

Lampiran 1 Surat Izin

	YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI
	PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1) PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1) PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN (S1) PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2) PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3)	Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Ext 140 , 141, E-mail: feb@untag-sby.ac.id.

Nomor : 1182/K/FEB/III/2022

Lampiran : -

Perihal : **Pemohonan Ijin Untuk Mengadakan Penelitian**

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Pimpinan
 AHASS WADUNG ASRI MOTOR 01475
 Jl. Letjen Suprpto No. 1A Kundi Tambakrejo Waru Sidoarjo

Dengan hormat,
 Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Andy Permana Putra
 N. P. M : 1211800076
 Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
 Alamat : Jl. Wonorejo Timur Blok C-80 Surabaya
 Telp/HP. 082229892746

Guna melakukan penelitian pada :
 "AHASS WADUNG ASRI MOTOR 01475"

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 30 Maret 2022


 Dr. W. Slamet Rivadi, M.Si., Ak. CA
 NPP. 20220.93.0319



Astra Honda Authorized Service Station
AHASS 1475

WADUNG ASRI MOTOR

Jl. Letjen soeprapto no. 1A (031) 8677359 Waru - Sidoarjo

Sidoarjo, 17 Mei 2022

Perihal : Pemberian izin untuk mengadakan penelitian

Kepada : Yth. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dengan hormat,

Bersama dengan surat ini, saya selaku Pimpinan AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo memberikan izin kepada:

Nama : Andy Permana Putra

NBI : 1211800076

Untuk melakukan penelitian di AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Resmi Honda AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo" sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Studi pada program Strata I.

Demikian surat jawaban saya atas permohonan yang diajukan oleh yang bersangkutan diatas.

Hormat Saya
AHASS WADUNG ASRI 1475

KASIRANO
Jl. Letjen Soeprapto No. 1A Waru
SIDOARJO | (031) 8677359
(Pimpinan AHASS 1475)



Astra Honda Authorized Service Station
AHASS 1475

WADUNG ASRI MOTOR
Jl. Letjen soeprpto no. 1A (031) 8677359 Waru - Sidoarjo

Sidoarjo, 06 Juli 2022

Perihal : Mengadakan penelitian

Kepada : Yth. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dengan hormat,

Bersama dengan surat ini, saya selaku Pimpinan AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo menyatakan bahwa:


Nama : Andy Permana Putra

NBI : 1211800076


Telah melakukan penelitian di AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Resmi Honda AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo".

Hormat Saya

AHASS WADUNG ASRI 1475



Jl. Letjen Soeprto No. 1A Waru
SIDOARJO - (031) 8677359
(Pimpinan AHASS 1475)

Lampiran 2 Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus: Jl. Semolowuru 45 Surabaya 60118, Telp. (031) 5925289, E-mail: info@untag-sby.ac.id



SEMESTER
Gasal / Genap

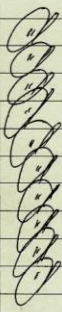
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa / NBI : ANDY PERMANA PUTRA / 121803526

Nama Pembimbing : Drs. Ec. MATAJI, M.M.

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUNJASAN KONSUMEN PADA BENGEKEL RESMI HONDA AHASS WADUNG ASRI MOTOR 1975 SIDOARJO

Mulai Program Skripsi : Semester 8 Thn. Ak. 2022 Selesai Bimbingan Tanggal

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1.	21-03-2022	proposal	RW 20	
2.	04-04-2022	proposal	RW 19	
3.	11-04-2022	proposal	Ace	
4.	30-04-2022	I, II, III	RW 20	
5.	15-05-2022	I, II, III	Ace	
6.	25-06-2022	IV	RW 10	
7.	30-06-2022	IV	RW 10	
8.	02-07-2022	IV	Ace	
9.	05-07-2022	V	Ace	
10.	06-07-2022	Abstraksi	Ace	

Perpanjangan I _____

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kajar : _____

Surabaya, 06-07-2022

Drs. Ec. Mataji, M.M.
 (Nama dan tandatangan Pembimbing)

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL RESMI HONDA AHASS WADUNG ASRI MOTOR 1475 SIDOARJO

I. PERMOHONAN

Dengan hormat, Dengan ini saya Andy Permana Putra (1211800076) Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam rangka penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi saya. Dalam kuesioner semua jawaban adalah benar, tidak ada jawaban yang salah. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner ini akan digunakan hanya untuk mendukung penelitian dan dapat dijamin kerahasiaannya serta tidak akan disalahgunakan. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasi dan kerja sama anda dalam penelitian ini

II. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Sebelum anda menjawab daftar pernyataan yang telah disiapkan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.

Bacalah dengan baik setiap pernyataan, kemudian beri tanda (√) atau tanda (x) pada jawaban yang dianggap paling tepat.

Isilah angket dengan jujur serta penuh ketelitian sehingga semua soal dapat dijawab. Dan tak lupa sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas segala bantuannya.

III. IDENTITAS KONSUMEN

Berapa kali berkunjung : 1 kali 2 kali 3 kali \geq 4 kali

Nama :

Usia : 17-21 tahun 27-31 tahun
 22-26 tahun $>$ 31 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Profesi : Wiraswasta
 Pegawai Swasta
 PNS
 Pelajar/Mahasiswa
 Lain-lain, sebutkan

Pendapatan : $<$ Rp 500.0000
 Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
 Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
 $>$ Rp 2.500.000

IV. KETERANGAN SKOR

Respon	Simbol	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup Setuju	CS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

A. KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STR	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan bengkel berpakaian rapi dan profesional					
2.	Karyawan bengkel mampu merespon dengan tepat terhadap kebutuhan konsumen					
3	Karyawan selalu siap tanggap merespon konsumen					
4	Karyawan bengkel bekerja dengan bersungguh-sungguh					
5	Karyawan bengkel secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada konsumen					

B. FASILITAS

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STR	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Tersedianya ruang tunggu yang nyaman					
2.	Lahan parkir yang telah disediakan cukup luas dan aman					
3.	Perlengkapan Ruang Tunggu yang disediakan sesuai dengan kebutuhan anda. (Air minum, kursi, bacaan, papan informasi, WIFI)					
4	Kejelasan system antrian di bengkel (nomer antrian)					

C. LOKASI

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STR	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Jalan di depan AHASS merupakan jalur utama sehingga sangat memudahkan konsumen datang.					
2.	Lokasi AHASS dapat dilihat dengan jelas dari arah jalur transportasi manapun.					
3	Lokasi AHASS strategis karena dekat pasar, perumahan.					
4	Di daerah AHASS masih sedikit bengkel resmi sehingga masih memungkinkan untuk bersaing usaha.					

D. KEPUASAN KONSUMEN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STR	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
2.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan memuaskan.					
3	Saya merekomendasikan teman atau kerabat untuk membeli produk jasa yang ditawarkan AHASS karena pelayanan yang memuaskan.					

“TERIMA KASIH”

Lampiran 4 Tabulasi Data Responden

No.	Kunjungan	Umur	Jenis Kelamin	Profesi	Pendapatan
1	≥ 4 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
2	≥ 4 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
3	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
4	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	< Rp 500.0000
5	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
6	2 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
7	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
8	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
9	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
10	≥ 4 kali	17-21 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 500.0000
11	1 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
12	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
13	1 kali	17-21 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
14	≥ 4 kali	27-31 tahun	Perempuan	Lain-lain	> Rp 2.500.000
15	2 kali	> 31 tahun	Perempuan	Lain-lain	< Rp 500.0000

16	1 kali	> 31 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
17	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
18	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Lain-lain	< Rp 500.0000
19	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	< Rp 500.0000
20	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
21	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
22	2 kali	27-31 tahun	Perempuan	Lain-lain	< Rp 500.0000
23	2 kali	> 31 tahun	Perempuan	Lain-lain	< Rp 500.0000
24	3 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 500.0000
25	2 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
26	≥ 4 kali	> 31 tahun	Perempuan	PNS	> Rp 2.500.000
27	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
28	≥ 4 kali	22-26 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
29	3 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
30	1 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
31	≥ 4 kali	27-31 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
32	≥ 4 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000

33	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	$> \text{Rp } 2.500.000$
34	≥ 4 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	$> \text{Rp } 2.500.000$
35	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
36	3 kali	> 31 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
37	2 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	$> \text{Rp } 2.500.000$
38	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
39	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	$> \text{Rp } 2.500.000$
40	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	$> \text{Rp } 2.500.000$
41	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	$> \text{Rp } 2.500.000$
42	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	$> \text{Rp } 2.500.000$
43	≥ 4 kali	> 31 tahun	Perempuan	PNS	$> \text{Rp } 2.500.000$
44	3 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
45	≥ 4 kali	> 31 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
46	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	$> \text{Rp } 2.500.000$
47	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	$> \text{Rp } 2.500.000$
48	≥ 4 kali	> 31 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	$> \text{Rp } 2.500.000$

49	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
50	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	> Rp 2.500.000
51	2 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
52	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
53	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
54	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
55	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	> Rp 2.500.000
56	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
57	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
58	3 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
59	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
60	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	> Rp 2.500.000
61	2 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
62	2 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
63	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	> Rp 2.500.000

64	2 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
65	2 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
66	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	$> \text{Rp } 2.500.000$
67	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	$> \text{Rp } 2.500.000$
68	1 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
69	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	$> \text{Rp } 2.500.000$
70	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	$> \text{Rp } 2.500.000$
71	3 kali	> 31 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
72	2 kali	27-31 tahun	Perempuan	PNS	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000
73	≥ 4 kali	> 31 tahun	Perempuan	PNS	$> \text{Rp } 2.500.000$
74	3 kali	> 31 tahun	Perempuan	Lain-lain	$< \text{Rp } 500.0000$
75	3 kali	22-26 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	$< \text{Rp } 500.0000$
76	≥ 4 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	$< \text{Rp } 500.0000$
77	3 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	$< \text{Rp } 500.0000$
78	≥ 4 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	$< \text{Rp } 500.0000$
79	≥ 4 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	$> \text{Rp } 2.500.000$

80	2 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 500.0000
81	≥ 4 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
82	≥ 4 kali	22-26 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 500.0000
83	3 kali	> 31 tahun	Laki-laki	PNS	> Rp 2.500.000
84	≥ 4 kali	22-26 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
85	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	> Rp 2.500.000
86	3 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
87	≥ 4 kali	> 31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	< Rp 500.0000
88	3 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
89	≥ 4 kali	17-21 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.500.000
90	3 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
91	≥ 4 kali	> 31 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	> Rp 2.500.000
92	1 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	< Rp 500.0000
93	1 kali	17-21 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
94	≥ 4 kali	17-21 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 500.0000
95	≥ 4 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 500.0000
96	≥ 4 kali	17-21 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.500.000

97	≥ 4 kali	17-21 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 500.0000
98	≥ 4 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 500.0000
99	3 kali	22-26 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000
100	≥ 4 kali	27-31 tahun	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000

Lampiran 5 Tabulasi Jawaban Responden

Kualitas Pelayanan (X1)						
No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	4	3	4	3	3	17
2	4	5	5	5	5	24
3	4	4	4	4	5	21
4	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	4	22
6	5	5	5	5	5	25
7	3	4	4	4	3	18
8	4	4	4	5	4	21
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	3	3	3	4	4	17
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	3	3	3	3	3	15
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	3	19
20	5	5	5	4	5	24
21	3	3	4	3	3	16
22	4	4	4	4	3	19
23	4	4	4	5	4	21
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	4	5	5	5	5	24
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	4	24
30	4	4	4	4	4	20

31	4	5	5	5	5	24
32	4	5	5	5	4	23
33	3	3	3	4	4	17
34	3	3	3	5	4	18
35	4	4	5	4	4	21
36	4	5	4	4	4	21
37	5	5	5	5	5	25
38	4	4	4	5	4	21
39	4	4	3	3	4	18
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	5	4	4	5	4	22
43	4	5	4	5	4	22
44	5	5	4	4	5	23
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	4	4	3	21
48	5	5	5	4	4	35
49	5	4	5	5	5	24
50	5	5	3	5	5	23
51	4	4	4	4	4	20
52	5	4	5	5	5	24
53	4	4	5	4	4	21
54	3	4	4	4	3	18
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	5	5	4	5	23
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	4	4	4	18
61	4	4	4	4	3	19
62	4	4	4	4	4	20
63	5	4	5	5	4	23
64	5	4	4	5	4	22

65	4	5	5	5	4	23
66	4	5	4	4	4	21
67	4	5	5	4	4	22
68	5	4	5	4	4	22
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	3	4	4	19
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	4	20
74	4	5	5	5	5	24
75	5	5	4	5	5	24
76	5	5	4	5	5	24
77	4	4	5	4	4	21
78	4	4	5	5	5	23
79	5	4	5	5	5	24
80	5	4	5	5	5	24
81	4	5	4	4	4	21
82	5	4	5	5	5	24
83	5	4	4	5	3	21
84	4	5	5	5	3	22
85	4	5	4	4	5	22
86	4	5	5	4	4	22
87	5	4	5	4	5	23
88	4	4	5	4	4	21
89	4	5	5	5	5	24
90	5	5	5	3	5	23
91	4	5	3	3	5	20
92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	5	4	5	22
94	4	3	3	4	4	18
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	5	21
97	4	4	5	4	4	21
98	5	4	5	4	4	22

99	5	5	5	4	5	24
100	5	5	4	4	4	22

Fasilitas (X2)					
No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	4	4	4	4	16
2	3	3	5	4	15
3	5	4	4	4	17
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	5	17
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	3	3	3	4	13
9	4	4	4	4	16
10	4	3	3	4	14
11	4	2	3	3	12
12	5	4	5	5	19
13	5	5	3	5	18
14	4	4	4	4	16
15	3	3	3	3	12
16	5	5	5	5	20
17	3	3	4	4	14
18	4	3	4	3	14
19	4	3	5	4	16
20	5	5	5	5	20
21	3	3	4	3	13
22	3	2	3	4	12
23	5	3	5	5	18
24	5	4	5	5	19
25	4	4	4	3	15
26	4	4	5	4	17
27	5	4	5	4	18
28	5	5	5	5	20

29	5	4	5	5	19
30	3	3	4	3	13
31	5	5	5	5	20
32	5	3	4	4	16
33	3	2	3	4	12
34	5	3	3	3	14
35	5	4	5	5	19
36	4	5	4	4	17
37	4	5	4	5	18
38	5	4	4	5	18
39	4	4	3	4	15
40	4	3	5	4	16
41	4	4	4	4	16
42	5	3	5	5	18
43	4	4	4	4	16
44	5	4	5	5	19
45	4	4	5	4	17
46	5	4	5	4	18
47	5	4	4	4	17
48	4	4	4	4	16
49	5	4	5	5	19
50	5	4	4	5	18
51	4	5	5	5	19
52	4	5	4	4	17
53	4	4	4	4	16
54	4	5	4	4	17
55	4	5	5	5	19
56	4	5	4	4	17
57	4	5	5	4	18
58	5	4	5	4	18
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	5	17
61	4	4	4	3	15
62	4	3	4	4	15

63	3	4	4	3	14
64	3	3	4	4	14
65	3	3	4	3	13
66	4	3	4	4	15
67	4	4	4	4	16
68	3	3	4	3	13
69	4	4	4	4	16
70	4	3	4	4	15
71	4	3	4	4	15
72	5	4	5	5	19
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20
76	5	4	5	5	19
77	4	4	4	4	16
78	5	4	5	5	19
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
81	4	4	3	4	15
82	5	4	4	5	18
83	5	3	5	5	18
84	4	3	4	4	15
85	5	4	4	5	18
86	5	4	5	4	18
87	4	3	4	4	15
88	3	3	3	3	12
89	3	3	3	4	13
90	4	3	3	4	14
91	5	4	4	4	17
92	4	3	3	3	13
93	3	2	3	3	11
94	5	5	5	5	20
95	4	3	3	3	13
96	3	4	3	4	14

97	4	3	3	3	13
98	4	4	4	4	16
99	5	4	5	5	19
100	5	4	5	5	19

Lokasi (X3)					
No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total
1	5	4	4	3	16
2	3	3	4	3	13
3	5	5	5	4	19
4	5	4	4	4	17
5	5	4	4	3	16
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	3	15
8	5	2	2	3	12
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	3	15
11	5	3	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	3	2	3	3	11
16	5	5	5	5	20
17	4	3	4	4	15
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	5	5	5	4	19
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	5	3	5	3	16
26	5	5	5	5	20

27	5	4	5	4	18
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	3	18
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	4	19
32	5	5	5	4	19
33	4	4	4	5	17
34	5	4	5	5	19
35	5	5	4	4	18
36	5	4	5	5	19
37	4	5	5	4	18
38	5	5	4	4	18
39	4	4	3	4	15
40	5	4	4	4	17
41	4	4	3	3	14
42	5	4	4	4	17
43	4	4	4	4	16
44	4	5	5	4	18
45	4	5	5	5	19
46	5	5	5	5	20
47	5	4	5	4	18
48	4	5	5	4	18
49	4	5	5	5	19
50	4	5	5	5	19
51	4	5	4	4	17
52	4	5	5	4	18
53	5	4	5	4	18
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	5	17
56	4	3	4	4	15
57	4	3	4	4	15
58	4	2	4	3	13
59	4	4	4	4	16
60	3	3	5	3	14

61	4	3	4	4	15
62	3	3	4	4	14
63	4	3	4	4	15
64	3	3	4	3	13
65	3	4	3	4	14
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	3	4	3	4	14
69	4	4	4	4	16
70	4	5	4	4	17
71	4	4	4	4	16
72	5	3	5	5	18
73	4	3	4	4	15
74	5	4	5	4	18
75	5	4	4	4	17
76	4	4	4	4	16
77	5	4	5	5	19
78	5	4	4	5	18
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
81	4	4	4	4	16
82	5	5	5	5	20
83	5	4	4	4	17
84	4	3	5	4	16
85	3	4	5	5	17
86	4	4	3	3	14
87	5	4	4	3	16
88	4	4	4	3	15
89	3	3	3	4	13
90	4	3	3	4	14
91	5	4	4	4	17
92	4	3	3	3	13
93	3	3	2	2	10
94	5	4	5	3	17

95	4	3	3	3	13
96	3	4	3	4	14
97	4	3	3	3	13
98	4	4	4	4	16
99	5	5	5	5	20
100	5	4	4	4	17

Kepuasan Konsumen (Y)				
No.	Y.1	Y.2	Y.3	Total
1	3	4	4	11
2	3	4	5	12
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	3	5	5	13
6	5	5	5	15
7	3	4	4	11
8	4	4	2	10
9	5	5	5	15
10	4	4	4	12
11	3	3	3	9
12	5	5	5	15
13	5	5	5	15
14	4	4	4	12
15	3	3	3	9
16	5	5	5	15
17	3	4	3	10
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	5	5	5	15
21	3	3	3	9
22	4	3	3	10
23	5	5	5	15
24	5	5	5	15

25	5	5	5	15
26	4	5	5	14
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	4	4	3	11
30	4	3	4	11
31	5	5	5	15
32	4	5	5	14
33	5	4	4	13
34	5	5	5	15
35	5	5	4	14
36	5	4	5	14
37	5	4	5	14
38	4	5	5	14
39	4	3	4	11
40	3	4	5	12
41	3	4	4	11
42	4	3	3	10
43	4	4	4	12
44	5	5	5	15
45	5	5	5	15
46	5	5	5	15
47	4	5	5	14
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	4	4	4	12
52	4	5	5	14
53	4	5	4	13
54	4	4	4	12
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	4	4	4	12
58	3	4	4	11

59	4	4	4	12
60	5	4	3	12
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	3	4	4	11
66	4	4	4	12
67	4	4	4	12
68	3	4	4	11
69	4	4	4	12
70	3	4	4	11
71	4	4	4	12
72	5	5	5	15
73	4	4	4	12
74	5	5	5	15
75	5	5	5	15
76	5	5	5	15
77	4	4	4	12
78	5	5	5	15
79	5	5	5	15
80	5	5	5	15
81	4	4	4	12
82	5	5	5	15
83	5	4	5	14
84	3	4	4	11
85	5	5	5	15
86	5	5	5	15
87	5	4	5	14
88	4	5	4	13
89	4	4	3	11
90	3	4	4	11
91	4	3	2	9
92	4	4	4	12

93	5	4	5	14
94	4	4	4	12
95	4	4	5	13
96	4	4	4	12
97	3	4	5	12
98	4	4	4	12
99	5	5	5	15
100	4	4	4	12

Lampiran 6 Data Diolah

Karakteristik Responden

Kunjungan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≥ 4 kali	53	53.0	53.0	53.0
	1 kali	7	7.0	7.0	60.0
	2 kali	13	13.0	13.0	73.0
	3 kali	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 31 tahun	57	57.0	57.0	57.0
	17-21 tahun	7	7.0	7.0	64.0
	22-26 tahun	14	14.0	14.0	78.0
	27-31 tahun	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	77	77.0	77.0	77.0
	Perempuan	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Profesi Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain	6	6.0	6.0	6.0
	Pegawai Swasta	32	32.0	32.0	38.0
	Pelajar/Mahasiswa	16	16.0	16.0	54.0
	PNS	14	14.0	14.0	68.0
	Wiraswasta	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 500.000	21	21.0	21.0	21.0
	> Rp 2.500.000	52	52.0	52.0	73.0
	Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000	18	18.0	18.0	91.0
	Rp 500.000 sampai Rp 1.500.000	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

MEAN

Descriptive Statistics		
	N	Mean
X1.1	100	4,31
X1.2	100	4,35
X1.3	100	4,38
X1.4	100	4,37
X1.5	100	4,29
Valid (listwise)	N 100	

Descriptive Statistics		
	N	Mean
X2.1	100	4,23
X2.2	100	3,82
X2.3	100	4,19
X2.4	100	4,19
Valid (listwise)	N 100	

Descriptive Statistics		
	N	Mean
X3.1	100	4,32
X3.2	100	4,03
X3.3	100	4,22
X3.4	100	4,02
Valid (listwise)	N 100	

Descriptive Statistics		
	N	Mean
Y.1	100	4,24
Y.2	100	4,34
Y.3	100	4,35
Valid (listwise)	N 100	

VALIDITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	17,39	3,816	,672	,775
X1.2	17,35	3,846	,640	,784
X1.3	17,32	3,836	,612	,793
X1.4	17,33	4,102	,558	,807
X1.5	17,41	3,800	,617	,791

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12,20	3,434	,695	,787
X2.2	12,61	3,372	,601	,833
X2.3	12,24	3,457	,667	,799
X2.4	12,24	3,396	,740	,769

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12,27	3,472	,500	,793
X3.2	12,56	2,835	,645	,726
X3.3	12,37	2,882	,697	,698
X3.4	12,57	3,197	,591	,752

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	8,69	1,610	,619	,856
Y.2	8,59	1,638	,784	,705
Y.3	8,58	1,478	,714	,761

REALIBILITAS

Kualitas Pelayanan (X1) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	5

Fasilitas (X2) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	4

Lokasi (X3) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	4

Kepuasan Konsumen (Y) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	3

NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,21882484
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,072
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

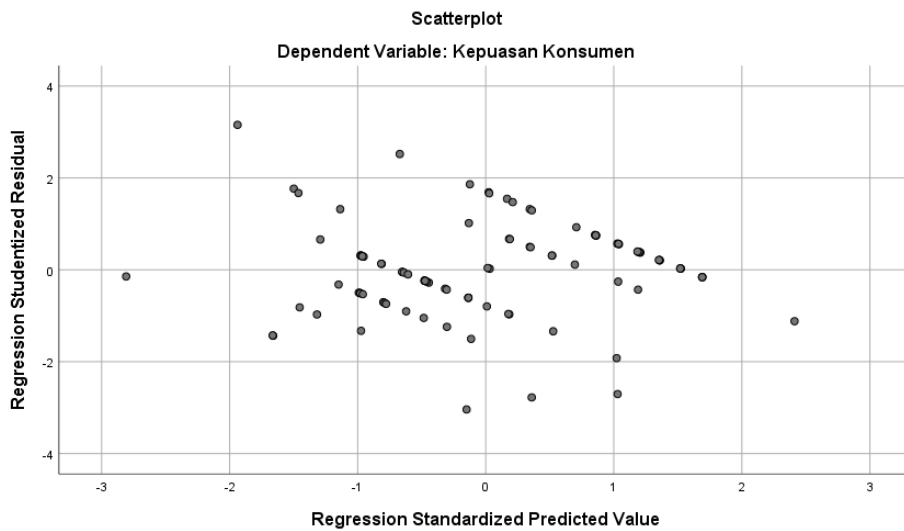
c. Lilliefors Significance Correction.

MULTIKOLONEARITAS

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	0,674	1,161		0,581	0,563		
1 Kualitas Pelayanan	0,229	0,051	0,348	4,535	0	0,801	1,248
Fasilitas	0,224	0,07	0,297	3,184	0,002	0,544	1,838
Lokasi	0,216	0,073	0,271	2,942	0,004	0,558	1,792

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

HETEROSKEDASITISITAS



KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,547	,533		1,238

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

UJI PARSIAL (UJI t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,674	1,161		,581	,563
	Kualitas Pelayanan	,229	,051	,348	4,535	,000
	Fasilitas	,224	,070	,297	3,184	,002
	Lokasi	,216	,073	,271	2,942	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

UJI SIMULTAN (UJI F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177,442	3	59,147	38,609	,000 ^b
	Residual	147,068	96	1,532		
	Total	324,510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Lampiran 7 Hasil Turnitin

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL RESMI HONDA AHASS WADUNG ASRI MOTOR 1475 SIDOARJO

ORIGINALITY REPORT

19%	16%	7%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	6%
2	simki.unpkediri.ac.id Internet Source	3%
3	jurnal.unimus.ac.id Internet Source	2%
4	repository.stiewidyagalumajang.ac.id Internet Source	2%
5	vm36.upi.edu Internet Source	2%
6	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
7	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 28 words

Exclude bibliography On