

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, ed. 3, Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta : BPF.
- Jogiyanto, 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman*, Yogyakarta : BPF.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta: Prenhallindo.
- Nasution, Nur, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nasution.M, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Payne, Andrian, 2000, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Santoso, Singgih & Tjiptono, Fandy, 2001, *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT. Elex Media Computindo.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius, 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	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
.684	.693	4

### Inter-Item Correlation Matrix

	TGB1	TGB2	TGB3	TGB4
TGB1	1.000	.162	.401	.151
TGB2	.162	1.000	.648	.426
TGB3	.401	.648	1.000	.374
TGB4	.151	.426	.374	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

### 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
TGB1	12.5857	2.159	.276	.179	.722
TGB2	12.9143	1.500	.562	.470	.551
TGB3	12.6571	1.707	.669	.516	.510
TGB4	13.0571	1.649	.420	.200	.660

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	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
.747	.754	4

### Inter-Item Correlation Matrix

	RLB1	RLB2	RLB3	RLB4
RLB1	1.000	.554	.229	.335
RLB2	.554	1.000	.501	.509
RLB3	.229	.501	1.000	.476
RLB4	.335	.509	.476	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

### 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
RLB1	14.0000	1.507	.445	.317	.741
RLB2	13.8143	1.342	.693	.493	.609
RLB3	13.8571	1.342	.496	.323	.722
RLB4	13.8286	1.448	.561	.331	.680

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	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
.803	.828	4

**Inter-Item Correlation Matrix**

	RPS1	RPS2	RPS3	RPS4
RPS1	1.000	.702	.495	.654
RPS2	.702	1.000	.426	.428
RPS3	.495	.426	1.000	.575
RPS4	.654	.428	.575	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

**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
RPS1	12.4000	2.794	.729	.646	.700
RPS2	12.2571	3.295	.607	.507	.765
RPS3	12.6857	2.364	.579	.372	.816
RPS4	12.3286	3.267	.675	.517	.743

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	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
.756	.760	4

**Inter-Item Correlation Matrix**

	ASS1	ASS2	ASS3	ASS4
ASS1	1.000	.501	.493	.381
ASS2	.501	1.000	.452	.278
ASS3	.493	.452	1.000	.549
ASS4	.381	.278	.549	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

### 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
ASS1	13.5286	1.818	.589	.354	.684
ASS2	13.5143	1.645	.511	.307	.731
ASS3	13.5143	1.587	.641	.434	.648
ASS4	13.4429	1.931	.495	.318	.730

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	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
.349	.521	4

### Inter-Item Correlation Matrix

	EMP1	EMP2	EMP3	EMP4
EMP1	1.000	.330	.419	.095
EMP2	.330	1.000	.467	-.042
EMP3	.419	.467	1.000	.013
EMP4	.095	-.042	.013	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

### 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
EMP1	11.5571	1.700	.351	.208	.164
EMP2	11.5143	1.790	.250	.244	.244
EMP3	11.5286	1.702	.333	.296	.175
EMP4	13.0143	1.232	.027	.015	.672

# Reliability

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	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
.672	.671	3

## Inter-Item Correlation Matrix

	EMP1	EMP2	EMP3
EMP1	1.000	.330	.419
EMP2	.330	1.000	.467
EMP3	.419	.467	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

## 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
EMP1	8.7000	.677	.437	.199	.636
EMP2	8.6571	.634	.474	.240	.590
EMP3	8.6714	.601	.543	.296	.496



### Kuesioner bagi Konsumen

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Bengkel Putra Semarang seharusnya memiliki peralatan reparasi yang lengkap, seperti : las, mesin bor dan mesin ampelas,dll					
2	Seharusnya tersedia media komunikasi, Seperti : koran, dan majalah di ruang tunggu Bengkel Putra Semarang					
3	Seharusnya bengkel Putra Semarang memiliki ruang tunggu yang nyaman					
4	Penampilan fisik karyawan Bengkel Putra Semarang harus sesuai dengan jenis jasa yang disediakan					
5	Seharusnya Karyawan memperhatikan kebersihan pasca perbaikan pintu mobil.					
6	Seharusnya Karyawan mampu menganalisa masalah / kerusakan pintu mobil dengan tepat					
7	Seharusnya Proses pengerjaan reparasi pintu mobil dilakukan oleh tenaga bengkel yang ahli bidang reparasi pintu mobil					
8	Seharusnya Karyawan menyelesaikan pekerjaan reparasi pintu mobil secara maksimal					
9	Seharusnya Karyawan segera melayani konsumen yang baru datang untuk perbaikan pintu mobil					
10	Seharusnya Karyawan menjelaskan mengenai perbaikan pintu mobil yang akan dilakukan dan perkiraan biayanya kepada konsumen.					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
11	Seharusnya Karyawan menyelesaikan pekerjaan reparasi pintu mobil tepat waktu					
12	Seharusnya Karyawan sigap/segera dalam menyiapkan peralatan yang akan digunakan untuk proses reparasi pintu mobil					
13	Seharusnya Karyawan mampu mengerjakan dengan baik berbagai layanan reparasi pintu mobil					
14	Seharusnya Karyawan menjelaskan mengenai jaminan pekerjaan (garansi reparasi pintu selama 15 hari) saat menyerahkan kendaraan kepada konsumen.					
15	Seharusnya <i>Sparepart</i> pintu mobil selalu tersedia					
16	Seharusnya Karyawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai reparasi pintu mobil					
17	Seharusnya Bengkel Putra Semarang memiliki waktu beroperasi yang sesuai/cocok dengan konsumen dari pukul 8.00-16.00 WIB					
18	Seharusnya Karyawan memahami kebutuhan konsumen dalam hal reparasi pintu mobil					
19	Seharusnya Karyawan bengkel Putra Semarang ramah dan sopan dalam melayani konsumen					
20	Seharusnya bengkel Putra Semarang melayani pesan antrian dari konsumen melalui telepon.					

## Kuesioner bagi Manajemen

( Pemilik )

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Bengkel Putra Semarang telah memiliki peralatan reparasi yang lengkap, seperti : las, mesin bor dan mesin ampelas,dll					
2	Telah tersedia media komunikasi, Seperti : koran, dan majalah di ruang tunggu Bengkel Putra Semarang					
3	Bengkel Putra Semarang telah memiliki ruang tunggu yang nyaman					
4	Penampilan fisik karyawan Bengkel Putra Semarang telah sesuai dengan jenis jasa yang disediakan					
5	Karyawan kami telah memperhatikan kebersihan pasca perbaikan pintu mobil.					
6	Karyawan kami telah mampu menganalisa masalah / kerusakan pintu mobil dengan tepat					
7	Proses pengerjaan reparasi pintu mobil telah kami lakukan oleh tenaga bengkel yang ahli bidang reparasi pintu mobil					
8	Karyawan kami telah menyelesaikan pekerjaan reparasi pintu mobil secara maksimal					
9	Karyawan kami telah segera melayani konsumen yang baru datang untuk perbaikan pintu mobil					
10	Karyawan kami telah menjelaskan mengenai perbaikan pintu mobil yang akan dilakukan dan perkiraan biayanya					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
11	Karyawan kami telah menyelesaikan pekerjaan reparasi pintu mobil tepat waktu					
12	Karyawan kami telah sigap/segera dalam menyiapkan peralatan yang akan digunakan untuk proses reparasi pintu mobil					
13	Karyawan kami telah mampu mengerjakan dengan baik berbagai layanan reparasi pintu mobil					
14	Karyawan kami telah menjelaskan mengenai jaminan pekerjaan (garansi reparasi pintu selama 15 hari) saat menyerahkan kendaraan					
15	<i>Sparepart</i> pintu mobil selalu tersedia di bengkel kami					
16	Karyawan kami telah memiliki pengetahuan yang luas mengenai reparasi pintu mobil					
17	Bengkel Putra Semarang telah memiliki waktu beroperasi yang sesuai/cocok dengan konsumen dari pukul 08.00-16.00 WIB					
18	Karyawan kami telah memahami kebutuhan konsumen dalam hal reparasi pintu mobil					
19	Karyawan bengkel Putra Semarang telah ramah dan sopan dalam melayani konsumen					
20	Bengkel Putra Semarang telah menyediakan layanan pesan antrian dari konsumen melalui telepon.					

## Kuesioner bagi Manajemen

( Mekanik )

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Bengkel Putra Semarang telah memiliki peralatan reparasi yang lengkap, seperti : las, mesin bor dan mesin ampelas,dll					
5	Karyawan kami telah memperhatikan kebersihan pasca perbaikan pintu mobil.					
6	Karyawan kami telah mampu menganalisa masalah / kerusakan pintu mobil dengan tepat					
7	Proses pengerjaan reparasi pintu mobil telah kami lakukan oleh tenaga bengkel yang ahli bidang reparasi pintu mobil					
8	Karyawan kami telah menyelesaikan pekerjaan reparasi pintu mobil secara maksimal					
9	Karyawan kami telah segera melayani konsumen yang baru datang untuk perbaikan pintu mobil					
10	Karyawan kami telah menjelaskan mengenai perbaikan pintu mobil yang akan dilakukan dan perkiraan biayanya					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
11	Karyawan kami telah menyelesaikan pekerjaan reparasi pintu mobil tepat waktu					
12	Karyawan kami telah sigap/segera dalam menyiapkan peralatan yang akan digunakan untuk proses reparasi pintu mobil					
13	Karyawan kami telah mampu mengerjakan dengan baik berbagai layanan reparasi pintu mobil					
15	<i>Sparepart</i> pintu mobil selalu tersedia di bengkel kami					
16	Karyawan kami telah memiliki pengetahuan yang luas mengenai reparasi pintu mobil					
19	Karyawan bengkel Putra Semarang telah ramah dan sopan dalam melayani konsumen					

## Kuesioner bagi Manajemen

( Mekanik )

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Bengkel Putra Semarang telah memiliki peralatan reparasi yang lengkap, seperti : las, mesin bor dan mesin ampelas,dll					
5	Karyawan kami telah memperhatikan kebersihan pasca perbaikan pintu mobil.					
6	Karyawan kami telah mampu menganalisa masalah / kerusakan pintu mobil dengan tepat					
7	Proses pengerjaan reparasi pintu mobil telah kami lakukan oleh tenaga bengkel yang ahli bidang reparasi pintu mobil					
8	Karyawan kami telah menyelesaikan pekerjaan reparasi pintu mobil secara maksimal					
9	Karyawan kami telah segera melayani konsumen yang baru datang untuk perbaikan pintu mobil					
10	Karyawan kami telah menjelaskan mengenai perbaikan pintu mobil yang akan dilakukan dan perkiraan biayanya					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
11	Karyawan kami telah menyelesaikan pekerjaan reparasi pintu mobil tepat waktu					
12	Karyawan kami telah sigap/segera dalam menyiapkan peralatan yang akan digunakan untuk proses reparasi pintu mobil					
13	Karyawan kami telah mampu mengerjakan dengan baik berbagai layanan reparasi pintu mobil					
15	<i>Sparepart</i> pintu mobil selalu tersedia di bengkel kami					
16	Karyawan kami telah memiliki pengetahuan yang luas mengenai reparasi pintu mobil					
19	Karyawan bengkel Putra Semarang telah ramah dan sopan dalam melayani konsumen					

## Kuesioner bagi Manajemen

( Kasir )

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
14	Karyawan kami telah menjelaskan mengenai jaminan pekerjaan (garansi reparasi pintu selama 15 hari) saat menyerahkan kendaraan					
15	<i>Sparepart</i> pintu mobil selalu tersedia di bengkel kami					
19	Karyawan bengkel Putra Semarang telah ramah dan sopan dalam melayani konsumen					
20	Bengkel Putra Semarang telah menyediakan layanan pesan antrian dari konsumen melalui telepon.					

## Kuesioner bagi Manajemen

( Petugas Kebersihan )

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
3	Bengkel Putra Semarang telah memiliki ruang tunggu yang nyaman					
4	Penampilan fisik karyawan Bengkel Putra Semarang telah sesuai dengan jenis jasa yang disediakan					
19	Karyawan bengkel Putra Semarang telah ramah dan sopan dalam melayani konsumen					