

LAMPIRAN 1



ERDY SERVIS
JL. RAYA JEMUR SARI 194 SURABAYA
TELP. (031) 8415343, FAX. (031) 8432552

No : -
Lampiran : -
Hal : Surat Pernyataan

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
AKADEMI TEKNIK INDUSTRI UNTAG SURABAYA
Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menjadi sarjana strata 1, yang mana surat telah didarkan kepada kami. Dan kami dari **CV. Erdy Service** bisa menerima mahasiswa ini melakukan penelitian di perusahaan kami.

Nama : Roni Wijaya
NBI : 1411406347
Jurusan : Teknik Industri

Dengan ini kami memberitahukan bahwa mahasiswa tersebut dia atas, supaya melakukan penelitian atau tugas akhir pada **CV. Erdy Service** yang kami pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, semoga ibu atau bapak dapat pertimbangan sebaik-baiknya.

Surabaya, 15 Mei 2018
Disetujui oleh

ERDY SERVIS
Jl. Raya Jemur Sari 194
Telp. 8415343, Fax 8432552
SURABAYA

(Erdy Mentari)

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Sidang Tugas Akhir dari mahasiswa :

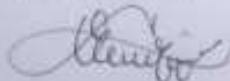
Nama : Roni Wijaya

NBI : 1411406347

Memerintahkan untuk mengadakan perintah revisi Sidang Tugas Akhir sbb :

No	Uraian	Bab	Halaman
1	Kesimpulan harus lebih jelas, sesuai dengan tujuan	}	20/1/8 /9 Stevy
2	hal 41 diperbaiki anak panahnya dari reliabilitas kalam No → pengumpulan data		
3	Teori reliabilitas & validitas di simpulkan di bab 2		
4	Pernyataan harus satu pilihan saja		
5	Kesimpulan harus dijelaskan lebih detail		

Telah di revisi
 Dosen Pembimbing


 I Nyoman L

Surabaya

Dosen Penguji

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Sidang Tugas Akhir dari mahasiswa :

Nama : Roni W .

NBI : 1911906347

Memerintahkan untuk mengadakan perintah revisi Sidang Tugas Akhir sbb :

No	Uraian	Bab	Halaman
	• Kesimpulan	} Di	4/10
	• Uji validitas dan reliabilitas		

Telah di revisi
Dosen Pembimbing

Surabaya
Dosen Penguji

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Sidang Tugas Akhir dari mahasiswa :

Nama : *Doni Wijaya*

NBI : *1411406347*

Memerintahkan untuk mengadakan perintah revisi Sidang Tugas Akhir sbb :

No	Uraian	Bab	Halaman
1	<i>Lascheri di perbaiki</i>	} <i>dan yg terkait</i>	
2	<i>Dimensi di perbaiki</i>		
3	<i>Kuadan A.B.P.D periksa</i>		

Telah di revisi
Dosen Pembimbing

Surabaya
Dosen Penguji
Mmuu

LAMPIRAN 2

Data identitas responden pre sampling					
Rsp	Gender	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengeluaran Perbulan
1	laki-laki	>40	Lainnya	Lainnya	> 5 juta
2	laki-laki	>40	S1	Pegawai swasta	> 5 juta
3	Perempuan	31 - 40 tahun	S1	Pegawai swasta	3 - 5 juta
4	laki-laki	21 - 30 tahun	S1	Lainnya	> 5 juta
5	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Pegawai swasta	> 5 juta
6	laki-laki	>40	S1	Pegawai swasta	> 5 juta
7	laki-laki	>40	Lainnya	Lainnya	3 - 5 juta
8	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Pegawai swasta	3 - 5 juta
9	laki-laki	21 - 30 tahun	S1	Pegawai swasta	> 5 juta
10	Perempuan	21 - 30 tahun	S1	Pegawai swasta	< 2.5 juta
11	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Pegawai swasta	> 5 juta
12	Perempuan	21 - 30 tahun	Lainnya	Pegawai swasta	> 5 juta
13	laki-laki	21 - 30 tahun	SMP	Lainnya	2.5 - 3 juta
14	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Pegawai swasta	3 - 5 juta
15	laki-laki	21 - 30 tahun	S1	Lainnya	3 - 5 juta
16	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Pegawai swasta	3 - 5 juta
17	laki-laki	>40	Lainnya	Lainnya	> 5 juta
18	laki-laki	21 - 30 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	< 2.5 juta
19	Perempuan	31-40 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	< 2.5 juta
20	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Lainnya	> 5 juta
21	laki-laki	>40	SMA/SLTA	Lainnya	> 5 juta
22	Perempuan	18 - 20 tahun	SMA/SLTA	Mahasiswa	< 2.5 juta
23	laki-laki	>40	S1	Lainnya	3 - 5 juta
24	laki-laki	31 - 40 tahun	SMA/SLTA	Mahasiswa	2.5 - 3 juta
25	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Lainnya	> 5 juta
26	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Lainnya	> 5 juta
27	laki-laki	>40	Lainnya	Pegawai swasta	> 5 juta
28	laki-laki	18 - 20 tahun	SMA/SLTA	Mahasiswa	< 2.5 juta
29	laki-laki	>40	S1	Pegawai swasta	3 - 5 juta
30	laki-laki	>40	S1	Lainnya	> 5 juta
31	laki-laki	>40	Lainnya	Lainnya	> 5 juta
32	laki-laki	21 - 30 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	< 2.5 juta
33	Perempuan	31-40 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	< 2.5 juta
34	laki-laki	31 - 40 tahun	S1	Lainnya	> 5 juta
35	laki-laki	>40	SMA/SLTA	Lainnya	> 5 juta

Responden	X1																Total	Rata-rata
	X1 ₁	X1 ₂	X1 ₃	X1 ₄	X1 ₅	X1 ₆	X1 ₇	X1 ₈	X1 ₉	X1 ₁₀	X1 ₁₁	X1 ₁₂	X1 ₁₃	X1 ₁₄	X1 ₁₅	X1 ₁₆		
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	55	3.4
2	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	70	4.3
3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	48	3.0
4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	35	2.2
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	1	1	45	2.8
6	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3.0
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	52	3.3
8	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	65	3.9
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4.0
10	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	53	3.2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	62	3.9
12	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	56	3.4
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	1	1	44	2.7
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	64	4.0
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	64	4.0
16	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	60	3.7
17	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	1	2	47	2.9
18	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	72	4.4
19	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	45	2.8
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65	4.1
21	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	5	5	2	2	57	3.6
22	3	4	2	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	2	51	3.1
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	46	2.9
24	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	58	3.7
25	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	56	3.4
26	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	60	3.7
27	4	5	3	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4	4	2	2	59	3.5
28	4	5	2	4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	68	4.1
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	58	3.6
30	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	46	2.9
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4.0
32	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	76	4.7
33	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	50	3.0
34	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	3.1
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	3.9
Rata-rata	3.6	3.8	3.3	3.5	3.2	3.8	3.8	3.2	3.8	3.8	3.7	4.0	3.9	3.6	2.7	2.8	56.4	
Varians	0.5	0.6	0.6	0.7	0.7	0.5	0.6	0.5	0.6	0.6	0.5	0.5	0.6	0.8	1.2	1.3	85.7	
Standar Deviasi (S _b)	0.7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.7	0.8	0.7	0.8	0.8	0.7	0.7	0.7	0.9	1.1	1.1	9.3	
Korelasi dgn total (r)	0.6	0.8	0.3	0.7	0.8	0.9	0.8	0.2	0.8	0.9	0.6	0.7	0.7	0.8	0.7	0.8	1.0	
Korelasi terkoreksi (r _c)	0.6	0.9	0.2	0.7	0.8	0.9	0.8	0.2	0.8	0.8	0.6	0.6	0.6	0.8	0.6	0.7		

Responden	X2								X3					
	X2 ₁	X2 ₂	X2 ₃	X2 ₄	X2 ₅	X2 ₆	Total	Rata-rata	X3 ₁	X3 ₂	X3 ₃	X3 ₄	Total	Rata-rata
1	3	3	3	3	4	3	16	3.2	4	3	3	3	13	3.3
2	4	4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	4	17	4.3
3	4	4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	3	3	14	3.5
4	1	1	1	2	1	3	8	1.6	4	5	5	5	19	4.8
5	3	3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	4	2	12	3.0
6	3	3	3	3	3	3	15	3.0	3	3	3	3	12	3.0
7	3	3	3	3	3	3	15	3.0	3	3	3	3	12	3.0
8	3	3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	16	4.0
9	4	4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	16	4.0
10	4	4	4	5	5	5	23	4.6	5	5	5	5	20	5.0
11	4	4	4	4	4	4	20	4.0	3	3	3	3	12	3.0
12	4	4	4	4	3	4	19	3.8	3	3	3	3	12	3.0
13	3	3	3	3	3	2	14	2.8	3	3	2	2	10	2.5
14	3	3	3	4	4	4	18	3.6	4	3	3	4	14	3.5
15	4	4	4	5	5	5	23	4.6	4	4	4	4	16	4.0
16	3	3	3	4	4	4	18	3.6	3	4	5	5	17	4.3
17	4	4	4	3	3	4	18	3.6	4	4	4	4	16	4.0
18	4	4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	5	5	19	4.8
19	3	3	3	3	3	3	15	3.0	3	3	3	4	13	3.3
20	3	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4.0
21	4	4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	5	17	4.3
22	3	3	3	4	4	4	18	3.6	3	4	4	4	15	3.8
23	4	4	4	4	3	3	18	3.6	3	3	3	3	12	3.0
24	2	2	4	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	16	4.0
25	3	3	3	3	3	3	15	3.0	4	3	3	3	13	3.3
26	3	3	3	3	3	3	15	3.0	4	3	3	3	13	3.3
27	4	4	4	4	4	4	20	4.0	3	3	4	4	14	3.5
28	2	2	5	4	3	5	19	3.8	3	4	5	4	16	4.0
29	4	4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	16	4.0
30	3	3	3	3	3	3	15	3.0	3	3	2	2	10	2.5
31	2	5	5	5	5	5	25	5.0	4	4	4	4	16	4.0
32	3	3	5	5	5	5	23	4.6	5	5	5	5	20	5.0
33	3	3	5	4	4	4	20	4.0	3	3	3	3	12	3.0
34	2	2	5	5	5	5	22	4.4	3	3	3	3	12	3.0
35	5	5	5	5	5	5	25	5.0	4	4	4	4	16	4.0
Rata-rata	3.3	3.3	3.7	3.8	3.7	3.9	18.5		3.7	3.6	3.7	3.7	14.7	
Varians	0.7	0.7	0.7	0.6	0.7	0.7	11.8		0.5	0.4	0.7	0.8	7.1	
Standar Deviasi (S _b)	0.8	0.8	0.9	0.7	0.9	0.8	3.4		0.7	0.6	0.8	0.9	2.7	
Korelasi dgn total (r)	0.5	0.7	0.9	0.9	0.9	0.8	1.0		0.8	0.9	0.9	0.9	1.0	
Korelasi terkoreksi (r _c)	0.2	0.6	0.8	0.9	0.8	0.8			0.7	0.9	0.8	0.8		

Responden	X4														X5						
	X4 ₁	X4 ₂	X4 ₃	X4 ₄	X4 ₅	X4 ₆	X4 ₅	X4 ₈	X4 ₉	X4 ₁₀	X4 ₁₁	X4 ₁₂	X4 ₁₃	X4 ₁₄	Total	Rata-rata	X5 ₁	X5 ₂	X5 ₃	Total	Rata-rata
1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	48	3,4	3	3	4	10	3,3
2	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	65	4,5	4	4	4	12	4,0
3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44	3,2	3	3	3	9	3,0
4	3	2	5	3	2	5	5	2	5	1	2	5	5	3	48	3,4	2	5	1	8	2,7
5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	37	2,7	4	3	3	10	3,3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,0	3	3	3	9	3,0
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,0	3	3	3	9	3,0
8	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	62	4,4	4	3	3	10	3,3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,0	4	4	4	12	4,0
10	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	62	4,4	4	4	4	12	4,0
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	3,7	4	4	4	12	4,0
12	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	49	3,5	3	3	4	10	3,3
13	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	36	2,6	3	2	4	9	3,0
14	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58	4,2	4	4	4	12	4,0
15	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	62	4,4	4	4	4	12	4,0
16	4	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	60	4,2	4	4	3	11	3,7
17	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	46	3,2	4	4	4	12	4,0
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	4,9	4	4	5	13	4,3
19	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	46	3,2	3	3	3	9	3,0
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,0	4	4	4	12	4,0
21	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	59	4,3	4	4	4	12	4,0
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3,9	4	4	4	12	4,0
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44	3,2	3	3	3	9	3,0
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3,9	3	4	4	11	3,7
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55	3,9	4	4	4	12	4,0
26	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	52	3,6	4	4	4	12	4,0
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55	3,9	3	4	4	11	3,7
28	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	63	4,5	4	5	4	13	4,3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,0	4	4	4	12	4,0
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	41	2,9	2	4	4	10	3,3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,0	4	4	4	12	4,0
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5,0	5	5	5	15	5,0
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,0	3	3	3	9	3,0
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,0	3	3	3	9	3,0
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,0	4	4	4	12	4,0
Rata-rata	3,9	3,3	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	52,6		3,6	3,7	3,7	11,0	
Varians	0,5	0,8	0,6	0,5	0,5	0,7	0,7	0,5	0,7	0,8	0,5	0,7	0,7	0,5	79,4		0,4	0,4	0,5	2,5	

Standar Deviasi (S _b)	0,7	0,9	0,8	0,7	0,7	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	0,7	8,9			0,7	0,7	0,7	1,6	
Korelasi dgn total (r)	0,8	0,6	0,8	0,8	0,9	0,8	0,8	0,9	0,8	0,8	0,9	0,8	0,8	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1,0			0,8	0,7	0,8	1,0	
Korelasi terkoreksi (r _c)	0,7	0,6	0,8	0,8	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8				0,8	0,6	0,7		

Keterangan :

X1 : Tangibles

X2 : Reliability

X3 : Responsiveness

X4 : Assurance

X5 : Empathy

Hasil uji reliabilitas dan validitas awal

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	43

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	129.80	387.694	.636	.968
X12	130.06	379.534	.877	.970
X13	129.60	369.584	.234	.967
X14	129.94	382.350	.670	.968
X15	130.17	378.323	.760	.967
X16	129.63	377.182	.885	.967
X17	130.23	399.182	.847	.970
X18	129.49	374.534	.212	.948
X19	129.63	379.534	.757	.967
X110	129.60	376.953	.816	.967
X111	129.66	384.879	.598	.968
X112	129.43	384.840	.631	.968
X113	129.49	382.257	.690	.968
X114	129.77	374.534	.880	.967
X115	130.69	375.339	.617	.968
X116	130.63	373.946	.726	.968
X21	130.06	391.526	.220	.970
X22	129.89	383.692	.639	.968
X23	129.77	380.593	.809	.967
X24	129.89	378.928	.866	.967
X25	129.63	377.476	.827	.967
X26	129.74	376.550	.866	.967
X31	129.71	384.975	.656	.968
X32	129.77	388.417	.850	.968
X33	129.71	381.563	.833	.968
X34	129.71	379.563	.767	.968
X41	129.54	380.961	.745	.967

X42	130.06	382.703	.567	.968
X43	129.60	379.953	.766	.968
X44	129.60	379.953	.766	.968
X45	129.51	380.198	.790	.967
X46	129.51	380.610	.663	.968
X47	129.63	373.593	.839	.967
X48	129.63	377.182	.885	.967
X49	129.57	379.311	.784	.968
X410	129.51	380.198	.836	.967
X411	129.80	379.282	.692	.968
X412	129.63	379.210	.826	.967
X413	129.62	379.311	.826	.967
X414	129.70	379.311	.826	.967
X51	129.69	382.970	.759	.967
X52	129.69	386.987	.587	.968
X53	129.71	384.622	.678	.968

Terdapat 3 pernyataan yang tidak valid dikarenakan nilai *Corrected Item-Total Correlation* kurang dari r tabel 0.338, sehingga harus dihilangkan.

➤ Hasil uji validitas dan reliabilitas setelah perbaikan
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	129.80	387.694	.636	.968
X12	130.06	379.534	.877	.970
X14	129.94	382.350	.670	.968
X15	130.17	378.323	.760	.967

X16	129.63	377.182	.885	.967
X17	130.23	399.182	.967	.970
X19	129.63	379.534	.757	.967
X110	129.60	376.953	.816	.967
X111	129.66	384.879	.598	.968
X112	129.43	384.840	.631	.968
X113	129.49	382.257	.690	.968
X114	129.77	374.534	.880	.967
X115	130.69	375.339	.617	.968
X116	130.63	373.946	.726	.968
X22	129.89	383.692	.639	.968
X23	129.77	380.593	.809	.967
X24	129.89	378.928	.866	.967
X25	129.63	377.476	.827	.967
X26	129.74	376.550	.866	.967
X31	129.71	384.975	.656	.968
X32	129.77	388.417	.850	.968
X33	129.71	381.563	.833	.968
X34	129.71	379.563	.767	.968
X41	129.54	380.961	.745	.967
X42	130.06	382.703	.567	.968
X43	129.60	379.953	.766	.968
X45	129.51	380.198	.790	.967
X46	129.51	380.610	.663	.968
X47	129.63	373.593	.839	.967
X48	129.63	377.182	.885	.967
X49	129.57	379.311	.784	.968
X410	129.51	380.198	.836	.967
X411	129.80	379.282	.692	.968
X412	129.71	379.210	.826	.967
X51	129.83	382.970	.759	.967
X52	129.69	386.987	.587	.968
X53	129.71	384.622	.678	.968

Karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* sudah melebihi nilai r tabel 0.338, sehingga data sudah valid secara keseluruhan.

LAMPIRAN 3



Prosedur pengujian reliabilitas menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 20 adalah sebagai berikut:

1. Masuk program IBM SPSS *Statistics* 20.
2. Klik *variable view* pada SPSS data editor.
3. Pada kolom *Name* ketik item1 sampai item 30.
4. Pada kolom *Decimals* angka ganti menjadi 0 untuk seluruh item dan untuk kolom-kolom lainnya boleh dihiraukan (isian *default*).
5. Buka *data view* pada SPSS data editor.
6. Masukkan data sesuai dengan variabelnya.
7. Klik *Analyze - Scale – Reliability Analysis*.
8. Klik semua variabel dan masukkan ke kotak *items*.
9. Klik *Statistics*, pada *Descriptives for* klik *scale if item deleted*.
10. Klik *continue*, kemudian klik OK, maka hasil outputnya akan keluar.

LAMPIRAN 4

Rsp	Gender	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengeluaran Perbulan
1	Laki-laki	31-40 tahun	Lainnya	Pegawai swasta	>5 juta
2	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
3	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
4	Laki-laki	>40 Tahun	Lainnya	Lainnya	>5 juta
5	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
6	Laki-laki	21-30 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	2-3.5 juta
7	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	2-3.5 juta
8	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
9	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
10	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
11	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
12	Laki-laki	>40 Tahun	SMA/SLTA	Lainnya	>5 juta
13	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
14	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	<2 juta
15	Perempuan	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	<2 juta
16	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	3.5-5 juta
17	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
18	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
19	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	2-3.5 juta
20	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	<2 juta
21	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
22	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
23	Laki-laki	21-30 tahun	SMA/SLTA	Mahasiswa	3.5-5 juta
24	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
25	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Mahasiswa	<2 juta
26	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	3.5-5 juta
27	Perempuan	>40 Tahun	S1	PNS	3.5-5 juta
28	Perempuan	21-30 tahun	S1	PNS	3.5-5 juta
29	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
30	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
31	Laki-laki	>40 Tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	>5 juta
32	Perempuan	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
33	Laki-laki	>40 Tahun	Lainnya	PNS	>5 juta
34	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
35	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Lainnya	>5 juta
36	Laki-laki	21-30 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	<2 juta

37	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Lainnya	>5 juta
38	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
39	Perempuan	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
40	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
41	Laki-laki	>40 Tahun	Lainnya	Lainnya	3.5-5 juta
42	Laki-laki	21-30 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	3.5-5 juta
43	Laki-laki	31-40 tahun	S1	PNS	>5 juta
44	Laki-laki	>40 Tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	<2 juta
45	Perempuan	21-30 tahun	SMA/SLTA	Mahasiswa	2-3.5 juta
46	Laki-laki	>40 Tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	2-3.5 juta
47	Laki-laki	>40 Tahun	Lainnya	Pegawai swasta	3.5-5 juta
48	Perempuan	>40 Tahun	S1	Lainnya	>5 juta
49	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	3.5-5 juta
50	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
51	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
52	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
53	Perempuan	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	3.5-5 juta
54	Laki-laki	21-30 tahun	SMA/SLTA	Mahasiswa	<2 juta
55	Perempuan	31-40 tahun	Lainnya	Lainnya	>5 juta
56	Laki-laki	>40 Tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	3.5-5 juta
57	Laki-laki	31-40 tahun	Lainnya	Lainnya	>5 juta
58	Laki-laki	>40 Tahun	Lainnya	Lainnya	>5 juta
59	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Lainnya	<2 juta
60	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	<2 juta
61	Perempuan	>40 Tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
62	Perempuan	>40 Tahun	SMA/SLTA	Lainnya	2-3.5 juta
63	Perempuan	>40 Tahun	SMA/SLTA	Lainnya	>5 juta
64	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	3.5-5 juta
65	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
66	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Lainnya	>5 juta
67	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
68	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
69	Laki-laki	>40 Tahun	Lainnya	Pegawai swasta	3.5-5 juta
70	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
71	Laki-laki	21-30 tahun	S1	PNS	3.5-5 juta
72	Perempuan	>40 Tahun	Lainnya	Pegawai swasta	>5 juta
73	Laki-laki	31-40 tahun	SMA/SLTA	Lainnya	2-3.5 juta
74	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
75	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Lainnya	>5 juta
76	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Lainnya	>5 juta
77	Perempuan	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
78	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta

79	Laki-laki	>40 Tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	<2 juta
80	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
81	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
82	Laki-laki	31-40 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	2-3.5 juta
83	Perempuan	21-30 tahun	S1	PNS	<2 juta
84	Perempuan	21-30 tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
85	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	>5 juta
86	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Lainnya	>5 juta
87	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	3.5-5 juta
88	Perempuan	31-40 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	<2 juta
89	Perempuan	31-40 tahun	Lainnya	Pegawai swasta	<2 juta
90	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
91	Laki-laki	31-40 tahun	SMA/SLTA	Lainnya	<2 juta
92	Laki-laki	31-40 tahun	SMA/SLTA	Pegawai swasta	<2 juta
93	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
94	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
95	Laki-laki	>40 Tahun	S1	Pegawai swasta	>5 juta
96	Laki-laki	31-40 tahun	SMA/SLTA	PNS	2-3.5 juta
97	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Lainnya	3.5-5 juta
98	Laki-laki	31-40 tahun	S1	Pegawai swasta	3.5-5 juta
99	Laki-laki	21-30 tahun	S1	Pegawai swasta	2-3.5 juta
100	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Pegawai swasta	2-3.5 juta

Rspn	Data tanggapan																						
	Tangibles (bukti fisik)												Reliability (keandalan)					Responsiveness					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	5	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
10	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
16	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
17	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
19	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4
23	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Assurance (Jamnan)														Empathy			
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	
4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	3	4	3	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	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	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	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
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4

No.	Pernyataan	Tingkat kinerja					SKOR	Performance
		STP	TP	CP	P	SP		
	<i>Tangible (bukti fisik)</i>							
1.	Kebersihan lingkungan bengkel	1	7	42	43	7	348	3.48
2.	Lingkungan bengkel nyaman						367	3.67
3.	Bangunan bengkel bagus	1	6	48	39	6	343	3.43
4.	Desain interior bengkel bagus	2	17	55	22	4	309	3.09
5.	Ruang tunggu bersih	0	4	33	50	13	372	3.72
6.	Ruang tunggu nyaman						391	3.91
7.	Tingkat ketersediaan produk yang dijual lengkap	0	1	42	46	11	367	3.67
8.	Jenis produk yang dijual beragam	0	3	40	43	14	368	3.68
9.	Merk produk yang dijual beragam	0	1	43	42	14	367	3.67
10.	Keamanan kendaraan yang diparkir	0	0	20	57	23	403	4.03
11.	Lahan parkir luas	0	3	26	48	23	391	3.91
12.	Alat bengkel lengkap	1	1	38	50	10	367	3.67
13.	Sarana wifi lancar	4	30	34	26	6	300	3
14.	Seragam karyawan profesional	3	33	45	14	5	286	2.86
	<i>Reliability (keandalan)</i>							
15.	Harga produk jual terjangkau	0	3	51	35	11	352	3.52
16.	Dapat diandalkan dalam melayani	0	0	39	44	17	378	3.78

No.	Pernyataan	Tingkat kinerja					SKOR	Performance
		STP	TP	CP	P	SP		
17.	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	0	0	37	49	14	377	3.77
18.	Menyediakan jasa dengan benar	0	0	32	48	16	384	3.84
19.	Menyediakan jasa tepat waktu	0	2	30	51	17	383	3.83
	<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>							
20.	Kecepatan tanggapan manajer dalam permintaan pelanggan	0	1	37	48	14	375	3.75
21.	Menginformasikan pelanggan ketepatan waktu pengerjaan	0	4	39	44	13	366	3.66
22.	Kecepatan tanggapan pelayan untuk mengerjakan permintaan	0	0	29	54	17	388	3.88
23.	Layanan yang segera/cepat	0	1	25	55	19	392	3.92
	<i>Assurance (jaminan)</i>							
24.	Reputasi bengkel Erdy Service dimata pelanggan baik	0	0	31	52	17	386	3.86
25.	Banyak jumlah kasir yang siap melayani	1	6	45	37	11	351	3.51
26.	Kepercayaan pelanggan terhadap karyawan	0	0	35	47	18	383	3.83
27.	Keramahan dari bagian kasir	0	0	31	48	21	390	3.9
28.	Kesopanan dari bagian kasir	0	0	31	48	21	390	3.9
29.	Rasa bersahabat dari bagian kasir	0	2	36	51	11	384	3.84
30.	Keramahan dari karyawan	0	0	29	48	23	394	3.94

No.	Pernyataan	Tingkat kinerja					SKOR	Performance
		STP	TP	CP	P	SP		
31.	Kesopanan dari karyawan	0	1	32	52	15	389	3.89
32.	Rasa bersahabat dari karyawan	0	2	36	51	11	388	3.88
33.	Ketepatan kasir dalam menghitung permintaan	0	2	36	51	11	371	3.71
34.	Kasir dalam melayani cepat	1	1	34	53	11	372	3.72
35.	Karyawan dalam melayani cepat.	0	0	28	54	18	390	3.9
36.	Karyawan yang berpengetahuan luas	0	2	43	47	8	361	3.61
37.	Seputar bengkel aman	0	1	32	52	15	381	3.81
	<i>Empathy (empati)</i>							
38.	Keinginan perusahaan untuk menerima saran	0	3	44	39	14	364	3.64
39.	Kemudahan menghubungi pihak karyawan	0	0	40	51	9	369	3.69
40.	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan kepada pihak manajer	0	2	41	44	13	368	3.68

Rspn	Data harapan																					
	Tangles (bukti fisik)										Reliability (keandalan)					Responsiveness						
1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
15	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
18	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
20	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

58	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
59	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
60	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
61	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	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
63	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	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
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
69	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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
80	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
81	4	2	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	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
83	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
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	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
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Assurance (Jamnian)																Empathy			
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4			
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3			
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3			
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4			

4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					SKOR	Importance
		STP	TP	CP	P	SP		
	<i>Tangible (bukti fisik)</i>							
1.	Kebersihan lingkungan bengkel bersih	0	2	14	54	30	412	4.12
2.	Lingkungan bengkel nyaman	1	1	20	51	27	401	4.01
3.	Bangunan bengkel bagus	1	3	20	55	21	392	3.92
4.	Desain interior bengkel bagus	1	6	22	52	19	382	3.82
5.	Ruang tunggu bersih	0	3	9	55	33	418	4.18
6.	Ruang tunggu nyaman	0	1	17	50	32	412	4.12
7.	Tingkat ketersediaan produk yang dijual lengkap	0	0	18	54	28	410	4.1
8.	Jenis produk yang dijual beragam	0	2	19	53	26	403	4.03
9.	Merk produk yang dijual beragam	0	1	21	51	27	404	4.04
10.	Keamanan kendaraan yang diparkir	0	0	15	51	34	419	4.19
11.	Lahan parkir luas	0	0	10	57	33	423	4.23
12.	Alat bengkel lengkap	0	0	21	54	25	404	4.04
13.	Sarana wifi lancar	1	5	13	53	28	402	4.02
14.	Seragam karyawan profesional	0	9	20	50	21	383	3.83
	Rata-rata						404.33	4.04
	<i>Reliability (keandalan)</i>							
15.	Harga produk jual terjangkau	0	0	16	52	32	416	4.16
16.	Dapat diandalkan dalam melayani	0	1	17	52	30	411	4.11

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					SKOR	Importance
		STP	TP	CP	P	SP		
17.	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	0	1	17	53	29	410	4.1
18.	Menyediakan jasa dengan benar	0	0	17	51	32	415	4.15
19.	Menyediakan jasa tepat waktu	0	0	16	52	32	416	4.16
	Rata-rata						413.6	4.14
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)							
20.	Kecepatan tanggapan manajer dalam permintaan pelanggan	0	0	17	57	26	409	4.09
21.	Menginformasikan pelanggan ketepatan waktu pengerjaan	0	2	16	56	26	406	4.06
22.	Kecepatan tanggapan pelayan untuk mengerjakan permintaan	0	1	14	54	31	415	4.15
23.	Layanan yang segera/cepat	0	0	15	56	29	414	4.14
	Rata-rata						411	4.11
	<i>Assurance</i> (jaminan)							
24.	Reputasi bengkel Erdy Service dimata pelanggan baik	0	0	17	57	26	409	4.09
25.	Banyak jumlah kasir yang siap melayani	0	1	18	53	28	408	4.08
26.	Kepercayaan pelanggan terhadap karyawan	0	1	15	58	26	409	4.09
27.	Keramahan dari bagian kasir	0	0	18	51	31	413	4.13
28.	Kesopanan dari bagian kasir	0	0	17	51	32	410	4.1

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					SKOR	Importance
		STP	TP	CP	P	SP		
29.	Rasa bersahabat dari bagian kasir	0	0	22	51	27	409	4.09
30.	Keramahan dari karyawan	0	0	13	55	32	419	4.19
31.	Kesopanan dari karyawan	0	0	17	51	32	415	4.15
32.	Rasa bersahabat dari karyawan	0	0	22	51	27	409	4.09
33.	Ketepatan kasir dalam menghitung permintaan	0	0	21	52	27	406	4.06
34.	Kasir dalam melayani cepat	0	0	19	54	27	408	4.08
35.	Karyawan dalam melayani cepat.	0	0	13	62	25	412	4.12
36.	Karyawan yang berpengetahuan luas	0	1	17	64	18	399	3.99
37.	Seputar bengkel aman	0	1	15	57	27	410	4.1
		Rata-rata					409.3	4.093
	<i>Empathy (empati)</i>							
38.	Keinginan perusahaan untuk menerima saran	0	0	20	52	28	408	4.08
39.	Kemudahan menghubungi pihak karyawan	0	0	20	56	24	404	4.04
40.	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan kepada pihak manajer	0	0	23	51	26	403	4.03
		Rata-rata					405	4.05

BIOGRAFI



Roni Wijaya lahir di Bojonegoro , 25 februari 1996. Anak bungsu dari dua bersaudara pasangan Bapak (Alm) Mariman dan Ibu Sutri. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di MI ISLAMİYAH Mayanggeneng Kalitidu Bojonegoro dan tamat pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan sekolah ke SMP Negeri 1 Kalitidu dan lulus pada tahun 2011. Lalu menempuh pendidikan selama 3 tahun di SMK Negeri 1 Bojonegoro Jurusan Teknik Otomotif dan lulus tahun 2014.

Pada tahun yang sama juga Penulis meneruskan pendidikannya di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Fakultas Teknik pada Program Studi Teknik Industri. Selain menjadi mahasiswa Penulis saat ini tercatat sebagai karyawan di CV.Erdy Surabaya sebagai mekanik.



ENEOS



