

LAMPIRAN

Tabel Hasil Uji Validitas

Table with columns X1.1 to X1.10 and Y1 to Y7, containing Pearson Correlation and Sig. (2-tailed) values. The table is titled 'Correlations' and shows a triangular matrix of values for each pair of variables.

Table with columns X1.11 to X1.12, X2.1 to X2.8, X3.1 to X3.4, X3.5, Y1 to Y7, and Total. It contains Pearson Correlation and Sig. (2-tailed) values for various variables, continuing the matrix from the previous table.

KUESIONER

No	Keterangan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Ragu (R)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1. Kepercayaan						
a.	Ruang tunggu bersih					
b.	Ruang tunggu rapi					
c.	Ruang tunggu nyaman					
d.	Kapasitas area bengkel memadai					
e.	Penataan display bengkel baik					
f.	Harga service wajar					
g.	Tersedia harga service yang jelas					
h.	Layanan sesuai antrian					
i.	Jam pelayanan bengkel tepat waktu					
j.	Mekanik sungguh – sungguh					

	menyelesaikan masalah motor					
k.	Pengetahuan petugas bengkel baik					
l.	Teknologi yang digunakan mutakhir					
2. Kualitas Pelayanan						
a.	Layanan penerimaan service cepat					
b.	Kinerja pelayanan penerimaan baik					
c.	Kapasitas area penerimaan memadai					
d.	Jam penerimaan pelayanan bengkel tepat waktu					
e.	Customer Service tanggap terhadap kemauan konsumen					
f.	Customer Service tanggap terhadap keluhan konsumen					
g.	Customer Service merespons setiap pertanyaan konsumen					

	dengan baik					
h.	Customer Service merespons setiap permintaan konsumen dengan baik dan tepat					
i.	Customer Service sigap membantu konsumen saat datang					
j.	Customer Service bersedia menanggapi masalah melalui telepon					
k.	Customer Service ramah pada konsumen					
.l.	Customer Service bersedia memberi informasi tentang service					
m	Customer Service mengingatkan waktu service berikutnya					
n.	Mekanik ramah kepada konsumen					
o.	Mekanik siap untuk					

	menjelaskan masalah					
p.	Penampilan mekanik baik					
q.	Terdapat materi pengisi waktu ketika menunggu service(mis: bacaan/televisi)					
3. Kualitas Produk						
a.	Mekanik cepat dalam penanganan keluhan					
b.	Mekanik merespon baik setiap permintaan konsumen					
c.	Mekanik tanggap terhadap keluhan konsumen					
d.	Mekanik tanggap terhadap kemauan konsumen					
e.	Mekanik mengerjakan dengan baik dan cekatan					
f.	Tersedia fasilitas booking service					
g.	Pengerjaan tepat sesuai masalah					

h.	Suku cadang/sparepart yang dibutuhkan selalu tersedia					
i.	Memiliki standar bengkel untuk proses perawatan motor					
j.	Tersedia alat bengkel yang memadai					