

## Lampiran 1

MOHON DIISI DENGAN BENAR DAN TERIMA KASIH ATAS  
PARTISIPASI ANDA

---

HARAP BERI TANDA X PADA JAWABAN YANG SESUAI DENGAN  
PENDAPAT ANDA

## Identitas Responden

Identitas Responden :

Nomor Responden :

Tanggal Pengisian :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

- 
- a. Pegawai Negeri
  - b. Swasta
  - c. ABRI

Pendapatan :

- a. < Rp. 1.500.000,00
- b. Rp. 1.500.000 - Rp. 3.000.000
- c. > Rp. 3.000.000

Tingkat pendidikan :

- a. Tamat Perguruan Tinggi / Akademi
- b. Tamat S M U
- c. Tamat S L T P

### A. Harga

1. Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan keadaan mobil yang akan dijual.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang Setuju
  - e. Tidak setuju
2. Harga yang ditawarkan dapat bersaing dengan perusahaan lain.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang Setuju
  - e. Tidak setuju
3. Harga yang ditawarkan disertai dengan garansi.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang Setuju
  - e. Tidak setuju
4. Harga yang ditawarkan sudah termasuk biaya pengurusan surat-surat.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang Setuju
  - e. Tidak setuju

### B Fasilitas / Sarana Penunjang

1. Ruang tunggu di PT. Alpine Mobil Jl. Gajah Mada Semarang nyaman.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang Setuju
  - e. Tidak setuju

2. Fasilitas tempat duduk PT. Alpine Mobil, Ji. Gajah Mada Semarang sudah memadai dan mencukupi.

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| a. Sangat setuju | d. Kurang Setuju |
| b. Setuju        | e. Tidak setuju  |
| c. Cukup setuju  |                  |

3. Fasilitas untuk melakukan uji coba mobil sangat diperhatikan.

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| a. Sangat setuju | d. Kurang Setuju |
| b. Setuju        | e. Tidak setuju  |
| c. Cukup setuju  |                  |

4. Fasilitas untuk menyelesaikan urusan administrasi sangat rapi

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| a. Sangat setuju | d. Kurang Setuju |
| b. Setuju        | e. Tidak setuju  |
| d. Cukup setuju  |                  |

C. Kecepatan Dalam Melakukan Pelayanan

1. Dalam melakukan pelayanan kepada konsumen selalu dilakukan secara cepat dan ramah.

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| a. Sangat setuju | d. Kurang Setuju |
| b. Setuju        | e. Tidak setuju  |
| c. Cukup setuju  |                  |

2. Dalam memberikan penjelasan selalu dilakukan dengan cepat dan jelas.

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| a. Sangat setuju | d. Kurang Setuju |
| b. Setuju        | e. Tidak setuju  |

c. Cukup setuju

3. Tidak pernah menunda pekerjaan yang berhubungan dengan kepengurusan surat-surat kendaraan.

a. Sangat setuju

d. Kurang Setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

c. Cukup setuju

4. Selalu bertindak cepat bila ada komplain dari pelanggan terhadap mobil yang dibeli.

a. Sangat setuju

d. Kurang Setuju

b. Setuju

e. Tidak setuju

c. Cukup setuju

#### D. Kualitas Pelayanan

1. Pelayanan PT. Alpine Mobil selalu tepat waktu dalam mengerjakan surat-surat kendaraan.

a. Sangat setuju

d. Kurang Setuju

b. Setuju

e. Tidak setuju

c. Cukup setuju

2. Mobil yang dibeli di PT. Alpine Mobil dapat dipertanggungjawabkan.

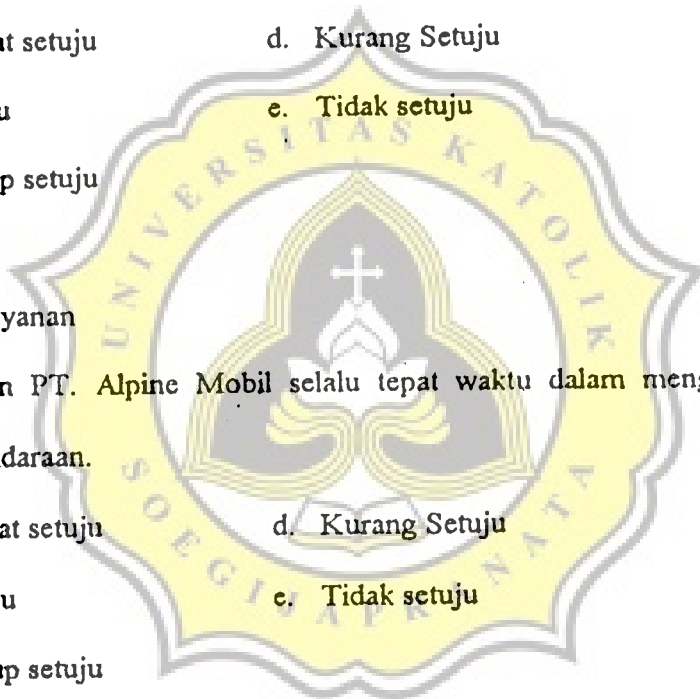
a. Sangat setuju

d. Kurang Setuju

b. Setuju

e. Tidak setuju

c. Cukup setuju



3 Tersedia tenaga teknisi yang mencukupi dan dapat diandalkan.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

4 Dapat membantu pengurusan surat-surat untuk periode yang datang.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

E. Peralatan Servis yang memadai

1. Peralatan servis yang dimiliki perusahaan cukup lengkap.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

2. Peralatan servis yang dimiliki selalu dalam keadaan terawat

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

3. Peralatan servis yang dimiliki diimbangi dengan tenaga yang handal.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

4. Peralatan servis yang dimiliki oleh PT. Alpine Mobil sudah sesuai dengan kebutuhan sebuah usaha jual beli mobil bekas.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

#### F. Kepuasan Konsumen

1. Anda akan kembali untuk membeli mobil lagi karena merasa cocok dengan pelayanan yang diberikan.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

2. Anda akan menyarankan orang lain untuk membeli mobil di PT. Alpine Mobil.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

3. Anda merasa puas dengan kecepatan PT. Alpine Mobil dalam menyelesaikan urusan administrasi.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

4. Anda tidak akan sungkan melakukan komplain bila ada ketidakberesan dengan mobil yang anda beli.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju



data/sav/edmond

## Lampiran 2

	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15
1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5
2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	5	2	4	4	4	4	2	2	3	5	4	2	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5
11	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
12	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	5	4
13	4	4	4	3	4	2	2	4	1	3	3	4	2	3	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
17	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
22	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2
23	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
26	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
31	2	1	2	3	2	3	3	1	4	4	3	2	3	3	1
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4
35	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
36	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
37	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	3	4
38	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	2	2	3
39	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	3	5	3	3	5
45	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
46	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
47	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	4



## data/sav/edmond

q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	x1	x2	x3	x4	x5	y
4	5	5	4	4	4	5	4	5	18	18	15	19	18	18
5	4	4	4	4	5	5	4	3	16	17	19	18	16	17
5	5	5	4	5	5	5	5	5	19	20	20	20	19	20
3	5	5	4	4	3	3	4	3	18	18	13	15	18	13
4	5	5	5	5	4	4	4	4	16	16	16	16	20	16
2	4	5	4	4	2	3	5	2	16	16	12	12	17	12
4	5	5	4	4	4	4	4	5	16	16	16	16	18	17
4	4	3	2	4	4	5	5	5	20	19	18	19	13	19
5	4	5	4	4	4	5	5	3	20	20	18	20	17	16
4	5	5	5	5	4	3	5	5	20	20	16	19	20	17
4	4	5	4	4	4	5	4	5	17	17	17	18	17	18
3	3	5	5	4	3	5	3	4	19	18	14	17	17	15
3	4	4	4	4	3	3	4	3	15	12	11	12	16	13
4	4	5	4	4	4	5	4	4	17	16	17	17	17	17
5	4	4	4	4	5	5	5	5	20	20	20	20	16	20
5	3	4	4	3	5	4	4	4	16	17	18	18	14	17
4	3	2	1	2	4	3	3	5	15	17	14	18	8	15
4	4	3	2	4	4	4	4	4	16	16	16	16	13	16
5	4	4	4	4	5	5	4	5	17	17	19	19	16	19
4	5	5	5	5	4	4	4	4	16	16	16	18	20	16
3	4	4	4	4	3	4	3	4	13	14	13	14	16	14
2	4	4	4	4	2	3	3	2	10	8	10	8	16	10
4	5	5	5	5	4	3	4	3	15	13	15	14	20	14
3	4	4	4	4	3	3	4	3	15	16	13	14	16	13
4	2	2	1	2	4	5	5	5	20	20	18	19	7	19
5	2	3	3	1	5	5	4	5	17	16	19	18	9	19
5	4	5	5	5	5	5	4	4	16	16	18	17	19	17
5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	20	20
4	4	5	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	17	16
3	5	4	5	5	3	2	2	2	8	7	10	9	19	9
4	4	5	5	4	4	3	2	3	8	9	13	11	18	12
5	4	3	5	4	5	5	5	5	20	19	20	20	16	20
5	3	2	4	3	5	5	5	5	20	20	20	20	12	20
4	4	5	5	4	4	4	4	4	17	17	15	18	18	17
4	4	4	4	4	4	4	4	2	19	19	17	17	16	15
4	5	4	5	5	5	4	5	4	17	18	17	18	19	18
5	5	5	5	5	5	3	4	3	15	16	17	15	20	15
4	4	4	3	4	4	2	3	2	12	12	13	11	15	11
4	4	4	4	5	4	4	4	4	16	17	16	16	17	16
4	4	4	4	5	4	4	4	4	16	16	16	16	17	16
5	4	5	5	4	5	5	5	5	20	19	20	20	18	20
5	4	5	4	4	5	5	5	5	20	20	20	20	17	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	15	16	16	16	16
4	4	4	3	4	4	3	5	3	18	17	16	15	15	15
4	2	2	4	2	4	4	5	4	19	17	17	17	10	17
5	4	4	4	4	5	5	4	5	17	18	19	19	16	19
5	4	5	2	4	5	5	4	5	17	17	19	19	15	19
5	4	5	4	5	5	4	4	4	16	16	18	17	18	17
4	5	4	4	5	4	4	4	4	16	15	16	16	18	16
3	5	4	4	5	3	2	2	2	12	16	10	13	18	9

data/sav/edmond

	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15
51	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
52	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
56	5	4	5	2	5	5	4	4	2	2	3	5	5	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
58	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5



data/sav/edmond

q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	x1	x2	x3	x4	x5	y
4	4	4	4	5	4	4	4	4	18	18	17	18	17	16
5	4	5	5	4	5	5	5	5	16	17	19	19	18	20
5	4	5	4	4	5	5	5	5	19	20	20	20	17	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	18	13	17	18	16
4	4	4	3	4	4	3	5	2	16	16	16	15	15	14
4	2	2	4	2	4	4	5	4	16	18	12	17	10	17
5	4	4	4	4	5	5	4	5	16	16	16	18	16	19
5	4	5	2	4	5	5	4	5	20	19	18	20	15	19
5	4	5	4	5	5	4	4	4	20	20	18	19	18	17
4	5	4	4	5	4	4	4	4	20	20	16	18	18	16



## Lampiran 3

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics (Harga)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	12.5667	4.3514	.8366	.8034
Q2	12.6333	3.9989	.8908	.7767
Q3	12.5333	4.5921	.8260	.8126
Q4	12.6167	5.0879	.4565	.9549

## Reliability Coefficients

N of Cases = 60.0

N of Items = 4

Alpha = .8771

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics (Fasilitas / Sarana Penunjang)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q5	12.6000	5.0915	.7438	.8540
Q6	12.4667	4.4904	.7249	.8581
Q7	12.6833	4.3895	.7302	.8574
Q8	12.6000	4.5831	.8040	.8267

## Reliability Coefficients

N of Cases = 60.0

N of Items = 4

Alpha = .8824

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics (Kecepatan Dalam Melakukan Pelayanan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q9	12.2167	4.0031	.7641	.6614
Q10	12.2167	4.2065	.7404	.6777
Q11	12.2167	4.2404	.6340	.7323
Q12	12.2000	5.7220	.3239	.8637

Reliability Coefficients

N of Cases = 60.0

N of Items = 4

Alpha = .7961

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics (Kualitas Pelayanan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q13	12.5000	4.4237	.7522	.7822
Q14	12.6833	4.0167	.7994	.7598
Q15	12.6333	5.0836	.6270	.8354
Q16	12.6333	5.2531	.5957	.8471

Reliability Coefficients

N of Cases = 60.0

N of Items = 4

Alpha = .8504

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics (Peralatan Servis Yang Memadai)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q17	12.2333	5.1311	.7506	.7715
Q18	12.1000	4.8712	.6600	.8050
Q19	12.3500	5.2144	.5258	.8070
Q20	12.2167	4.6472	.7555	.7440

## Reliability Coefficients

N of Cases = 81.0

N of Items = 4

Alpha = .8400

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics (Kepuasan Konsumen)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q21	12.2167	5.0879	.6306	.7825
Q22	12.2833	4.2065	.7683	.7120
Q23	12.3000	5.5695	.4654	.8465
Q24	12.4000	3.9051	.7400	.7281

## Reliability Coefficients

N of Cases = 60.0

N of Items = 4

Alpha = .8207

## Regression

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	16.4000	2.8058	60
X1	16.7833	2.7745	60
X2	16.7833	2.8170	60
X3	16.2833	2.7500	60
X4	16.8167	2.8194	60
X5	16.3000	2.8953	60

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.955	.912	.904	.8708	.912	111.681	5	54	.000

a Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X1, X4

### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.436	1.036		1.385	.172	-.642	3.513
	X1	.196	.112	.194	1.748	.086	-.029	.422
	X2	-.470	.133	-.472	3.543	.001	-.735	-.204
	X3	.296	.083	.291	3.572	.001	.130	.463
	X4	.917	.129	.921	7.125	.000	.659	1.175
	X5	-4.234E-02	.040	-.044	1.058	.295	-.123	.038

a Dependent Variable: Y

- a. Pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen

$$t \text{ hitung} = 1.748$$

$$t \text{ tabel dengan taraf uji } 5 \% = 1.671$$

Berarti signifikan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada taraf uji 5 %

- b. Pengaruh variabel fasilitas / sarana penunjang terhadap kepuasan konsumen

$$t \text{ hitung} = 3.543$$

$$t \text{ tabel dengan taraf uji } 5 \% = 1.671$$

Berarti signifikan pengaruh fasilitas / sarana penunjang terhadap kepuasan konsumen pada taraf uji 5 %

- c. Pengaruh variabel kecepatan terhadap kepuasan konsumen

$$t \text{ hitung} = 3.572$$

$$t \text{ tabel dengan taraf uji } 5 \% = 1.671$$

Berarti signifikan pengaruh kecepatan terhadap kepuasan konsumen pada taraf uji 5 %

- d. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

$$t \text{ hitung} = 7.125$$

$$t \text{ tabel dengan taraf uji } 5 \% = 1.671$$

Berarti signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada taraf uji 5 %

- e. Pengaruh variabel peralatan servis terhadap kepuasan konsumen

$$t \text{ hitung} = 1.058$$

$$t \text{ tabel dengan taraf uji } 5 \% = 1.671$$



Berarti tidak signifikan pengaruh peralatan servis terhadap kepuasan konsumen pada taraf uji 5 %

