN PENELITIAN****1. Tuntunan Kuesioner / Angket**

No.	Variabel	Sumber Data
1.	Kualitas Pelayanan	Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi
2.	Kepuasan Pelanggan	Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi

**2. Tuntunan Observasi**

No.	Variabel	Sumber Data
1.	Aktivitas pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti dalam melayani konsumen	AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi

**3. Tuntunan Wawancara**

No.	Data yang Diraih	Sumber Data
1.	Kualitas Pelayanan	Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi
2.	Kepuasan Pelanggan	Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi

**4. Tuntunan Studi Kepustakaan**

No.	Data yang Diraih	Sumber Data
1.	Profil	AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi
2.	Jumlah karyawan	AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi
3.	Nama Pelanggan	AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi

**Lampiran C.****ANGKET PENELITIAN**

Kepada :

Bapak/Ibu Pelanggan di AHASS

Sumber Jaya Maha Sakti

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian dan penyusunan skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Rogojampi Kabupaten Banyuwangi”** saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya.

Pengisian ini hanyalah semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan, kerahasiaan dalam pengisian atau menjawab angket ini sepenuhnya saya jaga. Atas kesediaan bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Ludviyatus Sholeha

NIM 130210301031

## KUESIONER

### I. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menjawab pertanyaan dibawah ini, saya mohon Bapak/Ibu /Saudara/I untuk menjawab yang sejujur-jujurnya dengan cara sebagai berikut:

1. Isilah identitas anda dengan benar pada kolom yang telah disediakan dengan memberikan tanda cek (√) (identitas ini akan dijaga kerahasiaannya).
2. Untuk pertanyaan berupa pilihan ganda, jawaban cukup dengan memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban (huruf a, b dan c) yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/saudara/i.

### II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama:.....
2. Jenis Kelam:.....
3. Usia :.....
4. Pekerjaan:.....
5. Alamat:.....
6. Service Ke:.....

### III. DAFTAR PERTANYAAN

#### A. Kualitas Pelayanan (X)

#### • Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana keadaan ruang tunggu di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti ketika menunggu service?
  - a. Nyaman, karena ruangan terasa tidak panas dan cukup cahaya.
  - b. Cukup nyaman, karena ruangan terasa panas dan cukup cahaya.
  - c. Kurang nyaman, karena ruangan panas dan kurang cahaya.
2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peralatan yang digunakan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti?
  - a. Sudah baik, karena peralatan yang digunakan canggih, lengkap dan sesuai standart AHASS

- b. Cukup baik, karena peralatan yang digunakan canggih, lengkap dan kurang sesuai standart AHASS
    - c. Kurang baik, karena peralatan yang digunakan tidak canggih, lengkap dan sesuai standart AHASS
  3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penampilan karyawan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti?
    - a. Sangat rapi, bersih dan memakai seragam sesuai dengan jenis pekerjaannya.
    - b. Cukup rapi, bersih dan memakai seragam sesuai dengan jenis pekerjaannya.
    - c. Kurang rapi, bersih dan memakai seragam sesuai dengan jenis pekerjaannya.
  4. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kondisi ruang service AHASS Sumber Jaya Maha Sakti?
    - a. Baik, karena peralatan tertata rapi dan terdapat ruang pandang yang jelas untuk melihat kendaraan yang sedang diperbaiki.
    - b. Cukup baik, karena peralatan kurang tertata rapi dan terdapat ruang pandang yang jelas untuk melihat kendaraan yang sedang diperbaiki.
    - c. Kurang baik, karena peralatan kurang tertata rapi dan kurang terdapat ruang pandang yang jelas untuk melihat kendaraan yang sedang diperbaiki.
- **Keandalan (*Reliability*)**
  1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tentang penyelesaian service di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti ?
    - a. Memuaskan, karena penyelesaian service cepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
    - b. Cukup puas, karena kurang sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
    - c. Kurang puas, karena lambat dan jauh lebih lama dari waktu yang dijanjikan.
  2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kinerja karyawan dalam melakukan service?

- a. Bagus, karena sesuai dengan keluhan dan permintaan.
  - b. Cukup bagus, karena ada beberapa yg masih kurang sesuai dengan permintaan.
  - c. Kurang bagus, karena tidak sesuai dengan keluhan dan permintaan.
3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap karyawan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti ketika bapak/ibu datang kesana?
    - a. Sangat simpatik dan mendengarkan keluhan yang dialami.
    - b. Cukup simpatik dan mendengarkan keluhan yang dialami.
    - c. Kurang simpatik dan mendengarkan keluhan yang dialami.
  4. Menurut Bapak/Ibu, apakah pihak AHASS sudah memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa service?
    - a. Pihak AHASS sudah memberikan pelayanan yang baik kepada semua pengguna jasa service tanpa membeda-bedakan.
    - b. Pihak AHASS kurang memberikan pelayanan yang baik kepada semua pengguna jasa service tanpa membeda-bedakan.
    - c. Pihak AHASS tidak memberikan pelayanan yang baik kepada semua pengguna jasa service tanpa membeda-bedakan.
- **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
    1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tentang nomor antrian di service di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti?
      - a. Sangat baik, karena urutan service sesuai dengan nomer antrian
      - b. Cukup baik, karena urutan service kadang-kadang tidak sesuai dengan nomer antrian
      - c. Kurang baik, karena urutan service tidak sesuai dengan nomer antrian dan mengutamakan orang yang dikenal.
    2. Menurut Bapak/Ibu, apakah karyawan berusaha memberikan solusi terbaik ketika bapak/ibu menyampaikan keluhan?
      - a. Sangat memberikan solusi terbaik ketika saya menyampaikan keluhan tentang kendaraan motor saya yang mengalami kerusakan.

- b. Cukup memberikan solusi ketika saya menyampaikan keluhan tentang kendaraan motor saya yang mengalami kerusakan.
    - c. Kurang memberikan solusi ketika saya menyampaikan keluhan tentang kendaraan motor saya yang mengalami kerusakan.
  3. Menurut Bapak/Ibu, apakah karyawan selalu siap membantu bapak/ ibu?
    - a. Sangat siap tanggap ketika saya baru datang ke AHASS Sumber Jaya Maha Sakti.
    - b. Cukup tanggap karena mereka baru merespon kedatangan saya ketika saya menghampiri bagian informasi.
    - c. Kurang siap dan tanggap, karena karyawan baru memberikan pelayanan ketika saya bertanya dahulu ke bagian informasi.
- **Jaminan (*Assurance*)**
  1. Menurut Bapak/Ibu, apakah karyawan mampu mendiagnosa masalah yang terjadi pada kendaraan motor bapak/ibu?
    - a. Sangat mampu, karena ketika saya menyampaikan keluhan, karyawan langsung mengerti apa yang perlu diganti dan apa yang harus diperbaiki.
    - b. Cukup mampu, karena ketika saya menyampaikan keluhan, karyawan masih membutuhkan waktu berfikir untuk mengetahui kerusakan yang terjadi.
    - c. Kurang mampu, karena karyawan baru bisa mengetahui ketika kendaraan sepeda motor sudah dibongkar.
  2. Menurut Bapak/Ibu, apakah pihak AHASS memberikan garansi jika terjadi kesalahan oleh karyawan?
    - a. Sangat memberikan garansi jika terjadi kesalahan oleh karyawan.
    - b. Cukup memberikan garansi, karena AHASS memberikan separuh harga dari kesalahan yang dilakukan karyawan.
    - c. Kurang memberikan garansi, karena AHASS tidak mau menanggung jika kendaraan yang telah melakukan service sudah keluar dari tempat service.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah bapak/ibu merasa aman ketika harus mengganti spare part ketika terjadi kerusakan?
    - a. Sangat merasa aman, karena spare part yang digunakan atau yang diganti adalah asli merek Honda.
    - b. Cukup merasa aman, karena kadang masih ada beberapa spare part yang bukan merek Honda.
    - c. Kurang merasa aman, karena spare part yang diganti bukan merek Honda.
  4. Menurut Bapak/Ibu, apakah karyawan sudah bersikap jujur dan dapat dipercaya ketika jasa service dilakukan?
    - a. Sangat jujur dan dapat dipercaya.
    - b. Cukup jujur dan dapat dipercaya.
    - c. Kurang jujur dan dapat dipercaya.
- **Empati (*Empathy*)**
    1. Menurut Bapak/Ibu, apakah karyawan berkomunikasi yang baik ketika melayani bapak/ibu?
      - a. Sangat baik, ramah dan sopan.
      - b. Cukup baik, ramah dan sopan.
      - c. Kurang baik, ramah dan sopan.
    2. Menurut Bapak/Ibu, apakah karyawan memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada bapak/ibu?
      - a. Sangat mudah dalam menggunakan jasa service.
      - b. Cukup mudah karena masih ada beberapa persyaratan yang dibutuhkan.
      - c. Kurang mudah karena banyak sekali persyaratan yang dibutuhkan untuk menggunakan jasa service.
    3. Menurut Bapak/Ibu, apakah karyawan memberikan informasi yang bapak/ibu butuhkan terkait dengan service yang dilakukan?
      - a. Karyawan sangat memberikan informasi yang saya butuhkan terkait service yang saya lakukan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti.

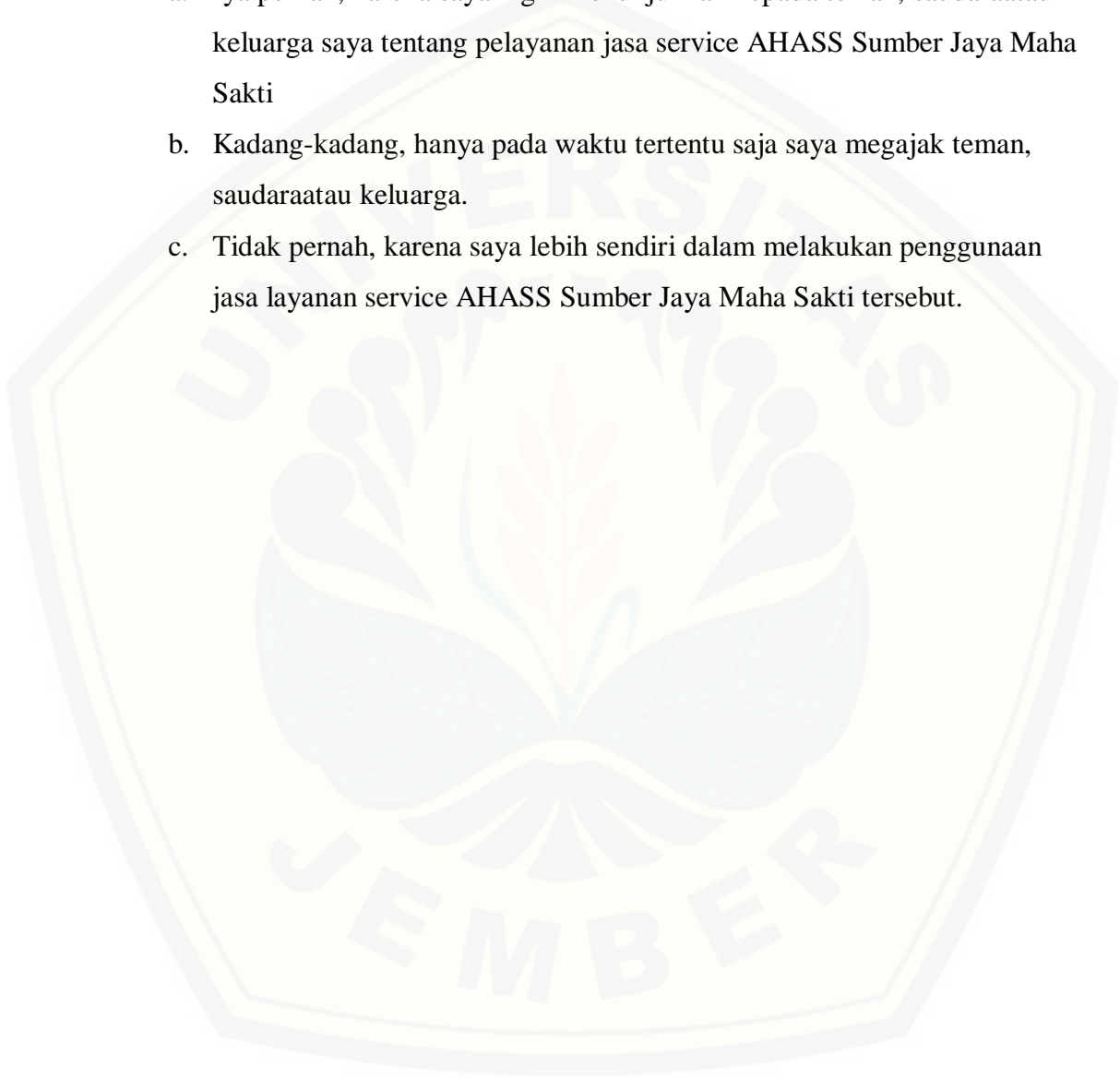


- b. Karyawan cukup memberikan informasi yang saya butuhkan terkait service yang saya lakukan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti karena masih ada beberapa informasi yang tidak diberitahukan.
- c. Karyawan kurang memberikan informasi yang saya butuhkan terkait service yang saya lakukan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti.

### **B. Kepuasan Pelanggan (Y)**

1. Apakah kualitas pelayanan AHASS Sumber Jaya Maha sakti sudah sesuai dengan harapan dan keinginan Bapak/Ibu?
  - a. Sangat sesuai dengan harapan dan keinginan saya.
  - b. Cukup sesuai dengan harapan dan keinginan saya.
  - c. Kurang sesuai dengan harapan dan keinginan saya.
2. Setelah Bapak/Ibu memutuskan untuk menggunakan jasa service AHASS, apakah akan melakukan penggunaan jasa kembali jika suatu saat kendaraan sepeda motor terjadi kerusakan?
  - a. Saya akan menggunakan jasa service AHASS kembali
  - b. Saya akan mempertimbangkan menggunakan jasa service AHASS kembali
  - c. Saya kurang yakin akan menggunakan jasa service AHASS kembali
3. Dengan mutu pelayanan yang diberikan karyawan AHASS, Apakah Bapak/Ibu berminat menggunakan kembali jasa service AHASS?
  - a. Saya berminat menggunakan kembali jasa service AHASS
  - b. Saya cukup berminat menggunakan kembali jasa service AHASS
  - c. Saya tidak berminat menggunakan kembali jasa service AHASS
4. Setelah menggunakan jasa service AHASS Sumber Jaya Maha Sakti, apakah Bapak/Ibu akan menginformasikan kepada teman, saudara atau keluarga?
  - a. Saya akan menginformasikan jasa service AHASS kepada teman, sahabat dan keluarga.
  - b. Saya akan mempertimbangkan untuk menginformasikan kepada teman, sahabat dan keluarga.

- c. Saya kurang yakin untuk menginformasikan kepada teman, sahabat dan keluarga.
5. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajak teman, saudara atau keluarga untuk menggunakan jasa service AHASS Sumber Jaya Maha Sakti?
  - a. Iya pernah, karena saya ingin menunjukkan kepada teman, saudara atau keluarga saya tentang pelayanan jasa service AHASS Sumber Jaya Maha Sakti
  - b. Kadang-kadang, hanya pada waktu tertentu saja saya mengajak teman, saudara atau keluarga.
  - c. Tidak pernah, karena saya lebih sendiri dalam melakukan penggunaan jasa layanan service AHASS Sumber Jaya Maha Sakti tersebut.



**Lampiran D.****PEDOMAN WAWANCARA****Wawancara Ditujukan Kepada Pelanggan pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi**

Beberapa pertanyaan yang diajukan antara lain :

1. Mengapa anda memilih AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi dalam menservice kendaraan bermotor anda?
2. Bagaimana kondisi lokasi AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?
3. Bagaimana kemampuan karyawan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi dalam melayani pelanggan?
4. Apa yang dilakukan oleh AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi ketika anda pelanggan yang mengalami kesulitan?
5. Apakah pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi akan mengganti jika ada suatu kesalahan?
6. Bagaimana menurut anda dengan pelayanan yang diberikan oleh karywan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?
7. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?
8. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi dapat emmpengaruhi kepuasan anda?

9. Apakah anda berkeinginan untuk menjadi pelanggan tetap pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?
10. Apakah anda akan merekomendasikan kepada saudara atau teman anda?



**Wawancara Ditujukan Kepada Salah Satu Karyawan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi**

Beberapa pertanyaan yang diajukan antara lain :

1. Berapa lama anda sudah bekerja pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi ini?
2. Seperti apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor?
3. Apa yang dilakukan jika terdapat karyawan yang kurang maksimal dalam bekerja?
4. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pelanggan?
5. Bagaimanakah bentuk dari kepuasan yang ditunjukkan oleh pelanggan?

Lampiran E.

**DAFTAR RESPONDEN**  
**PELANGGAN AHASS SUMBER JAYA MAHA SAKTI MOTOR KECAMATAN ROGOJAMPI KABUPATEN**  
**BANYUWANGI**

KONSUMEN	PENGGUNA	ALAMAT	KOTA	KELAMIN	TELP
SJMS/WIDI ASTUTIK	WIDI	DSN SIMBAR 1 RT01	BANYUWANGI	Perempuan	08123461158
SJMS/MEILINA TRI WAHYUNINGTIAS	MEILINA TRI	DSN PAKIS RT002 RW003	BWI	Perempuan	085696164645
SJMS/KETUT KRISNANDA YUSI	KETUT KRISNANDA	DSN KARANGANYAR RT003 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	085249681102
SITI RAHAYU	NURMAN HADI	DSN.KARANGREJO 01/01	BANYUWANGI	Perempuan	08533073982
SJMS/MUHTADI	MUHTADI	DSN KEDUNGSARI RT002 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	085236770006
SJMS/SITI RAHAYU	SITI RAHAYU	DSN SIDOMULYO RT002 W002	BANYUWANGI	Perempuan	082338172034
SJMS/AGUS KRISWANTO	AGUS KRISWANTO	DSN GUMUKAGUNG RT001 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	085258511820
SJMS/IIN SONI	ANAS RIDWAN	RINGIN ASRI	BWI	Perempuan	081338072553
sjms/rudi hartono	rudi hartono	kendal 1/2	bwi	Laki-Laki	082335456427
sjms/ramdan	ramdan	krajan 3/4	bwi	Laki-Laki	082341298552
SJMS/HIMAWAN SUTANTO	HIMAWAN SUTANTO	DSN BANJE RT002 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	081283482100
SJMS/DWI EFENDI	DWI EFENDI	KRAJAN 2/3	BWI	Laki-Laki	081233541216
SJMS/SITI JUMAIYAH	SITI JUMAIYAH	DSN SECAWAN RT002 RW002	BANYUWANGI	Perempuan	081263151522
SJMS/SULIONO	SULIONO	DSN UMBULREJO RT002 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	081336598322
SJMS/ERI WAHYUNI ASTUTI SE	UNTUNG SAMUDRA	DSN KOMIS KULON RT001 RW009	BANYUWANGI	Perempuan	081233827114
SJMS/UNTUNG SHOLIHIN	UNTUNG SHOLIHIN	DSN KEDASRI RT002 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	085230199948
SJMS/MOHAMMAD SOFYAN	MOHAMMAD SOFYAN	DSN CANGKRING RT003 RW003	BANYUWANGI	Laki-Laki	081234630141
ISFAHILAH	ISFAHILA	DSN KRAJAN RT03 RW04	BANYUWANGI	Perempuan	082337416446

SJMS/SUHAIRI	SUHAIRI	DSN KRAJAN 1/1	BANYUWANGI	Laki-Laki	085258559528
SJMS/KASTURI	KASTURI	DSN SATRIYAN RT001 RW004	BANYUWANGI	Laki-Laki	085336127041
SJMS/MUSTITA SARI	MUSTITA SARI	PERUMPERMATA JINGGA 1/D22 RT003 RW002	BANYUWANGI	Perempuan	
SJMS/KATIMAN	KATIMAN	DSN BAYATREJO RT037 RW008	BANYUWANGI	Laki-Laki	085233754009
MUHAMMAD RIJALUL Wafa	MUHAMMAD RIJALUL	DSN POPONGAN RT002 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	082334808138
CHYNDY AFRESIASI	CHYNDY	DSN PATOMAN RT002 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	082336792789
SJMS/INDAH SETIYANI	INDAH SETIYANI	DSN BULUREJO RT004 RW003	BANYUWANGI	Perempuan	081337751930
HERLINA	HERLINA	DSN KRAJAN RT002 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	082335549340
SJMS/SITI NURJANAH	SITI NURJANAH	DSN KRAJAN RT003 RW005	BANYUWANGI	Perempuan	082298111458
SJMS/ASMUI	ASMUI	DSN KEDUNGBARU RT003 RW003	BANYUWANGI	Laki-Laki	085745606098
SJMS/SUPARNO	SUPARNO	DSN BONGKORAN RT004 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	081337305853
SJMS/ALI MASHUD	ALI MASHUD	DSN SUMBERJO RT 003 RW 002	BANYUWANGI	Laki-Laki	085236919311
SURYA HARDIYANTI	SURYA HARDIYANTI	DSN KARANGSARI RT02 RW01	BANYUWANGI	Perempuan	085259614431
SJMS/BUDI HARTONO	BUDI HARTONO	KRAJAN 4/1	BWI	Laki-Laki	085234117116
muhaimin	mihaimin	ABDUL BASYAR 44/3	BWI	Laki-Laki	TIDAK BAWA
AHMAD SOLIHIN	AHMAD SOLIHIN	BLIBIS RT003 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	082334873044
SJMS/AHMAD SUPIYAN ILMAN R	AHMAD SUPIYAN ILMAN R	DSN KELIR RT003 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	087806660101
SANIYAH	SANIYAH	DSN.JAJANG SURAT 01/05	BWI	Perempuan	
SJMS/LAILATUN NIMAH	LAILATUN NIMAH	JL KH AGUS SALIM RT002 RW002	BANYUWANGI	Perempuan	085336712714
HAIRUL LAKUM(SJMS)	HAIRUL LAKUM	DSN. KRAJAN RT 04 RW04	BANYUWANGI	Laki-Laki	08123229581
SJMS/NURUL HIDAYATI	NURUL HIDAYATI	DSN KRAJAN RT003 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	082333519640
SJMS/SLAMET RIYADI	SLAMET RIYADI	DSN TEGALREJO RT005 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	085258523347
SJMS/SLAMET	SLAMET	DSN TENGOROREJO RT002 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	0838472710096
SJMS/RINI SUPATMI	RINI SUPATMI	DSN KEBALEN LOR RT003 RW003	BANYUWANGI	Perempuan	089603651536
SJMS/SUBANDI	SUBANDI	DSN KRAJAN RT004 RW003	BANYUWANGI	Laki-Laki	081358026054
SJMS/KARYAWATI	KARYAWATI	DSN KEMIRI RT004 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	085336180858

SJMS/NUR LAELA	NUR LAELA	DSN KERTOSARI RT001 RW003	BWI	Perempuan	081259118110
SJMS/ABDUL GOFAR	ABDUL GOFAR	DSN KRAJAN RT001 RW004	BANYUWANGI	Laki-Laki	082301057417
SJMS/HUSNAH	SIGIT PAMUNGKAS	DSN GARIT RT 003 RW 002	BWI	Laki-Laki	085257796718
SJMS/SLAMET SUSIANTO	SLAMET SUSIANTO	DSN TIMUREJO RT001 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	085337647246
ENI RISTYOWATI	ENI RISTYOWATI	DSN KRAJAN RT004 RW002	BWI	Perempuan	085236311101
ENY PRASETYOWATI	ENY PRASETYOWATI	DSN KARANGSARI RT002,RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	08523026212
SUPRIYANTO	SUPRIYANTO	JL JALAK PUTIH 8	MELAYA	Laki-Laki	081336736721
SUDARMANTO	SUDARMANTO	DUSUN KRAJAN	BANYUANGI	Laki-Laki	085211539900
LUTFI AFANDI	LUTFI AFANDI	DSN CEMORO RT 002 RW 002	BANYUWANGI	Laki-Laki	082231201156
SJMS/ROSIDAH	ROSIDAH	KRAJAN 2/3	BWI	Perempuan	082334059203
SJMS/DAMAI KUSUMA WATI	DAMAI KUSUMA WATI	JL BRANTAS RT001 RW002	BANYUWANGI	Perempuan	081216944696
SJMS/MEGA PUJI NINGRUM	MEGA PUJI NINGRUM	DSN PADANGKIDUL RT001 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	083847823441
SHOLIHIN	DEKI	DSN KALIGORO RT003 RW002	BANUYWANGI	Laki-Laki	085859015606
SJMS/SURIYANI	SURIYANI	DSN SMEPU RT001 RW002	BANYUWANGI	Perempuan	085331463241
SJMS/SUPONO	SUPONO	KRAJAN WETAN 4/2	BWI	Laki-Laki	085267883639
SJMS/NUR SAIDAH	NUR SAIDAH	CANTUK LOR 1/2	BWI	Perempuan	085257630487
SJMS/SUKISMAN	SUKISMAN	DSN BANJE RT02 RW02	BANYUWANGI	Laki-Laki	085604501198
SJMS/ISTIKOMAH	ISTIKOMAH	KRAJAN 3/3	BWI	Perempuan	081312009220
MUHAMMAD SYAFII	MUHAMMAS SYAFII	DSN KRAMATAGUNG RT001 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	085236359548
SJMS/ENTIN RAHAYUNGSIH	ENTIN	DSN BONGKARAN RT002 RW002	BWI	Laki-Laki	087755565734
SJMS/SUPINI	BIBIT SUSANTO	DSN JATISARI RT003 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	085215963533
SJMS/SUNARYO	YULI	DSN PLEMBANGREJO RT 003 RW 015	BWI	Perempuan	087791300623
SAMLAWI EKO PRASETIYO	SAMLAWI EKO PRASETIY	DSN KRAJAN 02/04	BANYUWANGI	Laki-Laki	085236642903
SJMS/AGUS WAHYU SUBIANTORO	AGUS WAHYU	DSN SUKO RT003 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	081233115744
SJMS/DRA SULISTYANI	DRA SULISTYANI	DSN SUKO RT001 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	082141267982
HAIRUDIN	HAIRUDIN	STOPLAS 003/003	BWI	Laki-Laki	



SJMS/SUHARISMAN	SUHARISMAN	DSN JATISARI RT004 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	085236311010
USRI	ABDUL HOIRI	DSN PEKARANGAN RT002 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	087857494175
RAHMAT HIDAYAT	UMAR	JL IKAN PESUT KRAJAN RT00	BANYUWANGI	Laki-Laki	085215309522
SLAMET RIYADI	SLAMET RIYADI	DSN SRAMPON RT02 RW01	BANYUWANGI	Laki-Laki	-
SJMS/SUPIYAH	SUPIYAH	DSN KRAJAN RT006 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	085704906511
SJMS/WASILAH	WASILAH	DSN KARANGLO RT001 RW003	BANYUWANGI	Perempuan	082211018401
SJMS/NANANG HADI	NANANG HADI	DSN KRAJAN RT003 RW003	BANYUWANGI	Laki-Laki	085258077070
SJMS/ERNA YULI ASTUTI	ERNA YULI	DSN SROYO TIMUR RT001 RW002	BWI	Perempuan	085749205906
HERU SUDIBYO M.PD	HERU SUDIBYO M.PD	DSN CANTUK LOR 03/04,CANTUK	BWI	Laki-Laki	085236922772
SJMS/BORIL	BORIL	DSN PLANTARAN RT004 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	082334869572
RINI EA WAHYUNINGSEH	RINI EKA WAHYUNINGSEH	DSN BENTENGAN RT002 RW002	BWI	Perempuan	082302134446
SJMS/WIWIN MARIYANTI	WIWIN MARIYANTI	DSN PASAR RT002 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	082301303448
SJMS/SUPANDI	SUPANDI	DSN BANGUNREJO RT001 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	082143191428
SJMS/HAMIM KUSMADHI	HAMIM KUSMADHI	DSN SUMBERAGUNG RT004 RW004	BANYUWANGI	Laki-Laki	085232756912
SJMS/IKA DIAN LUGAWATI	IKA DIAN LUGAWATI	DSN BAYUREJO RT002 RW001	BANYUWANGI	Perempuan	085230249635
SELAMET	YANTO	DSN MANTREN RT002 RW001	BWI	Laki-Laki	085790982245
SJMS/SYUKRON MAKMUR	SYUKRON MAKMUR	DSN KEDUNGBARU RT002 RW002	BANYUWANGI	Laki-Laki	082145997292
SJMS/KASTURI	KASTURI	DSN BANGUNREJO RT003 RW03	BANYUWANGI	Laki-Laki	082334661343
SJMS/AHMAD BAITURRIDWAN	AHMAD BAITURRIDWAN	DSN KOPENLABAN RT001 RW001	BANYUWANGI	Laki-Laki	082334561499

Lampiran F.

**HASIL ANGKET KUALITAS PELAYANAN (X)**

No.	Kualitas Pelayanan (X)																		Jumlah
<b>1</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>2</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>3</b>	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	<b>42</b>
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>5</b>	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	<b>45</b>
<b>6</b>	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	<b>47</b>
<b>7</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>9</b>	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>50</b>
<b>10</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>11</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>53</b>
<b>12</b>	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	<b>47</b>
<b>13</b>	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	<b>48</b>
<b>14</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>15</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>50</b>

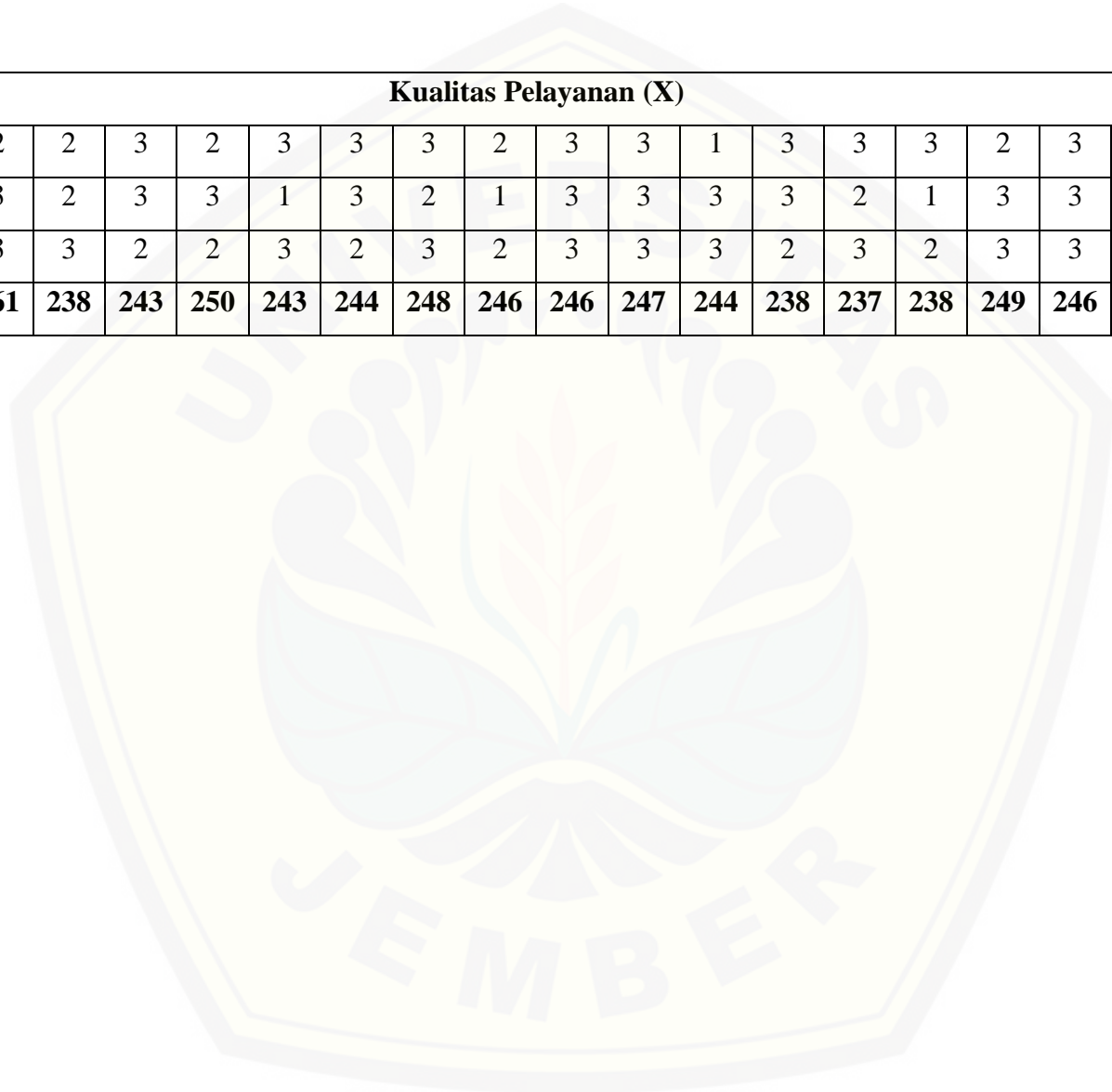
No.	Kualitas Pelayanan (X)																		Jumlah
<b>16</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>17</b>	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	<b>47</b>
<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>19</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>20</b>	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>50</b>
<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>22</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>23</b>	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	<b>43</b>
<b>24</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	<b>49</b>
<b>25</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	<b>47</b>
<b>26</b>	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	<b>45</b>
<b>27</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>28</b>	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	<b>43</b>
<b>29</b>	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	<b>49</b>
<b>30</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>31</b>	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	<b>46</b>
<b>32</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>33</b>	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	<b>44</b>

No.	Kualitas Pelayanan (X)																		Jumlah
<b>34</b>	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	<b>43</b>
<b>35</b>	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	<b>48</b>
<b>36</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>37</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>38</b>	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	<b>42</b>
<b>39</b>	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	<b>49</b>
<b>40</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>41</b>	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	<b>46</b>
<b>42</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>43</b>	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	<b>44</b>
<b>44</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>45</b>	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	<b>47</b>
<b>46</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	<b>44</b>
<b>47</b>	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	<b>44</b>
<b>48</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	<b>42</b>
<b>49</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	<b>45</b>
<b>50</b>	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	<b>42</b>
<b>51</b>	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	<b>45</b>

No.	Kualitas Pelayanan (X)																	Jumlah	
<b>52</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	<b>46</b>
<b>53</b>	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>50</b>
<b>54</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>55</b>	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	<b>48</b>
<b>56</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	<b>43</b>
<b>57</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	<b>46</b>
<b>58</b>	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	<b>50</b>
<b>59</b>	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	<b>46</b>
<b>60</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>61</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>62</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>63</b>	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	<b>42</b>
<b>64</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>65</b>	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	<b>45</b>
<b>66</b>	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	<b>47</b>
<b>67</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>68</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>69</b>	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>50</b>

No.	Kualitas Pelayanan (X)																		Jumlah
<b>70</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>71</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>53</b>
<b>72</b>	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	<b>47</b>
<b>73</b>	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	<b>48</b>
<b>74</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>75</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>50</b>
<b>76</b>	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	<b>43</b>
<b>77</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	<b>45</b>
<b>78</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>79</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>80</b>	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	<b>48</b>
<b>81</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>82</b>	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	<b>46</b>
<b>83</b>	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	<b>45</b>
<b>84</b>	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	<b>45</b>
<b>85</b>	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	<b>44</b>
<b>86</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
<b>87</b>	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>49</b>

No.	Kualitas Pelayanan (X)																		Jumlah
<b>88</b>	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	<b>46</b>
<b>89</b>	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	<b>45</b>
<b>90</b>	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	<b>48</b>
<b>Σ</b>	<b>247</b>	<b>261</b>	<b>238</b>	<b>243</b>	<b>250</b>	<b>243</b>	<b>244</b>	<b>248</b>	<b>246</b>	<b>246</b>	<b>247</b>	<b>244</b>	<b>238</b>	<b>237</b>	<b>238</b>	<b>249</b>	<b>246</b>	<b>258</b>	<b>4423</b>



## HASIL ANGKET KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No.	Kepuasan Pelanggan					Jumlah
<b>1</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>2</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>3</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>
<b>4</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>5</b>	2	3	2	1	3	<b>11</b>
<b>6</b>	2	2	3	3	3	<b>13</b>
<b>7</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>8</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>9</b>	3	3	3	3	2	<b>14</b>
<b>10</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>11</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>
<b>12</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>
<b>13</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>
<b>14</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>15</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>
<b>16</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>17</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>



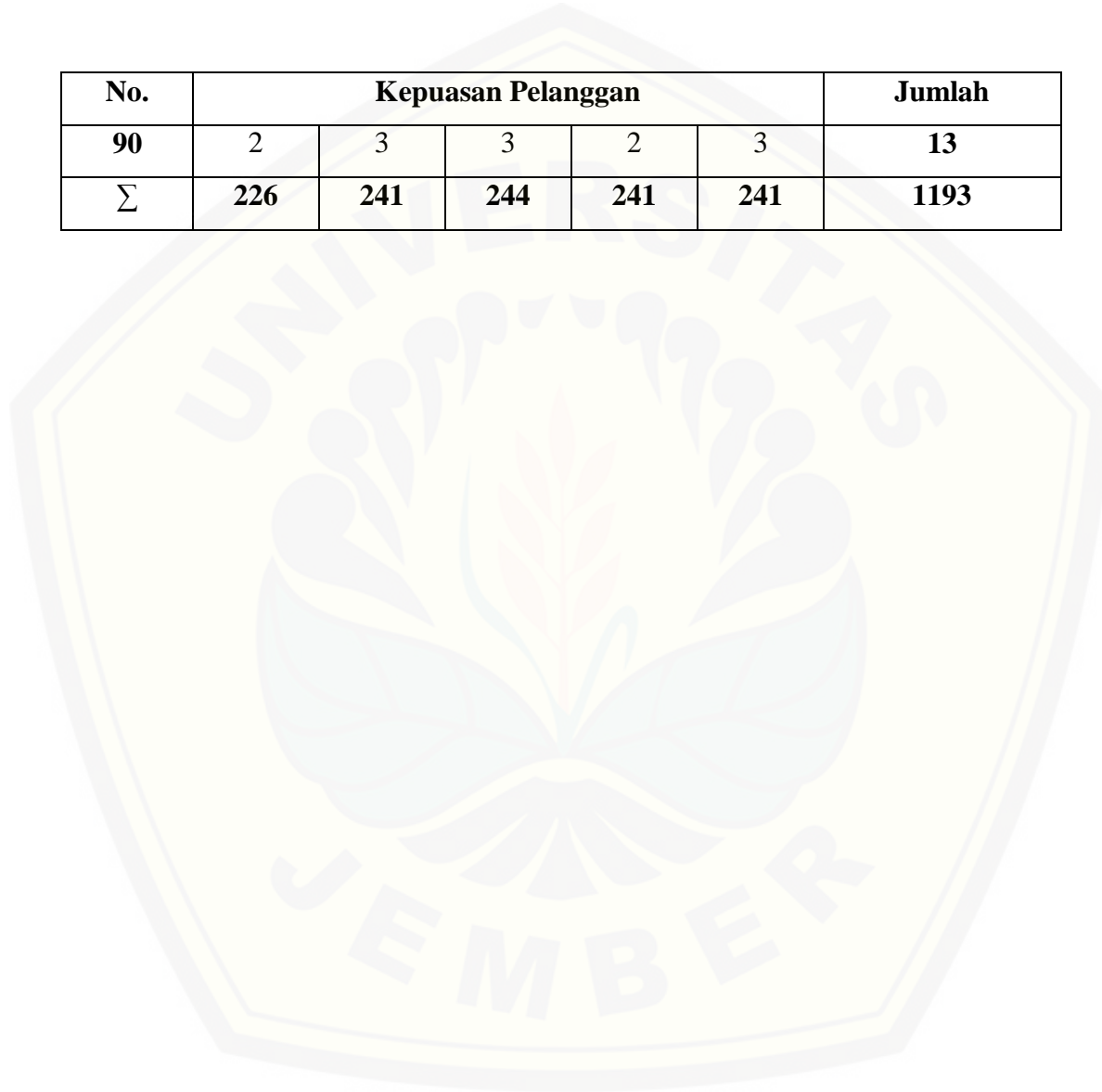
<b>No.</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>					<b>Jumlah</b>
<b>18</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>19</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>20</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>
<b>21</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>22</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>23</b>	2	2	2	2	3	<b>11</b>
<b>24</b>	1	3	3	3	3	<b>13</b>
<b>25</b>	2	3	3	3	1	<b>12</b>
<b>26</b>	3	2	3	1	2	<b>11</b>
<b>27</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>28</b>	2	2	3	2	2	<b>11</b>
<b>29</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>
<b>30</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>31</b>	2	2	3	3	2	<b>12</b>
<b>32</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>33</b>	3	2	2	2	3	<b>12</b>
<b>34</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>
<b>35</b>	2	2	3	3	3	<b>13</b>

No.	Kepuasan Pelanggan					Jumlah
<b>36</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>37</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>38</b>	1	3	2	2	2	<b>10</b>
<b>39</b>	3	3	3	3	2	<b>14</b>
<b>40</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>41</b>	3	2	3	2	2	<b>12</b>
<b>42</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>43</b>	3	2	2	2	3	<b>12</b>
<b>44</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>45</b>	2	2	3	3	3	<b>13</b>
<b>46</b>	3	2	2	2	2	<b>11</b>
<b>47</b>	2	2	1	3	3	<b>11</b>
<b>48</b>	1	2	2	2	3	<b>10</b>
<b>49</b>	2	2	3	2	2	<b>11</b>
<b>50</b>	3	2	2	1	3	<b>11</b>
<b>51</b>	2	3	3	2	3	<b>13</b>
<b>52</b>	2	2	3	3	2	<b>12</b>
<b>53</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>

<b>No.</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>					<b>Jumlah</b>
<b>54</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>55</b>	2	3	2	3	3	<b>13</b>
<b>56</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>
<b>57</b>	2	2	2	3	3	<b>12</b>
<b>58</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>
<b>59</b>	2	2	2	3	3	<b>12</b>
<b>60</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>61</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>62</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>63</b>	2	3	2	3	2	<b>12</b>
<b>64</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>65</b>	2	3	2	3	3	<b>13</b>
<b>66</b>	2	2	3	3	1	<b>11</b>
<b>67</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>68</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>69</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>
<b>70</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>71</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>

No.	Kepuasan Pelanggan					Jumlah
<b>72</b>	1	3	2	1	2	<b>9</b>
<b>73</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>
<b>74</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>75</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>76</b>	3	2	2	3	3	<b>13</b>
<b>77</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>
<b>78</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>79</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>80</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>
<b>81</b>	2	3	2	3	2	<b>12</b>
<b>82</b>	2	2	3	3	3	<b>13</b>
<b>83</b>	2	3	3	2	3	<b>13</b>
<b>84</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>
<b>85</b>	2	2	2	3	3	<b>12</b>
<b>86</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>
<b>87</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>
<b>88</b>	2	2	3	1	3	<b>11</b>
<b>89</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>

No.	Kepuasan Pelanggan					Jumlah
90	2	3	3	2	3	13
$\Sigma$	226	241	244	241	241	1193



Lampiran G.

UJI VALIDITAS (KUALITAS PELAYANAN)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
X1.1	Pearson Correlation	1	,229*	,150	,258*	,300**	,164	,132
	Sig. (2-tailed)		,030	,158	,014	,004	,123	,214
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	,229*	1	-,015	,022	,089	,330**	-,212*
	Sig. (2-tailed)	,030		,885	,837	,404	,001	,044
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	,150	-,015	1	,341**	,273**	,549**	,551**
	Sig. (2-tailed)	,158	,885		,001	,009	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	,258*	,022	,341**	1	,212*	,224*	,301**
	Sig. (2-tailed)	,014	,837	,001		,045	,034	,004
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	,300**	,089	,273**	,212*	1	,111	,249*
	Sig. (2-tailed)	,004	,404	,009	,045		,298	,018
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.6	Pearson Correlation	,164	,330**	,549**	,224*	,111	1	,061
	Sig. (2-tailed)	,123	,001	,000	,034	,298		,568
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.7	Pearson Correlation	,132	-,212*	,551**	,301**	,249*	,061	1
	Sig. (2-tailed)	,214	,044	,000	,004	,018	,568	
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.8	Pearson Correlation	,121	,133	,147	,193	,166	,294**	,178
	Sig. (2-tailed)	,257	,212	,166	,068	,118	,005	,093
	N	90	90	90	90	90	90	90

X1.9	Pearson Correlation	,201	,272**	,069	,081	,145	,320**	,003
	Sig. (2-tailed)	,057	,009	,515	,448	,171	,002	,975
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.10	Pearson Correlation	,484**	-,111	,272**	,227	,267	,188	,161
	Sig. (2-tailed)	,000	,297	,010	,032	,011	,076	,129
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.11	Pearson Correlation	,007	-,025	,363**	,106	,177	,164	,526**
	Sig. (2-tailed)	,947	,812	,000	,320	,095	,123	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.12	Pearson Correlation	,262*	,241*	,345**	,093	,370**	,230*	,258*
	Sig. (2-tailed)	,013	,022	,001	,384	,000	,029	,014
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.13	Pearson Correlation	,127	,118	,396**	,016	,184	,221*	,554**
	Sig. (2-tailed)	,231	,267	,000	,884	,082	,037	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.14	Pearson Correlation	,269*	-,018	,159	,110	,072	,337**	,176
	Sig. (2-tailed)	,010	,867	,134	,304	,503	,001	,097
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.15	Pearson Correlation	,093	-,089	,538**	,325**	,101	,340**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,385	,406	,000	,002	,345	,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.16	Pearson Correlation	-,134	,157	,545**	,280**	,318**	,190	,324**
	Sig. (2-tailed)	,206	,140	,000	,008	,002	,073	,002
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.17	Pearson Correlation	,338**	,050	,129	,239*	,101	,250*	,170
	Sig. (2-tailed)	,001	,638	,224	,023	,345	,017	,109
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.18	Pearson Correlation	-,005	,305**	,118	,091	-,131	,298**	-,106
	Sig. (2-tailed)	,963	,003	,267	,395	,218	,004	,321
	N	90	90	90	90	90	90	90
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,436**	,527**	,664**	,457**	,436**	,580**	,576**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90

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

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

Lanjutan

**Correlations**

		X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14
X1.1	Pearson Correlation	,121	,201	,484**	,007	,262*	,127	,269*
	Sig. (2-tailed)	,257	,057	,000	,947	,013	,231	,010
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	,133	,272**	-,111	-,025	,241*	,118	-,018
	Sig. (2-tailed)	,212	,009	,297	,812	,022	,267	,867
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	,147	,069	,272**	,363**	,345**	,396**	,159
	Sig. (2-tailed)	,166	,515	,010	,000	,001	,000	,134
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	,193	,081	,227*	,106	,093	,016	,110
	Sig. (2-tailed)	,068	,448	,032	,320	,384	,884	,304
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	,166	,145	,267*	,177	,370**	,184	,072
	Sig. (2-tailed)	,118	,171	,011	,095	,000	,082	,503
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.6	Pearson Correlation	,294**	,320**	,188	,164	,230*	,221*	,337**
	Sig. (2-tailed)	,005	,002	,076	,123	,029	,037	,001
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.7	Pearson Correlation	,178	,003	,161	,526**	,258*	,554**	,176
	Sig. (2-tailed)	,093	,975	,129	,000	,014	,000	,097
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.8	Pearson Correlation	1	,187	-,089	,273**	,240*	,086	,247*
	Sig. (2-tailed)		,078	,406	,009	,023	,423	,019
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.9	Pearson Correlation	,187	1	,272**	,201	,220*	,139	,372**
	Sig. (2-tailed)	,078		,009	,057	,037	,190	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.10	Pearson Correlation	-,089	,272**	1	,156	,231*	,146	,352**
	Sig. (2-tailed)	,406	,009		,141	,028	,169	,001
	N	90	90	90	90	90	90	90



X1.11	Pearson Correlation	,273**	,201	,156	1	,213	,489**	,391**
	Sig. (2-tailed)	,009	,057	,141		,044	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.12	Pearson Correlation	,240*	,220*	,231*	,213	1	,180	,358**
	Sig. (2-tailed)	,023	,037	,028	,044		,090	,001
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.13	Pearson Correlation	,086	,139	,146	,489**	,180	1	,262*
	Sig. (2-tailed)	,423	,190	,169	,000	,090		,013
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.14	Pearson Correlation	,247*	,372**	,352**	,391**	,358**	,262*	1
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,001	,000	,001	,013	
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.15	Pearson Correlation	,229*	,247*	,070	,499**	,287**	,535**	,330**
	Sig. (2-tailed)	,030	,019	,514	,000	,006	,000	,002
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.16	Pearson Correlation	,290**	-,030	-,085	,320**	,187	,287**	-,068
	Sig. (2-tailed)	,006	,776	,426	,002	,078	,006	,526
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.17	Pearson Correlation	,157	,185	,409**	,050	,389**	,288**	,533**
	Sig. (2-tailed)	,139	,081	,000	,640	,000	,006	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.18	Pearson Correlation	,004	,254*	,056	-,005	,096	,100	,294**
	Sig. (2-tailed)	,968	,016	,600	,963	,368	,346	,005
	N	90	90	90	90	90	90	90
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,435**	,458**	,453**	,561**	,580**	,582**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90

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

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

**Lanjutan  
Correlations**

		X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	,093	-,134	,338**	-,005	,436**
	Sig. (2-tailed)	,385	,206	,001	,963	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	-,089	,157	,050	,305**	,527**
	Sig. (2-tailed)	,406	,140	,638	,003	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	,538**	,545**	,129	,118	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,224	,267	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	,325**	,280**	,239*	,091	,457**
	Sig. (2-tailed)	,002	,008	,023	,395	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	,101	,318**	,101	-,131	,436**
	Sig. (2-tailed)	,345	,002	,345	,218	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.6	Pearson Correlation	,340**	,190	,250*	,298**	,580**
	Sig. (2-tailed)	,001	,073	,017	,004	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.7	Pearson Correlation	,673**	,324**	,170	-,106	,576**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,109	,321	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.8	Pearson Correlation	,229*	,290**	,157	,004	,435**
	Sig. (2-tailed)	,030	,006	,139	,968	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.9	Pearson Correlation	,247*	-,030	,185	,254*	,458**
	Sig. (2-tailed)	,019	,776	,081	,016	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.10	Pearson Correlation	,070	-,085	,409**	,056	,453**
	Sig. (2-tailed)	,514	,426	,000	,600	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.11	Pearson Correlation	,499**	,320**	,050	-,005	,561**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,640	,963	,000

	N	90	90	90	90	90
X1.12	Pearson Correlation	,287**	,187	,389**	,096	,580**
	Sig. (2-tailed)	,006	,078	,000	,368	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.13	Pearson Correlation	,535**	,287**	,288**	,100	,582**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,006	,346	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.14	Pearson Correlation	,330**	-,068	,533**	,294**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,002	,526	,000	,005	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.15	Pearson Correlation	1	,323**	,274**	-,017	,665**
	Sig. (2-tailed)		,002	,009	,871	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.16	Pearson Correlation	,323**	1	-,034	,015	,422**
	Sig. (2-tailed)	,002		,753	,892	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.17	Pearson Correlation	,274**	-,034	1	,281**	,542**
	Sig. (2-tailed)	,009	,753		,007	,000
	N	90	90	90	90	90
X1.18	Pearson Correlation	-,017	,015	,281**	1	,565**
	Sig. (2-tailed)	,871	,892	,007		,000
	N	90	90	90	90	90
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,665**	,422**	,542**	,565**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90

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

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

## UJI VALIDITAS (KEPUASAN PELANGGAN)

### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Kepuasan Pelanggan
Y1.1	Pearson Correlation	1	,197	,332**	,327**	,366**	,741**
	Sig. (2-tailed)		,063	,001	,002	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
Y1.2	Pearson Correlation	,197	1	,180	,276**	-,016	,502**
	Sig. (2-tailed)	,063		,089	,009	,881	,000
	N	90	90	90	90	90	90
Y1.3	Pearson Correlation	,332**	,180	1	,350**	,119	,624**
	Sig. (2-tailed)	,001	,089		,001	,264	,000
	N	90	90	90	90	90	90
Y1.4	Pearson Correlation	,327**	,276**	,350**	1	,138	,694**
	Sig. (2-tailed)	,002	,009	,001		,195	,000
	N	90	90	90	90	90	90
Y1.5	Pearson Correlation	,366**	-,016	,119	,138	1	,524**
	Sig. (2-tailed)	,000	,881	,264	,195		,000
	N	90	90	90	90	90	90
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,741**	,502**	,624**	,694**	,524**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

Lampiran H.

**UJI RELIABILITAS**

**Reliability (Kualitas Pelayanan)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,827	,821	18

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,730	2,633	2,900	,267	1,101	,005	18

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	46,4000	17,119	,348	.	,822
X1.2	46,2444	18,074	,359	.	,829
X1.3	46,5000	16,051	,594	.	,809
X1.4	46,4444	16,834	,356	.	,822
X1.5	46,3667	17,179	,352	.	,822
X1.6	46,4444	16,385	,498	.	,814
X1.7	46,4333	16,518	,499	.	,815
X1.8	46,3889	16,937	,333	.	,824
X1.9	46,4111	16,874	,360	.	,822
X1.10	46,4111	16,964	,360	.	,822
X1.11	46,4000	16,647	,485	.	,816
X1.12	46,4333	16,226	,491	.	,815
X1.13	46,5000	16,051	,485	.	,815
X1.14	46,5111	15,713	,497	.	,814
X1.15	46,5000	15,938	,592	.	,809
X1.16	46,3778	17,137	,331	.	,823
X1.17	46,4111	16,694	,463	.	,817
X1.18	46,2778	17,911	,389	.	,829

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49,1444	18,574	4,30980	18

## Reliability (Kepuasan Pelanggan)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,792	,785	5

### Summary Item Statistics

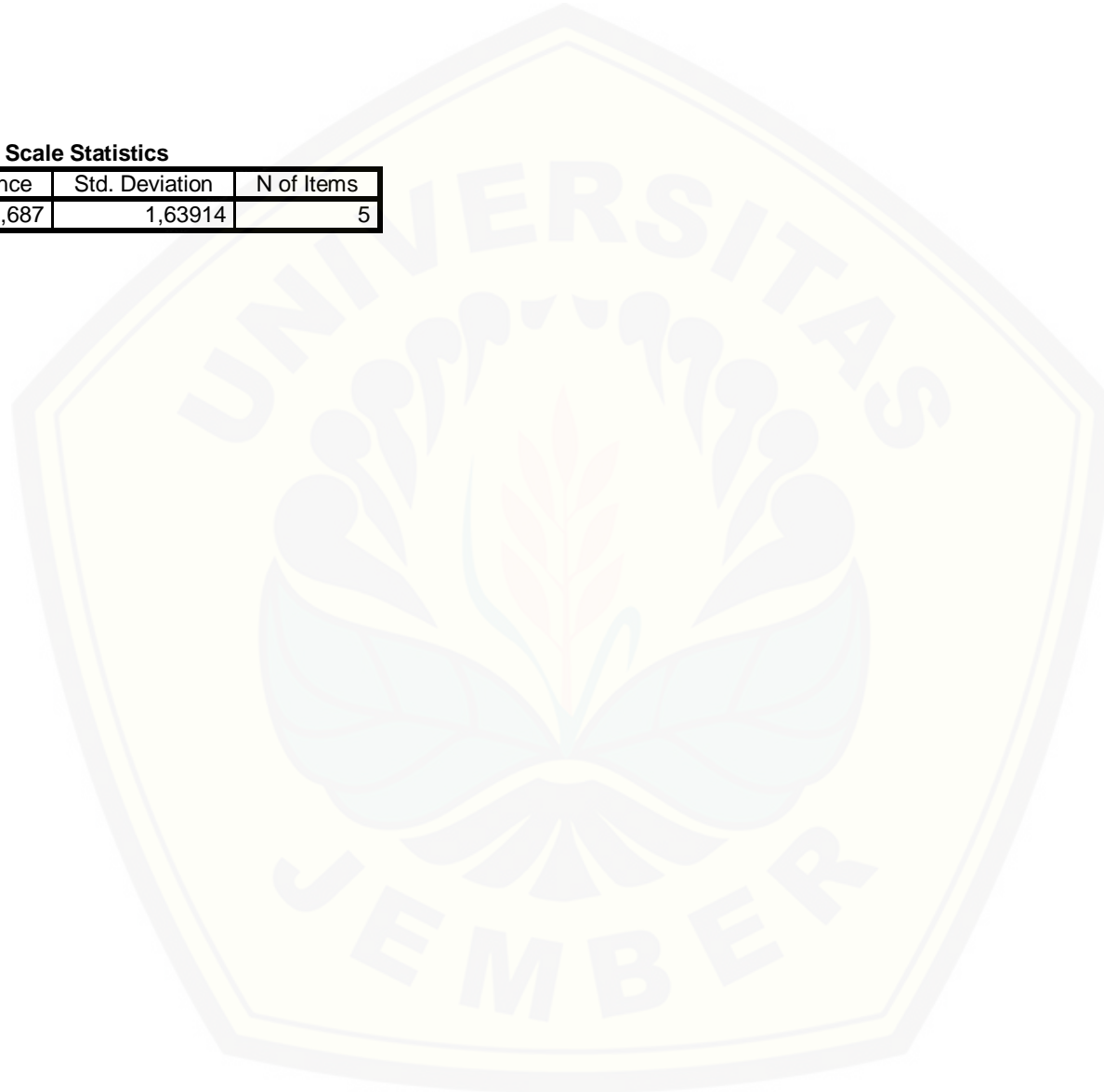
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,651	2,511	2,711	,200	1,080	,006	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	10,7444	1,608	,496	,267	,763
Y1.2	10,5778	2,134	,241	,103	,701
Y1.3	10,5444	1,936	,390	,179	,733
Y1.4	10,5778	1,707	,428	,208	,706
Y1.5	10,5778	2,067	,239	,144	,706

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13,2556	2,687	1,63914	5





Lampiran I.

**FREKUENSI DATA**

**Frequencies (Kualitas Pelayanan)**

**Statistics**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
N	Valid	90	90	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,7444	2,9000	2,6444	2,7000	2,7778	2,7000	2,7111
Median		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
Std. Deviation		,43862	,30168	,48136	,50725	,41807	,48459	,45579
Minimum		2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00
Maximum		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Percentiles	25	2,0000	3,0000	2,0000	2,0000	3,0000	2,0000	2,0000
	50	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	75	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000

**Lanjutan**

**Statistics**

		X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14
N	Valid	90	90	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,7556	2,7333	2,7333	2,7444	2,7111	2,6444	2,6333
Median		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
Std. Deviation		,50416	,49264	,46928	,43862	,52455	,56710	,62621
Minimum		1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Percentiles	25	3,0000	2,7500	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	50	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	75	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000

**Lanjutan  
Statistics**

		X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	Kualitas Pelayanan
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,6444	2,7667	2,7333	2,8667	49,1444
Median		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	49,0000
Std. Deviation		,50416	,45097	,44469	,34184	4,30980
Minimum		1,00	1,00	2,00	2,00	42,00
Maximum		3,00	3,00	3,00	3,00	54,00
Percentiles	25	2,0000	3,0000	2,0000	3,0000	45,0000
	50	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	49,0000
	75	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	54,0000

**Frequency Table**

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	23	25,6	25,6	25,6
	3,00	67	74,4	74,4	100,0
Total		90	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	10,0	10,0	10,0
	3,00	81	90,0	90,0	100,0
Total		90	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	32	35,6	35,6	35,6
	3,00	58	64,4	64,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,2	2,2	2,2
	2,00	23	25,6	25,6	27,8
	3,00	65	72,2	72,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	20	22,2	22,2	22,2
	3,00	70	77,8	77,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	25	27,8	27,8	28,9
	3,00	64	71,1	71,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	26	28,9	28,9	28,9
	3,00	64	71,1	71,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,3	3,3	3,3
	2,00	16	17,8	17,8	21,1
	3,00	71	78,9	78,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,2	2,2	2,2
	2,00	20	22,2	22,2	24,4
	3,00	68	75,6	75,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	22	24,4	24,4	25,6
	3,00	67	74,4	74,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	23	25,6	25,6	25,6
3,00	67	74,4	74,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**X1.12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	3	3,3	3,3	3,3
2,00	20	22,2	22,2	25,6
3,00	67	74,4	74,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**X1.13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	4,4	4,4	4,4
2,00	24	26,7	26,7	31,1
3,00	62	68,9	68,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**X1.14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	7	7,8	7,8	7,8
2,00	19	21,1	21,1	28,9
3,00	64	71,1	71,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**X1.15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	30	33,3	33,3	34,4
	3,00	59	65,6	65,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	19	21,1	21,1	22,2
	3,00	70	77,8	77,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	24	26,7	26,7	26,7
	3,00	66	73,3	73,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**X1.18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	12	13,3	13,3	13,3
	3,00	78	86,7	86,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

## Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 42,00	5	5,6	5,6	5,6
43,00	5	5,6	5,6	11,1
44,00	5	5,6	5,6	16,7
45,00	9	10,0	10,0	26,7
46,00	7	7,8	7,8	34,4
47,00	7	7,8	7,8	42,2
48,00	6	6,7	6,7	48,9
49,00	4	4,4	4,4	53,3
50,00	7	7,8	7,8	61,1
53,00	2	2,2	2,2	63,3
54,00	33	36,7	36,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Frequencies (Kepuasan Pelanggan)**

		Statistics					Kepuasan Pelanggan
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
N	Valid	90	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		2,5111	2,6778	2,7111	2,6778	2,6778	13,2556
Median		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	13,0000
Std. Deviation		,58530	,46995	,47980	,57724	,51555	1,63914
Minimum		1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	9,00
Maximum		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	15,00
Percentiles	25	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	12,0000
	50	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	13,0000
	75	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	15,0000

**Frequency Table**

		Y1.1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	1,00	4	4,4	4,4	4,4
	2,00	36	40,0	40,0	44,4
	3,00	50	55,6	55,6	100,0
Total		90	100,0	100,0	



**Y1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	29	32,2	32,2	32,2
3,00	61	67,8	67,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Y1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,1	1,1	1,1
2,00	24	26,7	26,7	27,8
3,00	65	72,2	72,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Y1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	5	5,6	5,6	5,6
2,00	19	21,1	21,1	26,7
3,00	66	73,3	73,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Y1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,2	2,2	2,2
2,00	25	27,8	27,8	30,0
3,00	63	70,0	70,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9,00	1	1,1	1,1	1,1
10,00	2	2,2	2,2	3,3
11,00	14	15,6	15,6	18,9
12,00	13	14,4	14,4	33,3
13,00	20	22,2	22,2	55,6
14,00	6	6,7	6,7	62,2
15,00	34	37,8	37,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Lampiran J.

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	13,2556	1,63914	90
Kualitas Pelayanan	49,1444	4,30980	90

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,889
	Kualitas Pelayanan	,889	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	.
N	Kepuasan Pelanggan	90	90
	Kualitas Pelayanan	90	90

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,889 <sup>a</sup>	,790	,787	,75615	,790	330,218	1	88	,000	1,781

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	188,807	1	188,807	330,218	,000 <sup>b</sup>
	Residual	50,315	88	,572		
	Total	239,122	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3,353	,917		-3,655	,000					
	Kualitas Pelayanan	,338	,019	,889	18,172	,000	,889	,889	,889	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1,996	1,000	,00	,00
	2	,004	22,977	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

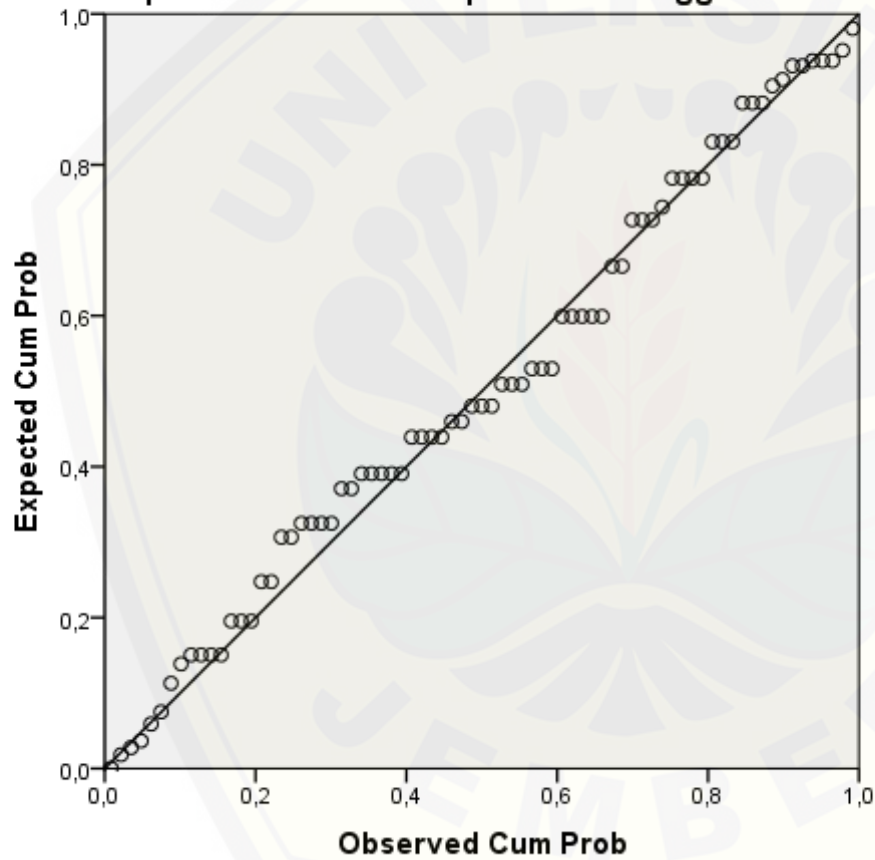
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10,8411	14,8965	13,2556	1,45651	90
Residual	-3,53083	1,82098	,00000	,75189	90
Std. Predicted Value	-1,658	1,127	,000	1,000	90
Std. Residual	-4,669	2,408	,000	,994	90

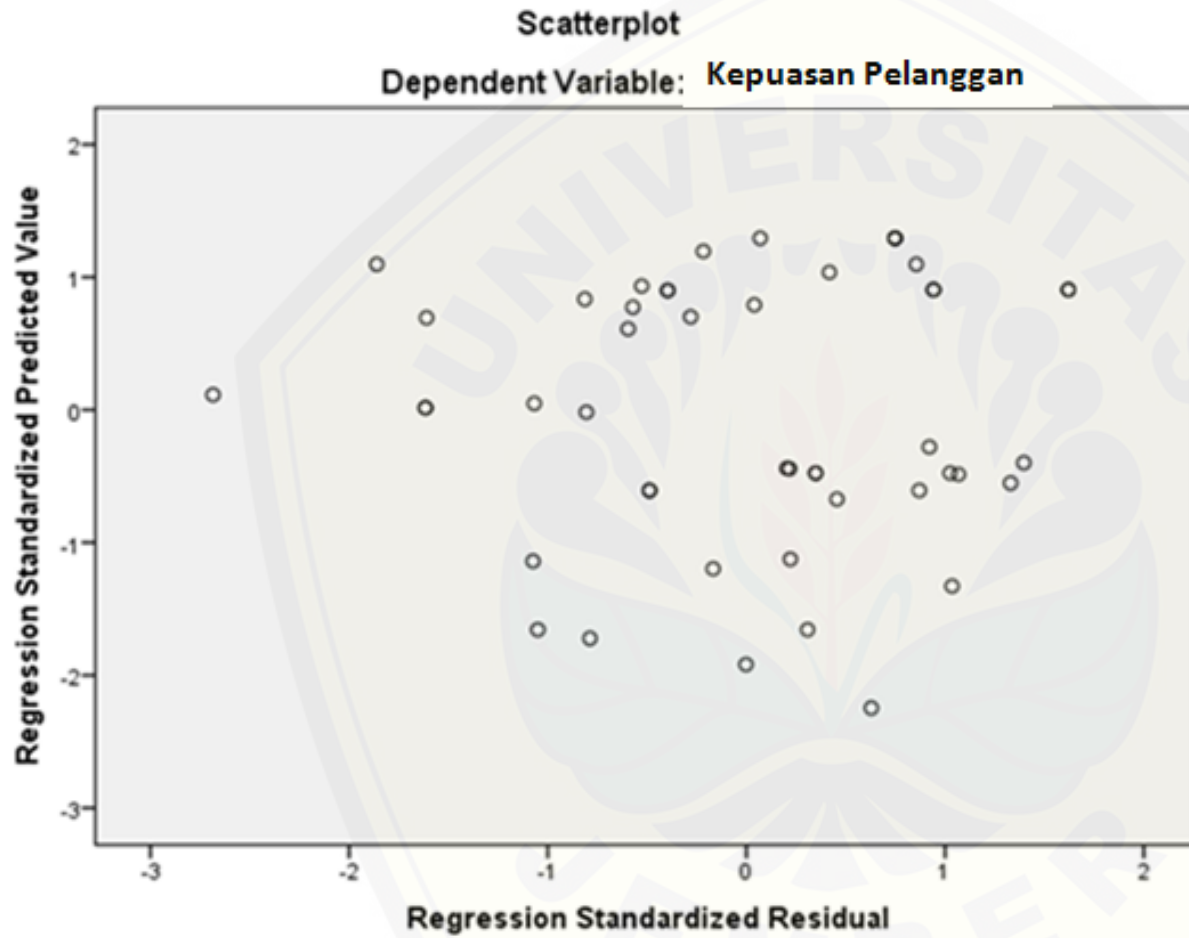
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan





**UJI NORMALITAS**

**NPar Tests**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
N		90	90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	49,1444	13,2556
	Std. Deviation	4,30980	1,63914
Most Extreme Differences	Absolute	,237	,234
	Positive	,130	,144
	Negative	-,237	-,234
Test Statistic		,237	,234
Asymp. Sig. (2-tailed)		,062 <sup>c</sup>	,069 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



**Lampiran K.****TRANSKRIP WAWANCARA  
(RESPONDEN)**

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti yang ditujukan kepada salah satu pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Peneliti : Selamat siang Bapak, maaf mengganggu waktunya....

Responden : Iya mbak,,,,, ada yang bisa saya bantu....

Peneliti : Iya bapak, saya ingin menanyakan kepada bapak mengenai kualitas pelayanan pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi....

Responden : Iya mbak...

Peneliti : : Mengapa anda memilih AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi dalam menservice kendaraan bermotor anda?

Responden : Karena lebih terpercaya mbak, pegawainya sangat terampil, dan juga harganya terjangkau, serta dekat dengan rumah saya mbak.

Peneliti : Bagaimana kondisi lokasi AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?

Responden : Sangat bersih mbak, dan peralatan yang ada di sana juga lengkap serta penataan yang teratur

Peneliti : Bagaimana kemampuan karyawan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi dalam melayani pelanggan?

Responden : Sangat terampil mbak dan membuat saya puas, karena dapat menyelesaikan service cepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, kinerja karyawan dalam melakukan service juga bagus

mbak, karena sesuai dengan keluhan dan permintaan. Selain itu, sikap karyawan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti ketika saya datang ke sana sangat simpatik dan mendengarkan keluhan yang saya alami.

Peneliti : Apa yang dilakukan oleh AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi ketika anda pelanggan yang mengalami kesulitan?

Responden : Dengan cepat menanggapi permasalahan yang dialami pelanggan mbak, dan berusaha mencari solusi dari permasalahan yang dialami tersebut.

Peneliti : Apakah pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi akan mengganti jika ada suatu kesalahan?

Responden : Iya mbak.

Peneliti : Bagaimana menurut anda dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?

Responden : Sudah sangat baik mbak

Peneliti : Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?

Responden : Iya mbak

Peneliti : Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi dapat mempengaruhi kepuasan anda?

Responden : Tentu saja mbak, Saya sangat puas dengan semua pelayanan yang diberikan oleh pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti mbak, lokasi yang bersih dan karyawan yang berpakaian rapi, serta karyawan yang sangat menguasai pekerjaannya mbak. Mereka dapat memberikan pelayanan yang benar-benar maksimal, seperti sopan dan ramah, dengan cepat melayani dan menanggapi keluhan,

dan tidak membeda-bedakan pelanggan mbak. Oleh karena itulah saya menjadi pelanggan tetap pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti ini mbak.

Peneliti : Apakah anda berkeinginan untuk menjadi pelanggan tetap pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi?

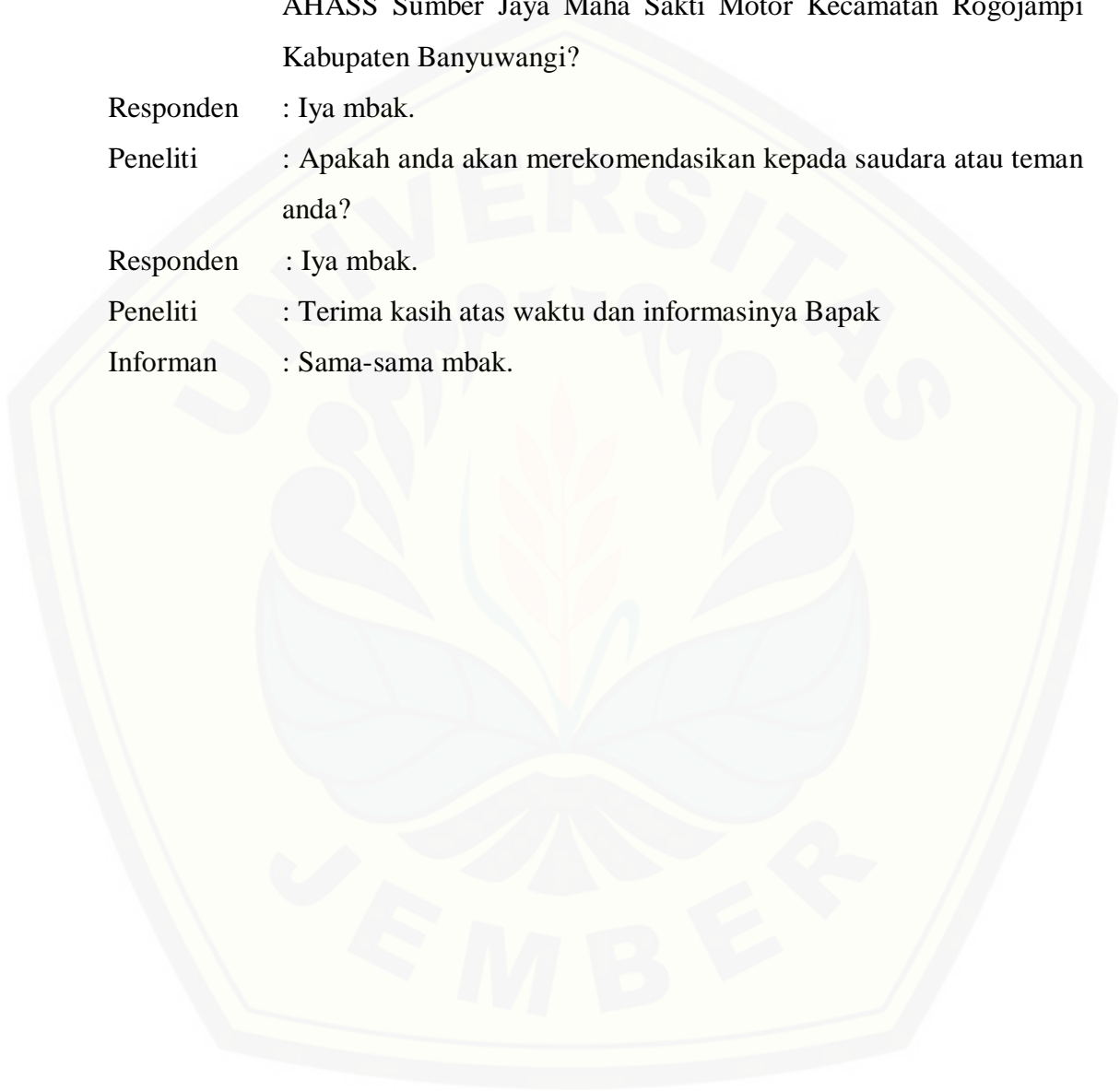
Responden : Iya mbak.

Peneliti : Apakah anda akan merekomendasikan kepada saudara atau teman anda?

Responden : Iya mbak.

Peneliti : Terima kasih atas waktu dan informasinya Bapak

Informan : Sama-sama mbak.



**TRANSKRIP WAWANCARA  
(INFORMAN)**

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti yang ditujukan kepada salah satu karyawan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi yang menjadi informan dalam penelitian ini.

Peneliti : Selamat siang Bapak, maaf mengganggu waktunya....

Informan : Iya mbak,,,,, ada yang bisa saya bantu....

Peneliti : Iya bapak, saya ingin menanyakan kepada bapak mengenai kualitas pelayanan pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi bapak.

Informan : Iya mbak....

Peneliti : Berapa lama anda sudah bekerja pada AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi ini?

Informan : Sekitar 8 tahunan mbak

Peneliti : Seperti apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor?

Informan : Menurut saya sudah baik mbak

Peneliti : Apa yang dilakukan jika terdapat karyawan yang kurang maksimal dalam bekerja?

Informan : Akan diberikan semacam pembinaan mbak.

Peneliti : Apakah kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pelanggan?

Informan : Iya mbak, hal ini dikarenakan adanya kualitas pelayanan yang kami berikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mbak. Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, seperti dengan cepat melayani pelanggan sehingga tidak terjadi antrian yang panjang, kami juga selalu bersikap ramah dan sopan mbak, serta kami berusaha memberikan solusi terbaik jika ada pelanggan yang mengalami kesulitan. Oleh

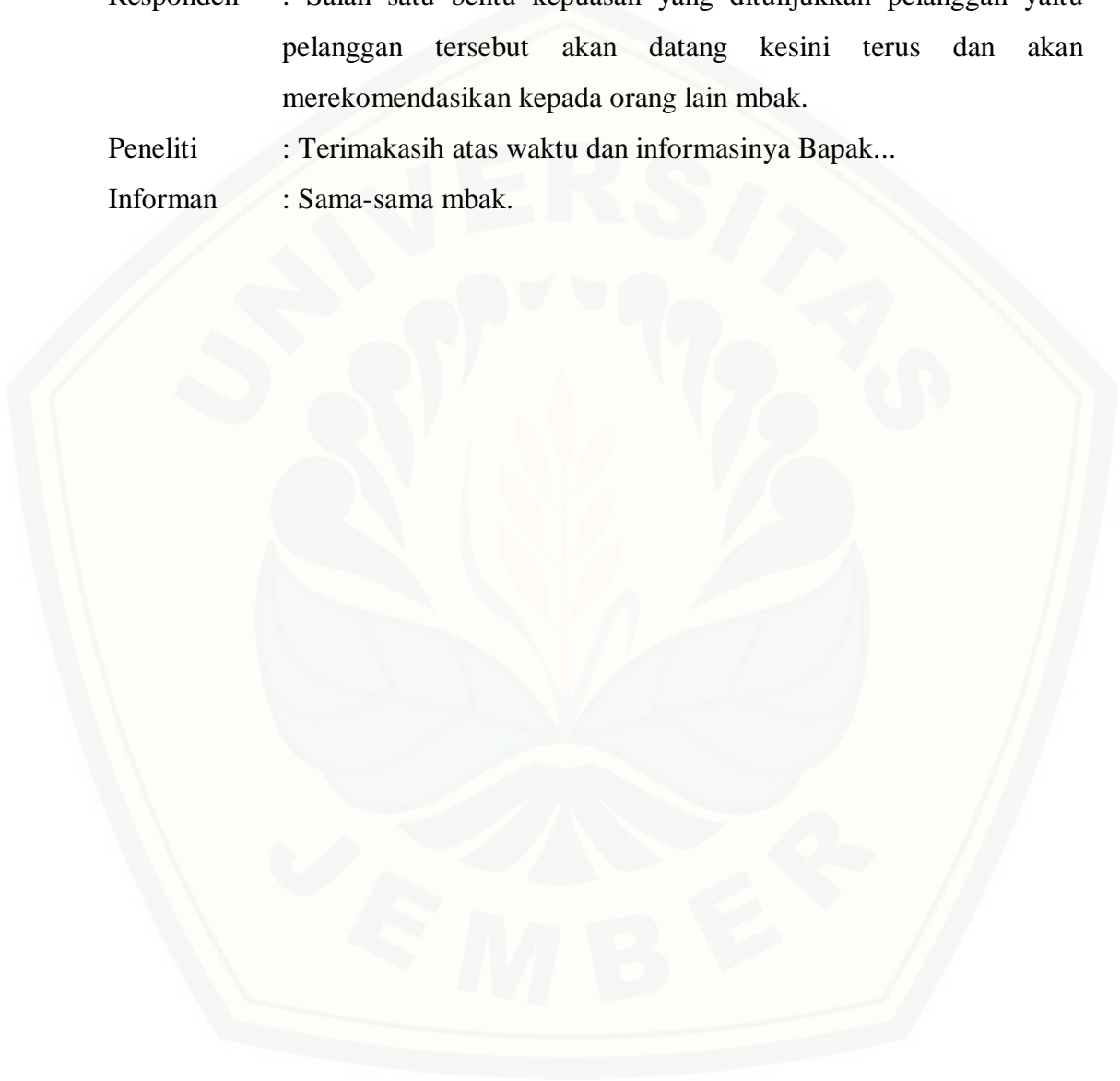
karena itulah pelanggan tersebut akan merasa senang dan puas, dan akan datang kesini lagi mbak.

Peneliti : Bagaimanakah bentuk dari kepuasan yang ditunjukkan oleh pelanggan?

Responden : Salah satu bentuk kepuasan yang ditunjukkan pelanggan yaitu pelanggan tersebut akan datang kesini terus dan akan merekomendasikan kepada orang lain mbak.

Peneliti : Terimakasih atas waktu dan informasinya Bapak...

Informan : Sama-sama mbak.



**TABEL**  
**Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment**

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	69	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	87	0,209	0,276
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	<b>90</b>	<b>0,207</b>	0,270
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	200	0,138	0,181
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148
19	0,456	0,575	43	0,401	0,389	400	0,098	0,128
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	500	0,088	0,115
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	700	0,074	0,097
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

**TABEL**  
**Nilai-nilai Kritis F**  
**untuk tingkat kepercayaan 95 %, alpha = 0.05**

df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3
3	10.13	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.05
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.12	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204
12	4.747	3.885	3.49	3.259	3.106
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025
14	4.6	3.739	3.344	3.112	2.958
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.81
18	4.414	3.555	3.16	2.928	2.773
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.74
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711
21	4.325	3.467	3.072	2.84	2.685
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.64
24	4.26	3.403	3.009	2.776	2.621
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587
27	4.21	3.354	2.96	2.728	2.572
28	4.196	3.34	2.947	2.714	2.558
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545
30	4.171	3.316	2.922	2.69	2.534
31	4.16	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.13	3.276	2.883	2.65	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485

36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443
42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
47	4.047	3.195	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.034	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
54	4.02	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38
57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335



77	3.965	3.115	2.723	2.49	2.333
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
<b>88</b>	<b>3.949</b>	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.091	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305

Lampiran N.

DOKUMENTASI



Gambar 1. Karyawan Mencuci Sepeda Yang Selesai Di Perbaiki



Gambar 2. Karyawan akan melakukan test drive setelah diservice



Gambar 3. Keadaan ruang service dan penampilan karyawan



Gambar 4. Karyawan melakukan service



Gambar 5. Karyawan melakukan pengecekan kendaraan



Gambar 6. Aktivitas Peneliti Saat Melakukan Wawancara



Gambar 7. Aktivitas Peneliti Saat Melakukan Wawancara



Gambar 8. Aktivitas Pelanggan Saat Mengisi Angket



Gambar 9. Aktivitas Pelanggan saat Mengisi Angket

JEMBER

Lampiran O.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121  
Telepon: 0331- 334988, 330738 Faks: 0331-332475  
Laman: [www.fkip.unej.ac.id](http://www.fkip.unej.ac.id)

Nomor **0046** /UN25.1.5/LT/2016  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Observasi

04 JAN 2017

Yth. Kepala Dealer Sumber Jaya Maha Sakti Motor  
Di Banyuwangi

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini:

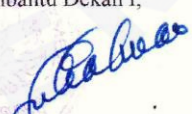
Nama	: Ludviyatus Sholeha
NIM	: 130210301031
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Jurusan	: Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan Observasi di tempat yang Saudara pimpin.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas berkenaan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan I  
Pembantu Dekan I,

  
**Dr. Sukatman, M.Pd.**  
NIP 19640123 199512 1 001

Lampiran P.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121  
Telepon: 0331- 334988, 330738 Faks: 0331-332475  
Laman: [www.fkip.unej.ac.id](http://www.fkip.unej.ac.id)

Nomor : 0046 /UN25.1.5/LT/2016  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Observasi

04 JAN 2017

Yth. Kepala Dealer Sumber Jaya Maha Sakti Motor  
Di Banyuwangi

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini:

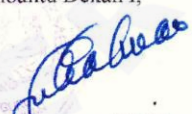
Nama	: Ludviyatus Sholeha
NIM	: 130210301031
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Jurusan	: Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan Observasi di tempat yang Saudara pimpin.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas berkenaan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan I  
Pembantu Dekan I,

  
**Dr. Sukatman, M.Pd.**  
NIP 19640123 199512 1 001



## Lampiran Q.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
 Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121  
 Telepon: 0331-334988, 330738, 336085 Faximile: 0331-332475  
 Laman: [www.fkip.unej.ac.id](http://www.fkip.unej.ac.id)

## LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Ludviyatus Sholeha  
 NIM/ Angkatan : 130210301031  
 Jurusan/ Program Studi : Pendidikan IPS/ Pendidikan Ekonomi  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan  
 AHASS Sumber Maha Sakti Kecamatan Rogojampi  
 Pembimbing I : Drs. Sutrisno Djaja, M.M

## KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/ Tanggal	Materi Konsultasi	TT Pembimbing I
1	Senin, 19-12-2016	Judul	<i>[Signature]</i>
2	Jum'at, 10-02-2017	Bab 123	<i>[Signature]</i>
3	Kamis, 02-03-2017	Bab 123	<i>[Signature]</i>
4	Selasa, 21-03-2017	Bab 123	<i>[Signature]</i>
5	Rabu, 22-03-2017	ACC Seminar	<i>[Signature]</i>
6	Selasa, 30 Mei 2017	Bab 45	<i>[Signature]</i>
7	Senin, 5 Juni 2017	Bab 45	<i>[Signature]</i>
8	Rabu, 7 Juni 2017	Bab 45	<i>[Signature]</i>
9	Jum'at, 9 Juni 2017	Bab 45	<i>[Signature]</i>
10	Senin, 12 Juni 2017	ACC Sidang	<i>[Signature]</i>
11			
12			

## Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal dan Ujian Skripsi.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121  
 Telepon: 0331-334988, 330738, 336085 Faximile: 0331-332475  
 Laman: [www.fkip.unej.ac.id](http://www.fkip.unej.ac.id)

**LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI**

Nama : Ludviyatus Sholeha  
 NIM/ Angkatan : 130210301031  
 Jurusan/ Program Studi : Pendidikan IPS/ Pendidikan Ekonomi  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
 AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi  
 Kabupaten Banyuwangi  
 Pembimbing II : Drs. Djoko Widodo, M.M

**KEGIATAN KONSULTASI**

NO	Hari/ Tanggal	Materi Konsultasi	TT Pembimbing II
1	Selasa, 20-12-2016	Judul	
2	Jum'at, 10-02-2017	Bab 123	
3	Senin, 20-02-2017	Bab 123	
4	Rabu, 01-03-2017	Bab 123	
5	Selasa, 14-03-2017	Bab 123	
6	Rabu, 22-03-2017	Bab 123	
7	Kamis, 23-03-2017	All Ujian	
8	Senin, 29 Mei 2017	Bab 45	
9	Jum'at, 2 Juni 2017	Bab 45	
10	Selasa, 6 Juni 2017	Bab 45	
11	Jum'at 9 Juni 2017	Bab 45	
12	Senin, 12 Juni 2017	All Ujian	
13			
14			
15			

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal dan Ujian Skripsi.

Lampiran R.

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. Identitas**

1. Nama : Ludviyatus Sholeha
2. Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 19 Agustus 1994
3. Agama : Islam
4. Status : Belum Menikah
5. Orang Tua
  - a. Ayah : Suhartono
  - b. Pekerjaan : Sopir
  - c. Ibu : Nadirotul Laila
  - d. Pekerjaan : Asisten Salon Rias
6. Alamat : Dusun Karang Sari RT/RW 001/004 Kelurahan Kedaleman Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi
7. Email : [Ludviya1908@gmail.com](mailto:Ludviya1908@gmail.com)

**B. Pendidikan**

No	Nama Sekolah	Tempat	Tahun Lulus
1	SDN 1 Lemahbang Dewo	Banyuwangi	2007
2	SMPN 1 Rogojampi	Banyuwangi	2010
3	SMKN 1 Banyuwangi	Banyuwangi	2013