



LAMPIRAN 1

No Responden :

Lingkarilah sesuai dengan pilihan Anda

I. IDENTITAS RESPONDEN :

1. No. Telp :

2. Umur

a.  $\leq 20$  tahun

c. 31 – 40 tahun

b. 21 – 30 tahun

d.  $> 40$  tahun

3. Jenis kelamin

a. Pria

b. Wanita

4. Pendidikan

a. SD

d. Perguruan Tinggi

b. SLTP

e. Lain-lain

c. SMU

5. Pekerjaan

a. Pegawai Negeri

d. Pelajar / mahasiswa

b. Karyawan

e. Lain-lain

c. Wiraswasta



ii. Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang dimaksudkan untuk mengukur derajat kepentingan yang ada terhadap kualitas pelayanan di bengkel AHASS. Setiap pertanyaan mengandung lima alternatif jawaban, silakan Anda memberikan tanda ( $\checkmark$ ) pada tempat yang sesuai dengan pilihan Anda.



Keterangan : SB : Sangat Baik      N : Netral      STB : Sangat tidak baik

B : Baik      TB : Tidak baik

**Bukti Fisik ( *tangibles* )**

Derajat Kepentingan

No	KETERANGAN	SB	B	N	TB	STB
1.	Bengkel AHASS memiliki ruang tunggu yang nyaman					
2.	Kelengkapan suku cadang Bengkel AHASS yang tersedia.					
3.	Jumlah karyawan Bengkel AHASS yang memadai					
4.	Adanya peralatan yang tersedia di Bengkel AHASS					

**Keandalan ( *reliability* )**

Derajat Kepentingan

No	KETERANGAN	SB	B	N	TB	STB
5.	Prosedur Bengkel AHASS tidak berbelit-belit					
6.	Pelayanan Bengkel AHASS cepat dan efektif					
7.	Kahlian petugas Bengkel AHASS dalam memperbaiki kerusakan kendaraan					
8.	Kejujuran petugas Bengkel AHASS mekanik dalam penggantian suku cadang kendaraan					

**Ketanggapan (*responsiveness*)**

Derajat Kepentingan

No	KETERANGAN	SP	P	N	TP	STP
9.	Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi masalah kerusakan kendaraan					
10.	Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi keluhan-keluhan yang Anda sampaikan					
11.	Petugas <i>front desk</i> selalu siap melayani sehingga Anda tidak memerlukan waktu terlalu lama untuk menunggu					

**Jaminan (*assurance*)**

Derajat Kepentingan

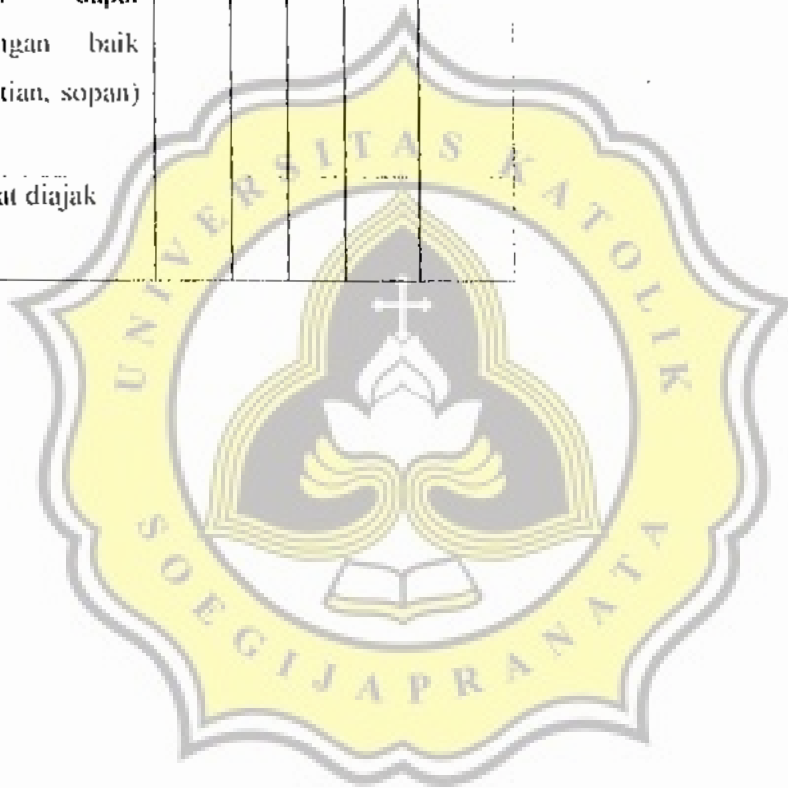
No	KETERANGAN	SP	P	N	TP	STP
12.	Bengkel memiliki mekanik yang handal					
13.	Petugas bengkel dapat diandalkan untuk memberikan informasi dengan tepat					
14.	Pihak bengkel menjamin pelanggan akan merasa puas terhadap hasil perbaikan kendaraan oleh mekanik					



Empati (*empaty*)

Derajat Kepentingan

No	KETERANGAN	SP	P	N	TP	STP
15.	Petugas bengkel mau memperhatikan kesulitan Anda					
16.	Petugas bengkel baik dalam memelihara dan membina hubungan baik dengan konsumen					
17.	Petugas bengkel dapat berkomunikasi dengan baik (ramah, penuh perhatian, sopan) dengan konsumen					
18.	Petugas bengkel dapat diajak bertukar pendapat					



No Responden :

Lingkarilah sesuai dengan pilihan Anda

I. IDENTITAS RESPONDEN :

1. No. Telp :

2. Umur

a.  $\leq$  20 tahun

c. 31 - 40 tahun

b. 21 - 30 tahun

d.  $>$  40 tahun

3. Jenis kelamin

a. Pria

b. Wanita

4. Pendidikan

a. SD

d. Perguruan Tinggi

b. SLTP

e. Lain-lain

c. SMU

5. Pekerjaan

a. Pegawai Negeri

d. Pelajar / mahasiswa

b. Karyawan

e. Lain-lain

c. Wiraswasta



II. Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang dimaksudkan untuk mengukur kinerja yang ada terhadap kualitas pelayanan di bengkel AHASS. Setiap pertanyaan mengandung lima alternatif jawaban, silakan Anda memberikan tanda ( $\checkmark$ ) pada tempat yang sesuai dengan pilihan Anda.

Keterangan : SB : Sangat Baik      N : Netral      STB : Sangat tidak baik

B : Baik

TB : Tidak baik

**Bukti Fisik ( *tangibles* )**

Kinerja

No	KETERANGAN	SB	B	N	TB	STB
1.	Bengkel AHASS memiliki ruang tunggu yang nyaman					
2.	Kelengkapan suku cadang Bengkel AHASS yang tersedia.					
3.	Jumlah karyawan Bengkel AHASS yang memadai					
4.	Adanya peralatan yang tersedia di Bengkel AHASS					

**Keandalan ( *reliability* )**

Kinerja

No	KETERANGAN	SB	B	N	TB	STB
5.	Prosedur Bengkel AHASS tidak berbelit-belit					
6.	Pelayanan Bengkel AHASS cepat dan efektif					
7.	Keahlian petugas Bengkel AHASS dalam memperbaiki kerusakan kendaraan					
8.	Kejujuran petugas Bengkel AHASS mekanik dalam penggantian suku cadang kendaraan					

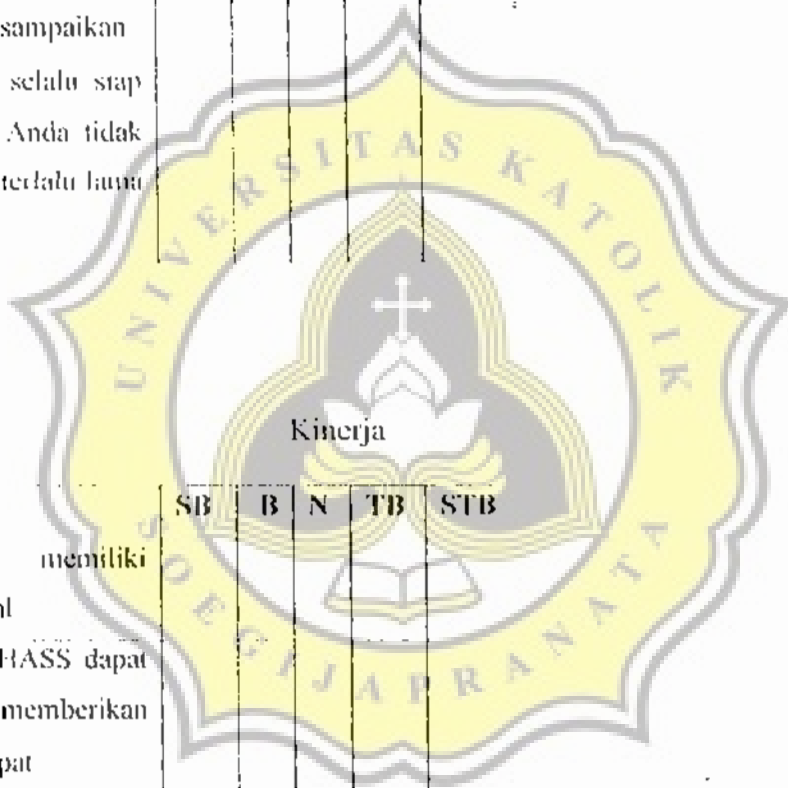
**Ketanggapan (*responsiveness*)**

**Kinerja**

No	KETERANGAN	SB	B	N	TB	STB
8.	Lamanya waktu yang dibutuhkan Bengkel AHASS untuk menanggapi masalah kerusakan kendaraan					
9.	Lamanya waktu yang dibutuhkan Bengkel AHASS untuk menanggapi keluhan-keluhan yang Anda sampaikan					
10.	Petugas <i>front desk</i> selalu siap melayani sehingga Anda tidak memerlukan waktu terlalu lama untuk menunggu					

**Jaminan (*assurance*)**

No	KETERANGAN	SB	B	N	TB	STB
11.	Bengkel AHASS memiliki mekanik yang handal					
12.	Petugas Bengkel AHASS dapat diandalkan untuk memberikan informasi dengan tepat					
13.	Pihak Bengkel AHASS menjamin pelanggan akan merasa puas terhadap hasil perbaikan kendaraan oleh mekanik					

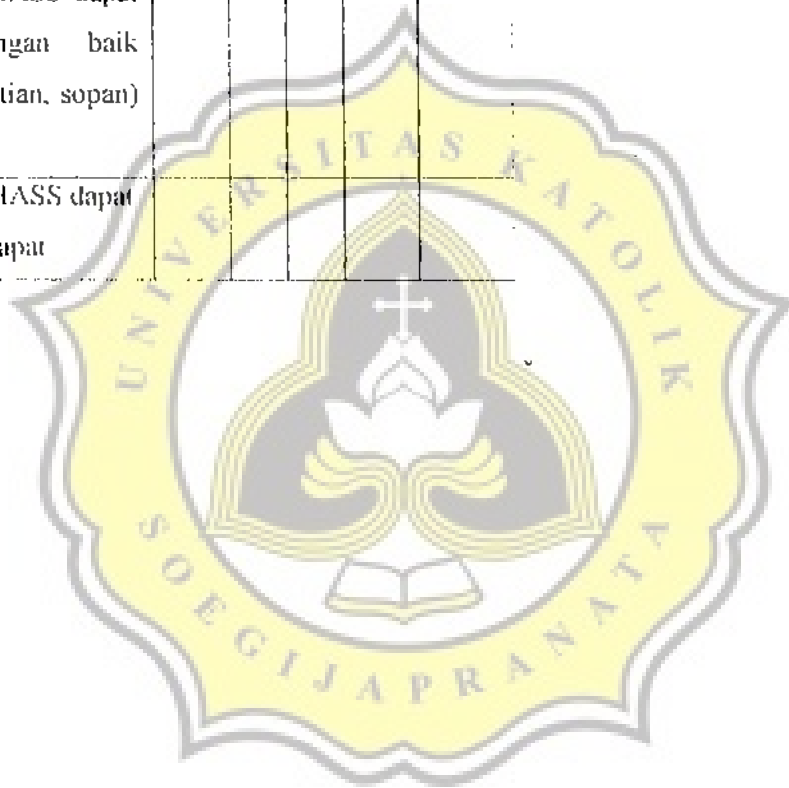




Empati (*empathy*)

Kinerja

No	KETERANGAN	SB	B	N	TB	STB
14.	Petugas Bengkel AHASS mau memperhatikan kesulitan Anda					
15.	Petugas Bengkel AHASS baik dalam memelihara dan membina hubungan baik dengan konsumen					
16.	Petugas Bengkel AHASS dapat berkomunikasi dengan baik (ramah, penuh perhatian, sopan) dengan konsumen					
17.	Petugas Bengkel AHASS dapat diajak bertukar pendapat					





**LAMPIRAN 2**

1	Lanny	3519854	<= 20	Wanita	SMU	Pelajar / Mahasiswa
2	Joko	7602331	21 - 30	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
3	Yono	3565658	21 - 30	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
4	Samuel	6721949	21 - 30	Pria	SMU	Wiraswasta
5	Jimmy	6715430	21 - 30	Pria	PT	Pelajar / Mahasiswa
6	Anik	8438980	31 - 40	Wanita	SMU	Karyawan
7	Adrian	3513529	<= 20	Pria	SLTP	Pelajar / Mahasiswa
8	Herman	7626089	31 - 40	Pria	SMU	Wiraswasta
9	Vivi	8414774	21 - 30	Wanita	PT	Karyawan
0	Bobby	6728720	> 40	Pria	SMU	Wiraswasta
1	Ria	3586545	21 - 30	Wanita	PT	Karyawan
2	Robby	8316201	<= 20	Pria	PT	Pelajar / Mahasiswa
3	Rina	7472894	21 - 30	Wanita	PT	Karyawan
4	Vita	8445443	21 - 30	Wanita	PT	Karyawan
5	Thomas	8443215	31 - 40	Pria	SMU	Wiraswasta
6	Yuli	3512421	21 - 30	Wanita	PT	Karyawan
7	Oki	7604275	21 - 30	Pria	SMU	Karyawan
8	Agung	6712954	<= 20	Pria	PT	Pelajar / Mahasiswa
9	Hanny	6708332	21 - 30	Wanita	SMU	Karyawan
0	Budi	6728257	31 - 40	Pria	SMU	Wiraswasta
1	Slamet	3519339	31 - 40	Pria	SMU	Wiraswasta
2	Robert	3545550	21 - 30	Pria	PT	Pegawai Negeri
3	Ratna	3515254	21 - 30	Wanita	PT	Karyawan
4	Yanto	7613012	<= 20	Pria	PT	Pelajar / Mahasiswa
5	Edward	3518011	> 40	Pria	SMU	Wiraswasta
6	Susan	76121187	31 - 40	Wanita	PT	Karyawan
7	Farhan	8319835	21 - 30	Pria	SMU	Wiraswasta
8	Heri	3519246	<= 20	Pria	PT	Pelajar / Mahasiswa
9	Leman	8444930	31 - 40	Pria	SMU	Pegawai Negeri
0	Alex	760035	>40	Pria	PT	Pegawai Negeri
1	Effendi	3548870	31 - 40	Pria	SMU	Pegawai Negeri
2	Roy	8444939	> 40	Pria	PT	Karyawan
3	Hendi	3572607	21 - 30	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
4	Johan	3555104	> 40	Pria	PT	Pegawai Negeri
5	Trisnadi	8414692	31 - 40	Pria	PT	Pegawai Negeri
6	Hinggil	8449152	31 - 40	Pria	PT	Pegawai Negeri
7	Lina	8412737	31 - 40	Wanita	PT	Karyawan
8	Lucy	8315662	21 - 30	Wanita	PT	Karyawan
9	Eddy	3547847	> 40	Pria	SMU	Pegawai Negeri
0	Sindarta	8310119	31 - 40	Pria	PT	Pegawai Negeri
1	Markus	8311285	21 - 30	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
2	Handra	3510288	> 40	Pria	PT	Wiraswasta
3	Agus	3543950	21 - 30	Pria	PT	Pelajar / Mahasiswa
4	Lukas	3519530	21 - 30	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
5	Hendro	6716931	> 40	Pria	PT	Pegawai Negeri
6	Michael	3513743	21 - 30	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
7	Fahmi	8443076	21 - 30	Pria	SMU	Wiraswasta
8	Danny	3580903	> 40	Pria	PT	Wiraswasta
9	Yohanes	8312224	<= 20	Pria	SMU	Karyawan
100	Denny	3517125	<= 20	Pria	SMU	Karyawan

NO	NAMA	TELP	UMUR	JENKEL	PEND	PEKERJAAN
	Arif	8312113	> 40	Pria	SMU	Wiraswasta
	Slamet	08164882167	31 - 40	Pria	SMU	Pegawai Negeri
	Budi	8310549	31 - 40	Pria	PT	Karyawan
	Irma	3580744	21 - 30	Wanita	SMU	Karyawan
	Joko	6721045	31 - 40	Pria	PT	Pegawai Negeri
	Eko	3546886	<= 20	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
	Joni	6580775	31 - 40	Pria	SMU	Pegawai Negeri
	Ani	3571131	21 - 30	Wanita	Lain-Lain	Pelajar / Mahasiswa
	Rudi	7474876	31 - 40	Pria	SMU	Pegawai Negeri
0	Andi	8446273	> 40	Pria	Lain-Lain	Wiraswasta
1	Ferry	3557404	> 40	Pria	SMU	Karyawan
2	Candra	08164242016	21 - 30	Pria	PT	Pegawai Negeri
3	Dody	3513491	21 - 30	Pria	PT	Karyawan
4	Anto	7603092	<= 20	Pria	Lain-Lain	Pelajar / Mahasiswa
5	Ranti	7471920	31 - 40	Wanita	SMU	Karyawan
6	Tedjo	8413309	21 - 30	Pria	Lain-Lain	Wiraswasta
7	Sumarno	7610833	31 - 40	Pria	SMU	Pegawai Negeri
8	Susanto	3551359	> 40	Pria	PT	Karyawan
9	Budiman	6712070	31 - 40	Pria	PT	Karyawan
20	Dewi	3546265	21 - 30	Wanita	SMU	Karyawan
21	Harso	3510507	31 - 40	Pria	Lain-Lain	Wiraswasta
22	Bambang	7474601	21 - 30	Pria	SMU	Wiraswasta
23	Mulyono	8316589	> 40	Pria	PT	Pegawai Negeri
24	Eddy	8311121	21 - 30	Pria	PT	Karyawan
25	David	08122915589	31 - 40	Pria	PT	Karyawan
26	Devi	7606752	> 40	Wanita	SMU	Karyawan
27	Yadi	3511895	21 - 30	Pria	Lain-Lain	Wiraswasta
28	Rendra	3552110	21 - 30	Pria	SMU	Pegawai Negeri
29	Dwi	8316378	21 - 30	Wanita	PT	Karyawan
30	Yohanes	3511933	> 40	Pria	PT	Wiraswasta
31	Edwin	7610022	31 - 40	Pria	SMU	Karyawan
32	Lili	3510801	21 - 30	Wanita	SMU	Karyawan
33	Paulus	6704220	<= 20	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
34	Sutedjo	08562672580	21 - 30	Pria	Lain-Lain	Pegawai Negeri
35	Candra	3551453	> 40	Pria	SMU	Pegawai Negeri
36	Desi	8446216	31 - 40	Wanita	Lain-Lain	Karyawan
37	Imam	3558723	21 - 30	Pria	PT	Pegawai Negeri
38	Roni	08164885548	21 - 30	Pria	SMU	Wiraswasta
39	Iwan	3549461	> 40	Pria	PT	Karyawan
40	Indah	3545701	<= 20	Wanita	SMU	Pelajar / Mahasiswa
41	Indra	3549661	21 - 30	Pria	PT	Wiraswasta
42	Agus	7613012	21 - 30	Pria	PT	Karyawan
43	Welly	7472696	21 - 30	Wanita	Lain-Lain	Karyawan
44	Doni	6719389	21 - 30	Pria	SMU	Karyawan
45	Himawan	08122812855	<= 20	Pria	SMU	Pelajar / Mahasiswa
46	Franky	8446641	21 - 30	Pria	SMU	Karyawan
47	Andre	7449971	<= 20	Pria	Lain-Lain	Pelajar / Mahasiswa
48	Henry	6711006	21 - 30	Pria	SMU	Pegawai Negeri
49	Jaya	3547454	21 - 30	Pria	SMU	Karyawan
50	Vicky	7603039	21 - 30	Pria	SMU	Pegawai Negeri



**LAMPIRAN 3**





	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
1	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
2	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5
3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5
7	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
8	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
9	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
10	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
11	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
12	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3
13	4	4	4	3	4	4	5	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	3
14	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
15	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4
16	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3
17	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3
18	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
21	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
22	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5
23	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5
24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4
25	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5
27	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4
28	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
29	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5
30	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
31	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4
32	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3
33	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
34	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
35	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5

36	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5
38	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4
40	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
44	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
46	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5
47	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	2	2
48	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5
49	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	2	2
52	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
53	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3
54	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
55	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
57	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
58	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3
59	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4
60	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5
61	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5
62	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4
63	4	4	4	5	3	4	5	4	2	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3
64	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
65	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
67	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5
68	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5
69	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
70	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5

72	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
74	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
76	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	
79	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
80	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	
83	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
84	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	
85	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
86	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
88	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	
89	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
90	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
92	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	
93	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	
94	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
95	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	
96	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
97	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
99	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	
100	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	
	422	446	440	458	431	433	451	437	422	435	433	463	432	431	416	414	421	408
	4.22	4.46	4.4	4.58	4.31	4.33	4.51	4.37	4.22	4.35	4.33	4.63	4.32	4.31	4.16	4.14	4.21	4.08





**LAMPIRAN 4**





72	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
73	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
76	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
77	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
78	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
80	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
81	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
88	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
92	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
95	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
96	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	388	421	395	411	376	393	400	383	393	400	416	403	393	376	366	375	375	376	366	375	375	375	372	372	372	372	372
	3.88	4.21	3.95	4.11	3.76	3.93	4.04	3.83	3.93	4	4.16	4.03	3.93	3.76	3.66	3.75	3.75	3.66	3.75	3.75	3.75	3.72	3.72	3.72	3.72	3.72	

LAMPIRAN 5



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)  
(DEKADAI KEPENTINGAN)

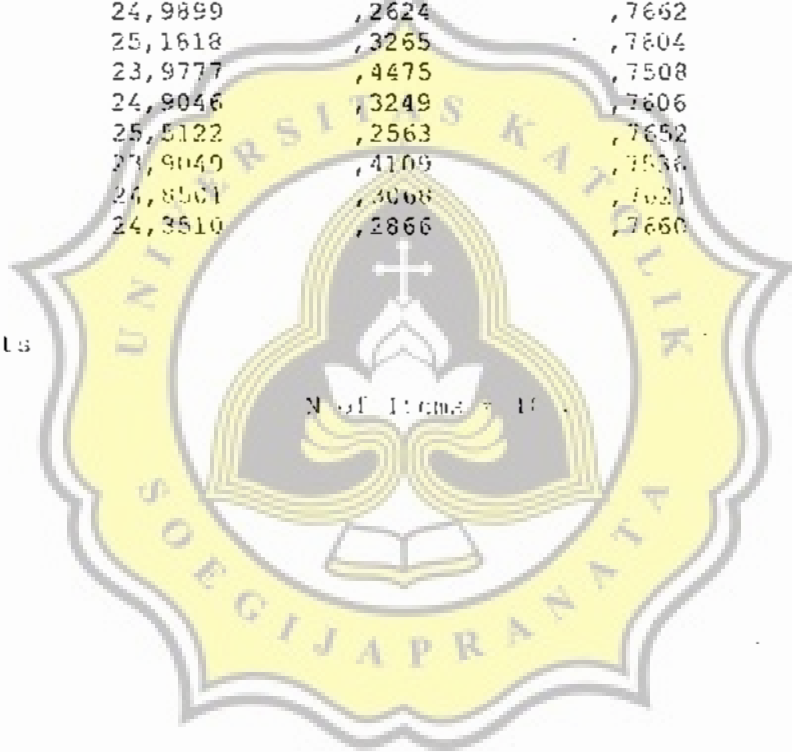
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	73,7100	25,6625	,2942	,7627
X2	73,4700	25,5647	,3166	,7614
X3	73,5300	25,2213	,3029	,7620
X4	73,3500	24,5126	,4557	,7518
X5	73,6200	25,4097	,2856	,7632
X6	73,6000	24,2424	,4422	,7517
X7	73,4200	25,6804	,2299	,7670
X8	73,5600	25,1984	,2992	,7623
X9	73,7100	23,8039	,4536	,7501
X10	73,5800	23,2360	,5318	,7432
X11	73,6000	24,9899	,2624	,7662
X12	73,3000	25,1618	,3265	,7604
X13	73,6100	23,9777	,4475	,7508
X14	73,6200	24,9046	,3249	,7606
X15	73,7700	25,5122	,2563	,7652
X16	73,7000	23,9049	,4109	,7536
X17	73,7200	24,8501	,3068	,7621
X18	73,6500	24,3510	,2866	,7660

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

Alpha = ,7694



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)  
( KINERJA )

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	66,7700	32,6435	,2334	,7959
X2	66,4400	32,2287	,2744	,7938
X3	66,7000	31,9091	,2992	,7926
X4	66,5400	32,9580	,2415	,7950
X5	66,8900	29,0080	,5321	,7757
X6	66,7200	29,0723	,6262	,7696
X7	66,6100	31,4120	,4240	,7852
X8	66,6500	31,4015	,3333	,7907
X9	66,8200	30,8966	,3882	,7870
X10	66,7200	31,2743	,3665	,7884
X11	66,6500	31,0783	,3173	,7927
X12	66,4900	30,9393	,4552	,7829
X13	66,6200	31,2683	,3756	,7878
X14	66,7200	31,0319	,3785	,7876
X15	66,8900	31,2504	,4049	,7860
X16	66,9900	31,8484	,3530	,7892
X17	66,9000	31,3838	,3608	,7887
X18	66,9300	31,0961	,3818	,7874



Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 18

Alpha = ,7972

# LAMPIRAN 6





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
			29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
7	0,754	0,874						
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
			34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
12	0,576	0,708						
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
			39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
17	0,482	0,606						
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			
			44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537						
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364	1.000	0,062	0,081
			50	0,279	0,361			

# LAMPIRAN 7





## BUKU KONSULTASI SKRIPSI



NAMA : WILLIAM OENTORO

N I M : 97.30.2992

JUDUL :  
ANALISIS KUALITAS JASA BENGKEL  
PEPEDA MOTOR AHASS (Studi Kasus  
Pada Bengkel AHASS Semarang)

PERIODE : .....

Dosen Pembimbing : I. Sentot Suciarto A, Ph.D



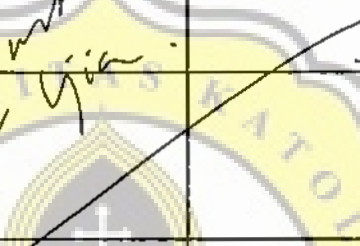
II. ....

Dosen Wali : Drs. R. Bowo Harahyo, MBA

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIKA SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG

10 SEP 2009

CATATAN KONSULTASI

MATERI	TGL.	KETERANGAN	PARAF PEMBIMBING
Kelengkapan Ujian Kata Pengantar Daftar Isi Lampiran Daftar Pustaka	I 16/4-02	Isi surat untuk persiapan maju ujian.	
	II 21/4-02	Perbaikan keabahan kebaikan dan kebaikan.	
	III		
	IV	Isi surat maju ujian.	
	V		
	VI		

BUKU KONSULTASI SKRIPSI