

LAMPIRAN



DAFTAR PERTANYAAN

No.Responden:

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur Responden :tahun.
 2. Jenis Kelamin : laki-laki / perempuan
 3. Status Responden : belum kawin / kawin
 4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD / sederajat
 - b. SLTP / sederajat
 - c. SMU / sederajat
 - d. Akademi / Perguruan Tinggi
 - e. Lain-lain
 5. Pekerjaan Responden :
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. ABRI / Pensiunan
 - f. Lain-lain
- 

Petunjuk: Mohon untuk dijawab pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang saudara anggap paling sesuai dengan keadaan saudara.

- Pilihan jawaban:**
- | | |
|------------------------|---------|
| a. Sangat Setuju | (SS) |
| b. Setuju | (S) |
| c. Kurang Setuju | (KS) |
| d. Tidak Setuju | (TS) |
| e. Sangat Tidak Setuju | (STS) |

II. KUALITAS PELAYANAN

A. KEANDALAN

6. Menurut pendapat Saudara, pelayanan yang dilakukan petugas mekanik di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI tepat dalam memperbaiki kerusakan kendaraan anda.

- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

7. Menurut pendapat Saudara, prosedur pelayanan di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI mudah (tidak berbelit-belit)

- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

8. Menurut pendapat Saudara, petugas mekanik di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI jujur dalam melakukan penggantian suku cadang kendaraan anda

- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

B. KETANGGAPAN

9. Menurut pendapat Saudara, waktu yang dibutuhkan petugas mekanik di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI cepat dalam menanggapi masalah kerusakan yang timbul pada kendaraan anda

- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

10. Menurut pendapat Saudara, waktu yang dibutuhkan petugas bengkel (Front Desk dan Mekanik) di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI cepat dalam menyelesaikan keluhan-keluhan yang anda sampaikan

- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

11. Menurut pendapat Saudara, petugas Front Desk di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI selalu siap melayani sehingga anda tidak memerlukan waktu terlalu lama untuk menunggu
- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

C. KEBERWUJUDAN

12. Menurut pendapat Saudara, peralatan dan petugas bengkel (seragam yang dipakai petugas Front Desk maupun petugas Mekanik) di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI, bersih
- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS
13. Menurut pendapat Saudara, ruang tunggu di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI nyaman
- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS
14. Menurut pendapat Saudara, suku cadang yang tersedia di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI lengkap
- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

III. KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL

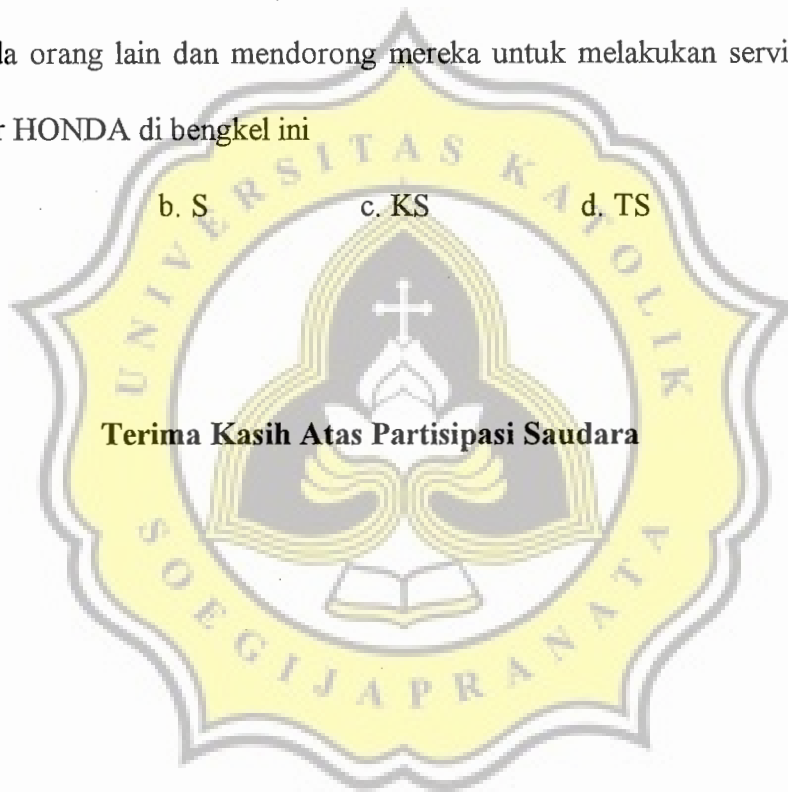
15. Menurut pendapat Saudara, anda tidak pernah melakukan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas bengkel PT. TUNGGUL SAKTI
- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

16. Menurut pendapat Saudara, berdasarkan kualitas pelayanan yang pernah saudara terima saat servis, anda pasti akan melakukan servis ulang di bengkel PT. TUNGGUL SAKTI

- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS

17. Menurut pendapat Saudara, anda pasti akan merekomendasikan (memberikan bukti) mengenai servis bengkel PT. TUNGGUL SAKTI kepada orang lain dan mendorong mereka untuk melakukan servis sepeda motor HONDA di bengkel ini

- a. SS b. S c. KS d. TS e. STS



Terima Kasih Atas Partisipasi Saudara

LAMPIRAN B



umur	jenkel	status	didik	kerja
27	laki-laki	belum kaw	Akademi/Perti	pegawai swasta
22	laki-laki	belum kaw	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
24	perempuan	belum kaw	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
28	laki-laki	kawin	Akademi/Perti	wiraswasta
33	laki-laki	kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
31	laki-laki	belum kaw	SMU/ sederajat	pegawai swasta
37	perempuan	kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
39	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
34	perempuan	kawin	SMU/ sederajat	pegawai negeri
63	laki-laki	kawin	SLTP/ sederajat	wiraswasta
55	laki-laki	kawin	SD/ sederajat	lain-lain
40	perempuan	kawin	SMU/ sederajat	pegawai negeri
46	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	wiraswasta
48	laki-laki	kawin	SLTP/ sederajat	pegawai negeri
17	laki-laki	belum kaw	SMU/ sederajat	pelajar/mhsw
19	laki-laki	belum kaw	SMU/ sederajat	pelajar/mhsw
62	laki-laki	kawin	Lain-lain	lain-lain
24	perempuan	kawin	Akademi/Perti	wiraswasta
21	perempuan	belum kaw	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
29	laki-laki	belum kaw	Akademi/Perti	pegawai negeri
30	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
18	perempuan	belum kaw	SMU/ sederajat	pelajar/mhsw
25	laki-laki	belum kaw	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
29	perempuan	kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
35	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai negeri
26	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai negeri
27	laki-laki	belum kaw	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
25	laki-laki	belum kaw	SMU/ sederajat	wiraswasta
22	perempuan	belum kaw	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
43	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai negeri
47	laki-laki	kawin	SLTP/ sederajat	pegawai swasta
29	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
38	laki-laki	kawin	Akademi/Perti	abri/pensiunan
17	laki-laki	belum kaw	SMU/ sederajat	pelajar/mhsw
20	perempuan	belum kaw	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
22	laki-laki	belum kaw	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
33	perempuan	belum kaw	Akademi/Perti	pegawai swasta
38	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
49	perempuan	kawin	SMU/ sederajat	wiraswasta

umur	jenkel	status	didik	kerja
15	laki-laki	belum kawin	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
26	laki-laki	belum kawin	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
25	laki-laki	belum kawin	SMU/ sederajat	wiraswasta
16	laki-laki	belum kawin	SMU/ sederajat	pelajar/mhsw
23	perempuan	belum kawin	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
34	perempuan	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
46	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai negeri
27	perempuan	belum kawin	Akademi/Perti	wiraswasta
42	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	wiraswasta
53	laki-laki	kawin	SLTP/ sederajat	lain-lain
35	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	wiraswasta
62	laki-laki	kawin	Lain-lain	lain-lain
28	perempuan	kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
24	laki-laki	belum kawin	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
23	laki-laki	belum kawin	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
29	laki-laki	belum kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
32	perempuan	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
31	laki-laki	belum kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
36	laki-laki	kawin	Akademi/Perti	wiraswasta
60	perempuan	kawin	SMU/ sederajat	lain-lain
55	perempuan	kawin	SLTP/ sederajat	wiraswasta
24	perempuan	belum kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
27	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
21	laki-laki	belum kawin	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
42	laki-laki	kawin	Akademi/Perti	wiraswasta
30	laki-laki	belum kawin	Akademi/Perti	pegawai negeri
31	laki-laki	kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
18	laki-laki	belum kawin	SMU/ sederajat	pelajar/mhsw
28	perempuan	kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
32	perempuan	kawin	SMU/ sederajat	wiraswasta
40	laki-laki	kawin	Akademi/Perti	abri/pensiunan
49	laki-laki	kawin	SLTP/ sederajat	wiraswasta
53	laki-laki	kawin	SD/ sederajat	wiraswasta
33	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
27	perempuan	kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta
31	laki-laki	belum kawin	Akademi/Perti	wiraswasta
35	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
20	perempuan	belum kawin	Akademi/Perti	pelajar/mhsw
27	laki-laki	kawin	Akademi/Perti	pegawai swasta

c:\spsswin\yulval.sav

umur	jenkel	status	didik	kerja
37	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
19	perempuan	belum kawin	SMU/ sederajat	pelajar/ mhs
21	laki-laki	belum kawin	Akademi/ Perti	pelajar/ mhs
24	perempuan	belum kawin	Akademi/ Perti	pelajar/ mhs
26	laki-laki	belum kawin	Akademi/ Perti	pegawai swasta
41	perempuan	kawin	Akademi/ Perti	wiraswasta
42	laki-laki	kawin	Akademi/ Perti	pegawai swasta
26	laki-laki	belum kawin	SMU/ sederajat	pegawai swasta
46	perempuan	kawin	SLTP/ sederajat	lain-lain
17	laki-laki	belum kawin	SMU/ sederajat	pelajar/ mhs
36	perempuan	kawin	Akademi/ Perti	pegawai swasta
44	laki-laki	kawin	SMU/ sederajat	pegawai negeri



LAMPIRAN C



c:\spsswin\yulva1.sav

x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3	x3.1	x3.2	x3.3	y.1	y.2	y.3
5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5
5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5
3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3
4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	1
4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3
5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	4
4	5	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4
5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4
2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3
5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4

	x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3	x3.1	x3.2	x3.3	y.1	y.2	y.3
	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	5	3	5	4	3	4	3	5	2	4	5	4
	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	1
	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
1	3	5	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4
	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3
2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4
5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3
6	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5
7	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
8	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
9	4	5	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3
10	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
11	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
12	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5
13	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5
14	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3
15	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
16	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
17	5	3	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4
18	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	2
19	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3
20	4	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	3
21	3	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
22	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4
23	5	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	4
24	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
25	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4
26	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
27	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3
28	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4

x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3	x3.1	x3.2	x3.3	y.1	y.2	y.3
5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4
5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5
5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5



LAMPIRAN D



	x1	x2	x3	y
1	3.67	3.33	4.00	5.00
2	4.67	3.67	4.67	5.00
3	4.00	4.00	3.33	4.00
4	4.00	3.33	4.00	3.33
5	3.33	3.00	3.00	3.00
6	2.33	2.33	2.33	2.00
7	3.33	3.00	3.00	3.33
8	4.33	4.00	3.33	4.00
9	2.67	2.00	3.33	3.00
10	3.33	2.33	3.33	3.00
11	5.00	4.00	3.67	4.33
12	4.00	3.00	3.00	3.00
13	4.33	4.00	4.33	5.00
14	4.67	4.00	3.67	4.00
15	4.33	4.00	4.00	4.67
16	4.67	4.33	4.33	5.00
17	3.33	3.00	3.00	3.33
18	4.67	3.00	3.33	3.67
19	4.67	5.00	5.00	5.00
20	3.67	3.33	3.67	4.00
21	4.67	5.00	5.00	5.00
22	4.33	4.00	3.67	4.33
23	4.33	4.00	4.33	4.67
24	4.67	3.00	3.00	4.00
25	4.00	3.00	3.33	3.00
26	4.00	4.00	4.67	4.00
27	4.67	4.33	4.33	5.00
28	4.33	4.67	4.67	5.00
29	5.00	4.33	4.00	5.00
30	5.00	4.67	3.67	3.67
31	5.00	3.00	3.33	3.67
32	4.00	3.67	4.67	5.00
33	4.67	4.00	4.33	4.67
34	4.00	3.00	3.33	3.00
35	4.33	4.00	3.67	4.00
36	4.67	4.67	4.67	5.00
37	3.67	3.33	3.00	4.33
38	2.33	2.00	3.00	2.67
39	5.00	4.67	3.67	4.00

	x1	x2	x3	y
40	4.33	4.00	4.67	4.00
41	5.00	5.00	4.33	5.00
42	4.33	3.67	3.33	4.33
43	2.67	2.33	2.00	2.00
44	4.67	3.67	4.67	5.00
45	5.00	4.33	4.67	4.67
46	3.33	3.00	2.67	3.33
47	3.33	3.00	3.67	3.33
48	4.67	4.00	4.33	4.00
49	4.33	4.00	4.33	4.67
50	3.67	3.00	3.33	3.33
51	3.33	2.33	2.67	3.00
52	4.33	4.00	4.33	4.67
53	4.67	5.00	5.00	5.00
54	4.33	4.00	4.00	4.33
55	3.33	3.33	2.00	3.00
56	5.00	4.33	4.33	5.00
57	4.67	4.33	4.67	5.00
58	4.67	4.00	3.33	4.00
59	4.00	3.00	3.33	3.33
60	5.00	4.33	4.33	5.00
61	3.67	3.00	3.00	3.00
62	5.00	4.00	4.67	5.00
63	4.00	4.00	4.33	5.00
64	4.33	4.00	4.00	4.00
65	3.67	3.33	3.67	3.33
66	3.67	3.33	2.67	3.33
67	4.00	4.33	3.67	4.00
68	2.67	2.33	2.33	2.33
69	3.00	2.00	3.33	3.00
70	4.00	2.67	2.67	3.00
71	3.67	3.00	2.67	3.33
72	4.33	4.00	4.33	4.33
73	4.67	3.00	3.00	4.00
74	4.67	4.00	4.33	4.33
75	3.33	2.67	2.67	3.00
76	5.00	4.33	4.33	5.00
77	3.33	3.00	2.33	3.33
78	4.67	5.00	4.67	4.67

	x1	x2	x3	y
79	4.67	3.33	3.67	3.67
80	4.67	4.67	4.67	5.00
81	4.33	3.33	4.00	4.00
82	4.67	4.33	4.33	5.00
83	4.67	4.00	4.33	4.33
84	4.67	4.67	4.67	5.00
85	4.33	4.67	4.00	4.67
86	4.67	4.00	4.67	4.33
87	5.00	5.00	4.33	5.00
88	4.33	4.33	4.00	3.67
89	4.67	4.00	3.67	4.33
90	5.00	4.33	4.00	5.00

LAMPIRAN E



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

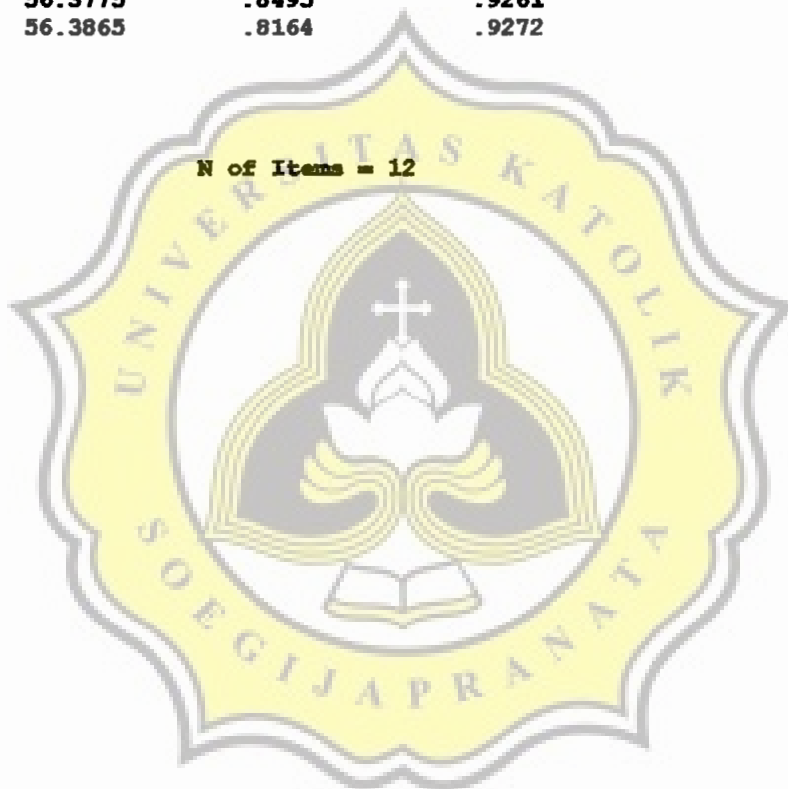
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
.1	42.9333	60.7371	.5753	.9357
.2	42.9000	61.6416	.5256	.9372
.3	43.2111	55.9437	.7979	.9278
.1	43.4778	57.1062	.7927	.9282
.2	43.5889	55.3010	.8077	.9274
.3	43.4556	59.6890	.7058	.9317
.1	43.4444	57.5306	.7090	.9313
.2	43.2556	61.4283	.5177	.9375
.3	43.6111	55.6336	.7018	.9325
1	43.3111	56.7561	.8050	.9277
2	42.9333	56.3775	.8495	.9261
3	43.2000	56.3865	.8164	.9272

Reliability Coefficients

Number of Cases = 90.0

N of Items = 12

Alpha = .9364



LAMPIRAN F



- - PARTIAL CORRELATION COEFFICIENTS - - -

Controlling for..	X2	X3
	Y	X1
	1.0000	.3008
	(0)	(86)
	P= .	P= .004
	.3008	1.0000
	(86)	(0)
	P= .004	P= .

Coefficient / (D.F.) / 2-tailed Significance)

. " is printed if a coefficient cannot be computed

Controlling for..	X1	X3
	Y	X2
	1.0000	.3204
	(0)	(86)
	P= .	P= .002
	.3204	1.0000
	(86)	(0)
	P= .002	P= .

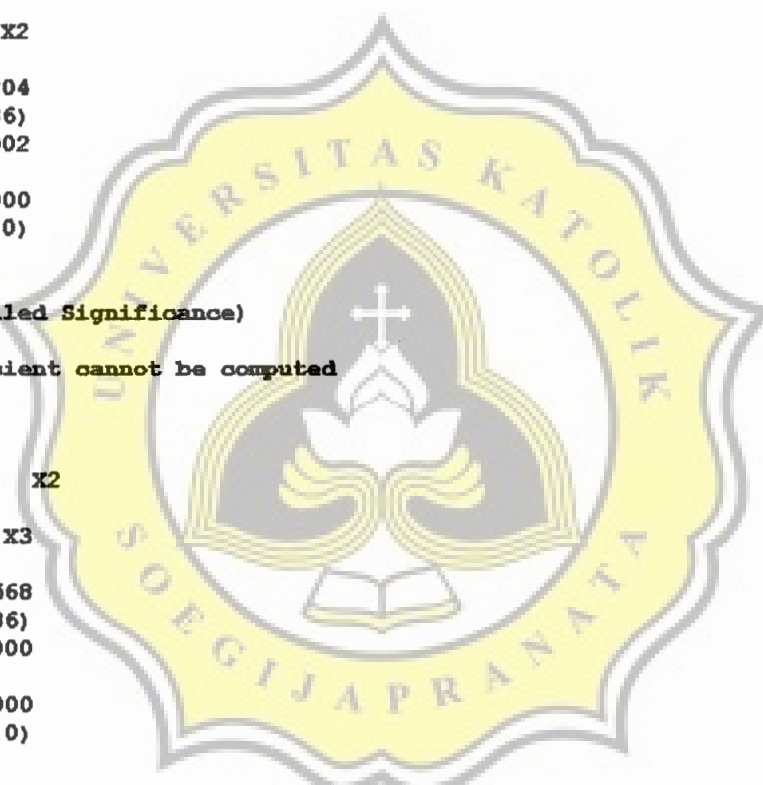
Coefficient / (D.F.) / 2-tailed Significance)

. " is printed if a coefficient cannot be computed

Controlling for..	X1	X2	X3
	Y	X2	X3
	1.0000	.5568	
	(0)	(86)	
	P= .	P= .000	
	.5568	1.0000	
	(86)	(0)	
	P= .000	P= .	

Coefficient / (D.F.) / 2-tailed Significance)

. " is printed if a coefficient cannot be computed



----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
1	.281737	.096336	.230660	2.925	.0044
2	.298759	.095235	.283569	3.137	.0023
3	.511282	.082245	.468218	6.217	.0000
Constant)	-.155421	.249662		-.623	.5352

LAMPIRAN G



*** MULTIPLE REGRESSION ***

Step Number 1 Dependent Variable.. Y

Descriptive Statistics are printed on Page 3

Block Number 1. Method: Enter X1 X2 X3

Variable(s) Entered on Step Number

1.. X3
2.. X1
3.. X2

Multiple R .90037
R Square .81067
Adjusted R Square .80406
Standard Error .36135

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	3	48.08067	16.02689
Residual	86	11.22921	.13057

F = 122.74352 Sig. F = .0000



LAMPIRAN H



TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	41	0,308	0,398	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364			
			50	0,279	0,361			

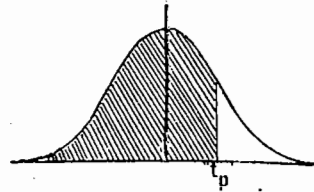
DAFTAR B

Nilai Persentil

Untuk Distribusi t

$\nu = dk$

(Bilangan Dalam Badan Daftar Menyatakan t_p)



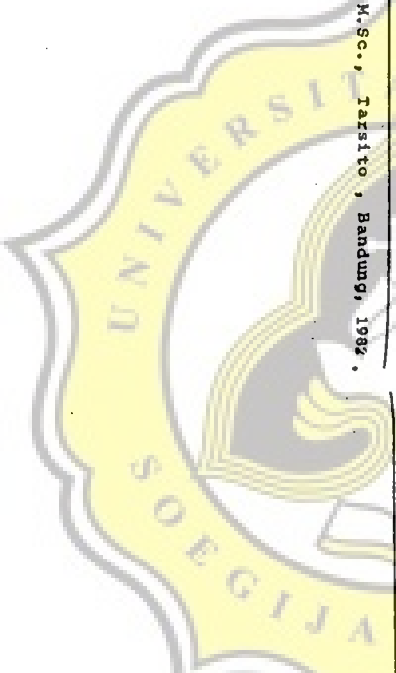
ν	$t_{0,995}$	$t_{0,99}$	$t_{0,975}$	$t_{0,95}$	$t_{0,90}$	$t_{0,80}$	$t_{0,75}$	$t_{0,70}$	$t_{0,60}$	$t_{0,55}$
1	63,66	31,82	12,71	6,31	3,08	1,376	1,000	0,727	0,325	0,158
2	9,92	6,96	4,30	2,92	1,89	1,061	0,816	0,617	0,289	0,142
3	5,84	4,54	3,18	2,35	1,64	0,978	0,765	0,584	0,277	0,137
4	4,60	3,75	2,78	2,13	1,53	0,941	0,741	0,569	0,271	0,134
5	4,03	3,36	2,75	2,02	1,48	0,920	0,727	0,559	0,267	0,132
6	3,71	3,14	2,45	1,94	1,44	0,906	0,718	0,553	0,265	0,131
7	3,50	3,00	2,36	1,90	1,42	0,896	0,711	0,549	0,263	0,130
8	3,36	2,90	2,31	1,86	1,40	0,889	0,706	0,546	0,262	0,130
9	3,25	2,82	2,26	1,83	1,38	0,883	0,703	0,543	0,261	0,129
10	3,17	2,76	2,23	1,81	1,37	0,879	0,700	0,542	0,260	0,129
11	3,11	2,72	2,20	1,80	1,36	0,876	0,697	0,540	0,260	0,129
12	3,06	2,68	2,18	1,78	1,36	0,873	0,695	0,539	0,259	0,128
13	3,01	2,65	2,16	1,77	1,35	0,870	0,694	0,538	0,259	0,128
14	2,98	2,62	2,14	1,76	1,34	0,868	0,692	0,537	0,258	0,128
15	2,95	2,60	2,13	1,75	1,34	0,866	0,691	0,536	0,258	0,128
16	2,92	2,58	2,12	1,75	1,34	0,865	0,690	0,535	0,258	0,128
17	2,90	2,57	2,11	1,74	1,33	0,863	0,689	0,534	0,257	0,128
18	2,88	2,55	2,10	1,73	1,33	0,862	0,688	0,534	0,257	0,127
19	2,86	2,54	2,09	1,73	1,33	0,861	0,688	0,533	0,257	0,127
20	2,84	2,53	2,09	1,72	1,32	0,860	0,687	0,533	0,257	0,127
21	2,83	2,52	2,08	1,72	1,32	0,859	0,686	0,532	0,257	0,127
22	2,82	2,51	2,07	1,72	1,32	0,858	0,686	0,532	0,256	0,127
23	2,81	2,50	2,07	1,71	1,32	0,858	0,685	0,532	0,256	0,127
24	2,80	2,49	2,06	1,71	1,32	0,857	0,685	0,531	0,256	0,127
25	2,79	2,48	2,06	1,71	1,32	0,856	0,684	0,531	0,256	0,127
26	2,78	2,48	2,06	1,71	1,32	0,856	0,684	0,531	0,256	0,127
27	2,77	2,47	2,05	1,70	1,31	0,855	0,684	0,531	0,256	0,127
28	2,76	2,47	2,05	1,70	1,31	0,855	0,683	0,530	0,256	0,127
29	2,76	2,46	2,04	1,70	1,31	0,854	0,683	0,530	0,256	0,127
30	2,75	2,46	2,04	1,70	1,31	0,854	0,683	0,530	0,256	0,127
40	2,70	2,42	2,02	1,68	1,30	0,851	0,681	0,529	0,255	0,126
60	2,66	2,39	2,00	1,67	1,30	0,848	0,679	0,527	0,254	0,126
120	2,62	2,36	1,98	1,66	1,29	0,845	0,677	0,526	0,254	0,126
∞	2,58	2,33	1,96	1,645	1,28	0,842	0,674	0,534	0,253	0,126

Sumber: Metoda Statistika, DR.Sudjana, M.A.,M.Sc., Tarsito, Bandung, 1982

DAFTAR D (lanjutan)

Y ₂ = dx penyebut	Y ₁ = dx Pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
80	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,88	1,82	1,77	1,70	1,65	1,60	1,54	1,51	1,45	1,42	1,38	1,35	1,32
	6,96	4,88	4,04	5,58	3,25	3,04	2,87	2,74	2,64	2,55	2,48	2,41	2,32	2,24	2,11	2,03	1,94	1,84	1,78	1,70	1,65	1,57	1,52	1,49
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,79	1,75	1,68	1,63	1,57	1,51	1,48	1,42	1,39	1,34	1,30	1,28
	6,90	4,82	3,98	3,51	3,20	2,99	2,82	2,69	2,59	2,51	2,43	2,36	2,26	2,19	2,06	1,98	1,89	1,79	1,73	1,64	1,59	1,51	1,46	1,43
125	3,92	3,07	2,63	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,77	1,72	1,65	1,60	1,55	1,49	1,45	1,39	1,36	1,31	1,27	1,25
	6,84	4,78	3,94	3,47	3,17	2,95	2,79	2,65	2,56	2,47	2,40	2,33	2,23	2,15	2,03	1,94	1,85	1,75	1,68	1,59	1,54	1,48	1,40	1,37
150	3,91	3,06	2,67	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,76	1,71	1,64	1,59	1,54	1,47	1,44	1,37	1,34	1,29	1,25	1,22
	6,81	4,75	3,91	3,44	3,13	2,92	2,76	2,62	2,53	2,44	2,37	2,30	2,20	2,12	2,00	1,91	1,83	1,72	1,66	1,56	1,51	1,43	1,37	1,33
200	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,74	1,69	1,62	1,57	1,52	1,45	1,42	1,35	1,32	1,26	1,22	1,19
	6,76	4,71	3,83	3,41	3,11	2,90	2,73	2,60	2,50	2,41	2,34	2,28	2,17	2,09	1,97	1,88	1,79	1,69	1,62	1,53	1,48	1,39	1,33	1,28
400	3,86	3,02	2,62	2,39	2,23	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85	1,81	1,78	1,72	1,67	1,60	1,54	1,49	1,42	1,38	1,32	1,28	1,22	1,16	1,13
	6,70	4,66	3,83	3,36	3,06	2,85	2,69	2,55	2,46	2,37	2,29	2,23	2,12	2,04	1,92	1,84	1,74	1,64	1,57	1,47	1,42	1,32	1,24	1,19
1000	3,85	3,00	2,61	2,38	2,22	2,10	2,02	1,95	1,89	1,84	1,80	1,76	1,70	1,65	1,58	1,53	1,47	1,41	1,36	1,30	1,26	1,19	1,13	1,08
	6,68	4,62	3,80	3,34	3,04	2,82	2,66	2,53	2,43	2,34	2,26	2,20	2,09	2,01	1,89	1,81	1,71	1,61	1,54	1,44	1,38	1,28	1,19	1,11
∞	3,84	2,99	2,60	2,37	2,21	2,09	2,01	1,94	1,88	1,83	1,79	1,75	1,69	1,64	1,57	1,52	1,46	1,40	1,35	1,28	1,24	1,17	1,11	1,00
	6,64	4,60	3,78	3,32	3,02	2,80	2,64	2,51	2,41	2,32	2,24	2,18	2,07	1,99	1,87	1,79	1,69	1,59	1,52	1,41	1,36	1,25	1,15	1,00

Sumber : Metoda Statistika, DR. Sudjana, M.A., M.Sc., Tarstite, Bandung, 1982.



LAMPIRAN I





TUNGGUL SAKTI

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

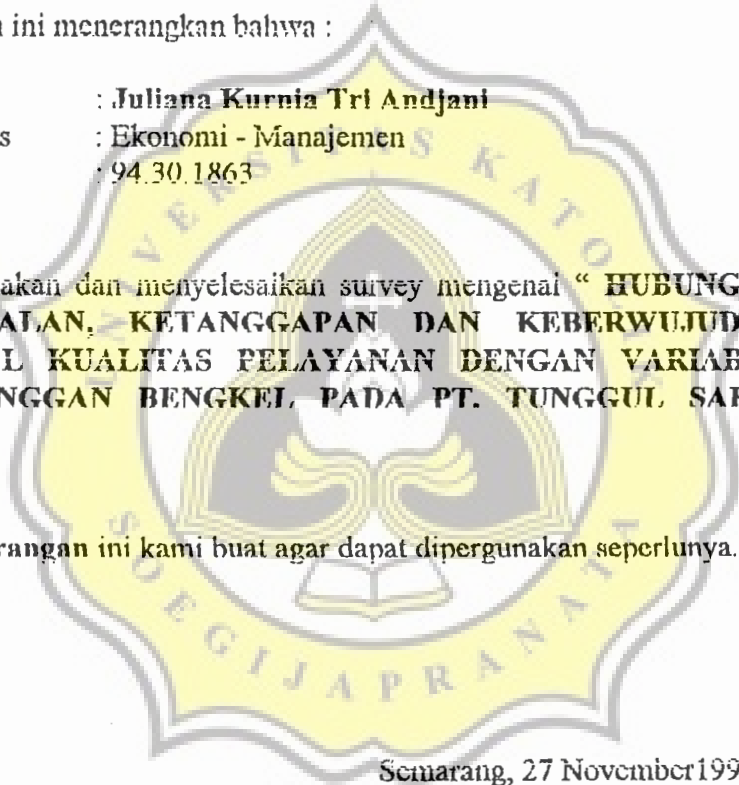
Nama : **Ir. Henry Tanudajaj**
Alamat : Jl. Majapahit No. 77 Semarang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Juliana Kurnia Tri Andjani**
Fakultas : **Ekonomi - Manajemen**
Nim : **94.30.1863**

Benar telah melaksanakan dan menyelesaikan survey mengenai “ **HUBUNGAN FAKTOR KEANDALAN, KETANGGAPAN DAN KEBERWUJUDAN DALAM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN DENGAN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL PADA PT. TUNGGUL SAKTI SEMARANG.** ”

Demikian Surat Keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan seperlunya.



Semarang, 27 November 1998

PT TUNGGUL SAKTI
Henry Tanudajaj
SEJATI
H. TANUDAJAJ

Ir. Henry Tanudajaja

LAMPIRAN J



Dosen Pembimbing : Dra. R. Untari, MSIE

Judul Skripsi : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL PADA PT. TUNGGUL SAKTI SEMARANG

No.	Tanggal	Materi	Tanda tangan Dosen Pembimbing
1	6/1/98	LB diperbaiki	
2	16/1/98	h dan metodologi	
3	14/6/98	metodologi	
4	16/10/98	- metodologi - konsult ke pemb i	
5	23/10/98	- Quost - Analisa data	
6	2/11/98	Ugi Quost dng ugi validitas dan reliabilitas	
7	9/11/98	Pangut cari data lengkap	
8	5/12/98	Korelasi Bando gunakan SPSS - Regresi Linier Bando.	
9	9/12/98	Analisa Data : Implikasi Manajerial	
10	23/12/98	Saran diperbaiki	
12	14/1/99	Acc 4/ ujian	

Dosen Pembimbing : Drs. Soegiono, MSIE *Gufrano Kurnia bersedia dibimbing*

Judul Skripsi : Kualitas Layanan → Kepuasan Pelanggan Bengkel

No.	Tanggal	Materi	Tanda tangan Dosen Pembimbing
1	6/1/98	perbaikan part Bath part tome shield... kerangka mesin ke pom II	
2	2/1/98	h dan proposal	
3	14/6/98	-	
4	16/10/98	pelajaran ke score an	
5	23/10/98	implikasi dan penerapan	
6	2/11/98	Belajar uji Validitas & Reliabilitas - Analisis & Antisipasi - Multivariate	
7	9/11/98	Uji Quost dng uji Validitas	
8	5/12/98	Car data dng Quost 98	
9	9/12/98	Analisa & uji Fals Implikasi Manajerialnya	
10	23/12/98	Car journal & tuli lengkap	
11	14/1/99	h dan pom II	
12	14/1/99	Perbaikan gambar	
13	14/1/99	perbaikan ke R & K multiple	
		Acc ke pom II	