

Tanggal / jam : 30 April 2008 / 15:45
Nama : Bing Tjahjono
Usia : 38
Pekerjaan : swasta
Apa jenis mobil anda : 1802V

31

- A. Anda telah berkunjung ke bengkel ini berapa kali?
- 1 kali
 - 2 kali
 - 3 kali
 - lebih dari 3 kali, sebutkan.....
- B. Setiap kali datang ke bengkel, berapa rata-rata yang harus anda keluarkan?
- < Rp.100.000,00
 - Rp 100.000,00 < x < Rp. 500.000,00
 - Rp. 500.000,00 < x < Rp. 1.000.000,00
 - > Rp.1.000.000,00
- C. Keperluan apa yang biasa membuat anda datang ke bengkel ini ? (bisa pilih lebih dari 1)
- Membeli salah satu produknya saja
 - Reparasi saja
 - Memodifikasi (variasi)
 - Membeli produk dan memodifikasi (variasi)

VTR_1.

- Apakah anda merasa puas pada bengkel ini, jika dipandang dari produk yang anda peroleh maupun pelayanan yang diberikan?
- Tidak puas, berikan alasan anda.....
 - Puas, berikan contoh pengalaman anda..... *Harga murah.*
 - Kurang puas, berikan alasan anda.....

VTR_2.

- Apakah anda merasa memperoleh lebih dari apa yang telah anda bayarkan, dari segi produk, harga, pelayanan dan suasana bengkelnya?
- Ya, sebutkan kelebihan apa yang anda peroleh..... *Bersah. ? juga*
 - Tidak, menurut anda apa yang kurang.....

PQ_1.

- Menurut anda, bagaimana ketersediaan produk di bengkel ini?
- Lengkap
 - Tidak lengkap, sebutkan menurut anda apa yang kurang..... *Assesment. u pti*

PQ_2.

- Menurut anda, bagaimana harga produk yang tersedia?
- Sesuai
 - Tidak sesuai, kenapa.....

PQ_3.

- Menurut anda, apakah produk yang tersedia berkualitas?
- Tidak berkualitas, berikan alasan anda.....
 - Biasa, relatif sama dengan bengkel lainnya.
 - Lebih berkualitas, jelaskan jawaban anda.....

PQ_4.

Apakah anda pernah memodifikasi mobil anda di bengkel ini?
Jika ya, bagaimana pelayanan pemasangan atau reparasi di bengkel ini?

- Memuaskan
- Tidak memuaskan, berikan alasan anda.....

Rlbty_1.

Bagaimana menurut anda, produk yang diberikan oleh bengkel pada anda, apakah sudah sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh bengkel?

- Sesuai
- Tidak sesuai, berikan alasan anda.....

Rlbty_2.

Apakah anda mengetahui atau mengerti keunggulan, ^{dan} kekurangan dan keuntungan dari produk yang anda beli?

- Ya
- Tidak, kenapa... setiap manufaktur punya kelebihan & ket

Rlbty_3.

Jika anda telah mengunjungi bengkel lebih dari 1 kali, apakah pernah anda merasa memperoleh produk yang lebih dari yang anda inginkan?

- Ya, berikan contoh pengalaman anda secara singkat.....
- Tidak, berikan alasan anda.... karena? ya.

Wrrty_1.

Apakah bengkel memberikan garansi sepenuhnya, atau hanya terhadap kasus tertentu pada produk yang anda beli?

(Garansi sepenuhnya = kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan teknis atau dijual teknis).

- Ya, berikan contoh pengalaman anda..... contoh lock rusak atau direpar
- Tidak

Wrrty_2.

Menurut anda, apakah bengkel bertindak konsekuen terhadap garansi yang diberikan? Contoh: Bengkel mau bertanggung jawab memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan biaya yang sesuai.

- Ya, berikan contoh pengalaman anda..... salam, dratas
- Tidak, berikan contoh pengalaman anda.....

Wrrty_3.

Menurut anda, garansi yang diberikan oleh bengkel sesuai atau tidak dengan produknya?

- Sesuai, berikan contoh pengalaman anda.....
- Tidak sesuai, jelaskan jawaban anda.....

Rspn_1.

Menurut anda, bagaimana kinerja karyawan di bengkel ini?

- Baik, jelaskan jawaban anda.....
- Buruk, jelaskan jawaban anda..... ada ya bagus & ada ya ket pengalaman & blh

Rspn_2.

Menurut anda, bagaimana pihak bengkel mengatasi masalah yang sedang terjadi pada saat proses perbaikan atau pemodifikasian berlangsung?

- Puas, berikan contoh yang anda ketahui... *tercepat & cepet*
- Tidak puas, jelaskan jawaban anda.....

Rspn_3.

Apakah anda pernah melakukan komplain, jika ya bagaimana tanggapan atau respon karyawan bengkel kepada anda?

- Baik, berikan contoh pengalaman anda... *komplain ttg center*
- Tidak baik, berikan alasan anda.....

Rspn_4.

Menurut anda, bagaimana hasil akhir dari komplain yang anda ajukan?

- Memuaskan, berikan contoh pengalaman anda... *hasil maksimal*
- Tidak memuaskan, berikan alasan anda.....
- Kurang memuaskan, berikan alasannya.....

Rspn_5.

Menurut anda, bagaimana hasil perbaikan atau modifikasi yang telah dilakukan oleh pihak bengkel? ✓

- Memuaskan, berikan contoh pengalaman anda... *Saya merasa dgn cara kerja*
- Tidak memuaskan, berikan alasannya.....
- Kurang memuaskan, berikan alasannya.....

Crtsy_1.

Bagaimana sikap dan pelayanan SPG / karyawan terhadap anda pada saat datang, bertransaksi, dan prosesnya?

- Baik, berikan contoh pengalaman anda... *cepat, ramah*
- Tidak baik, berikan alasannya.....
- Kurang baik, berikan alasannya.....

Crtsy_2.

Apakah anda pernah merasa dikecewakan dari sikap dan layanan oleh pihak bengkel, baik oleh SPG / karyawannya?

- Ya, berikan contoh pengalaman anda.....
- Tidak

CoA_1.

Menurut anda, bagaimana informasi yang diberikan dan tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan?

- Baik, berikan contoh pengalaman anda... *kinerja karyawan dit*
- Tidak baik, berikan alasan anda.....
- Kurang baik, berikan alasan anda.....

Berikan skor (nilai) Seberapa penting faktor tersebut dibawah ini :

1 = Amat tidak penting

5 = Relatif penting

10 = Amat penting

1. Kepuasan Pelanggan : (10)
2. Kualitas produk : (5)
3. Manfaat produk dan atribut produk : (5)
4. Upaya produsen untuk memastikan kinerja produk : (10)
5. Garansi : (10)
6. Respon pihak bengkel variasi terhadap masalah yang terjadi : (10)
7. Sikap (sopan santun, respek, perhatian dan keramahan) : (5)
8. Kemudahan dalam memperoleh informasi dan ketersediaan produk : (5)

- A. Berapa kali anda telah berkunjung ke bengkel ini?.....
- B. Setiap kali datang ke bengkel, berapa rata-rata yang harus anda keluarkan?
- < Rp.100.000;
 - Rp 100.000;<x <Rp. 500.000:
 - Rp.500.000;<x <Rp.1.000.000
 - > Rp.1.000.000;

- C. Keperluan apa yang membuat anda datang ke bengkel ini ? (bisa pilih lebih dari 1)
- Membeli salah satu produknya saja
 - Reparasi saja
 - Memodifikasi (variasi)
 - Membeli produk dan memodifikasi (variasi)

- D. Produk apa yang anda beli/ reparasi/ modifikasi di bengkel ini?
- Audio
 - Jok mobil
 - Kaca film
 - Lainnya, sebutkan.....

- V_1. Apakah anda merasa memperoleh lebih dari yang anda bayarkan (puas) di bengkel ini?
- Tidak peduli
 - Tidak tahu
 - Puas
 - Tidak puas, berikan penjelasan anda.....

- V_2. Anda merasa memperoleh lebih dari yang anda bayarkan (puas), dari segi apa (bisa pilih lebih dari satu)?
- Tidak tahu
 - Produk
 - Pelayanan
 - Suasana bengkel
 - Lainnya, sebutkan.....

- P_1. Menurut anda, bagaimana ketersediaan produk di bengkel ini?
- Tidak Tahu
 - Tidak Peduli
 - Lengkap
 - Tidak lengkap, sebutkan menurut anda apa yang kurang.....
 - Cukup lengkap

- P_2. Menurut anda, bagaimana harga produk yang tersedia?
- Tidak tahu
 - Tidak peduli
 - Mahal
 - Murah
 - Cukup

- P_3. Menurut anda, apakah produk yang tersedia berkualitas?
- Tidak Peduli
 - Tidak berkualitas
 - Biasa, relatif sama dengan bengkel lainnya.
 - Lebih berkualitas

- P_4. Apakah anda mereparasi/ memodifikasi mobil anda, bagaimana pelayanan yang diberikan?
- Tidak peduli
 - Bengkel memberikan informasi lengkap kepada anda
 - Bengkel dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu
 - Cara kerja pekerja bengkel kurang memuaskan, apa alasan anda.....

- dengan yang anda inginkan, bahkan lebih?
- Tidak tahu
 - Ya, sesuai
 - Tidak sesuai (lebih), menurut anda apa yang kurang.....
 - Tidak peduli

- R_2. Apakah sudah sesuai kinerja produk yang anda peroleh dengan yang dijanjikan oleh bengkel ?
- Tidak tahu
 - Tidak peduli
 - Ya
 - Tidak sesuai

- W_1. Apakah bengkel memberikan garansi sepenuhnya? (garansi sepenuhnya = bengkel mengganti kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan teknis/ diluar teknis) atau hanya pada produk tertentu saja?
- Tidak tahu
 - Ya
 - Tidak, berikan contoh pengalaman anda.....

- W_2. Menurut anda, apakah bengkel bertindak konsekuen terhadap garansi yang diberikan? (contoh: bengkel mau bertanggung jawab memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan biaya yang sesuai)
- Tidak tahu
 - Tidak peduli
 - Ya
 - Tidak, berikan alasan anda

- W_3. Menurut anda, garansi yang diberikan oleh bengkel sesuai atau tidak dengan produknya?
- Tidak tahu
 - Tidak peduli
 - Sesuai
 - Tidak sesuai, kenapa.....
 - Cukup

- R_1. Menurut anda, bagaimana kecepatan kerja karyawan di bengkel ini?
- Cepat (pekerjaan cepat selesai)
 - Lambat (menunda-nunda pekerjaan)
 - Cukup
 - Saya tidak peduli

- R_2. Menurut anda, bagaimana pihak bengkel mengatasi masalah yang sedang terjadi pada saat proses perbaikan atau modifikasi berlangsung?
- Tidak tahu
 - Tidak peduli
 - Cepat tanggap/ langsung dilayani
 - Cukuk

- R_3. Bagaimana cara bengkel menanggapi komplain anda?
- Tidak tahu
 - Tidak peduli
 - Langsung dilayani sepenuhnya
 - Tidak dihiraukan (cukuk)
 - Bengkel bertindak adil (sesuai antrian)

- R_4. Menurut anda, bagaimana hasil akhir dari komplain anda?
- Sesuai keinginan
 - Tidak tahu
 - Tidak peduli
 - Tidak sesuai keinginan, apa yang kurang.....
 - Cukup

- pihak bengkel:
- Tidak tahu
 - Tidak peduli
 - Bagus, rapi, bersih dan cepat selesai
 - Tidak memuaskan, kenapa.....
 - Cukup

- C_1. Bagaimana sikap dan pelayanan SPG/ karyawan terhadap anda pada saat datang, bertransaksi, dan prosesnya?

- Sopan, ramah, responsive
- Tidak menghargai konsumen yang datang/ pelanggan
- Cukup sopan dan ramah, serta responsive
- Saya tidak peduli dengan sikap para pekerja

- C_2. Apakah anda pernah merasa kecewakan dari sikap dan layanan dari pihak bengkel, baik oleh SPG / karyawannya?

- Pernah, berikan contoh anda.....
- Saya tidak peduli
- Tidak tahu
- Tidak

- C_3. Menurut anda, bagaimana informasi yang diberikan dan tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan?

- Ditanggapi dengan baik
- Tidak tahu
- Memberikan informasi sesuai keinginan pelanggan
- Saya tidak peduli
- Kurang respon terhadap saran & keluhan pelanggan

Benkan skor untuk menentukan seberapa penting faktor tersebut dibawah ini bagi anda, dengan tanda (√) :

1. Kepuasan Pelanggan : ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
2. Kualitas produk : ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
3. Manfaat produk & atribut produk : ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
4. Upaya produsen untuk memastikan kinerja produk:
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
5. Garansi : ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
6. Respon pihak bengkel variasi terhadap masalah :
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
7. Sikap (sopan santun, respek, perhatian & keramahan) :
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
8. Kemudahan dalam memperoleh informasi & ketersediaan produk :
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

Catatan: Semakin besar angka yang anda pilih, semakin penting variabel tersebut bagi anda.

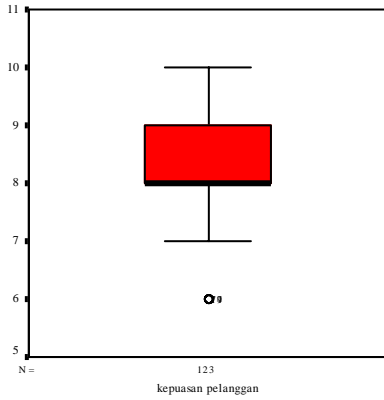
Lampiran A.2

| No. Responden | Sex | Usia | Pekerjaan | Mbl | A | B | C | D | V 1 | V 2 | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | R 1 | R 2 | W 1 | W 2 | W 3 | RI 1 | RI 2 | RI 3 | RI 4 | RI 5 | c 1 | c 2 | c 3 | Kp | K Prod | M Prod | Up | Grns | Rspn | Skp | Kmdhn |
|---------------|-----|------|-----------|-----------|---|---|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|----|--------|--------|----|------|------|-----|-------|
| 1 | 1 | a | c | Ferio | 1 | c | d | d | d | e | d | d | - | d | b | c | b | c | c | b | d | d | e | e | a | d | a | 8 | 8 | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | 7 |
| 2 | 1 | c | a | bmw | 9 | d | d | c | d | e | d | e | b | d | b | c | c | a | a | b | d | d | e | e | c | d | a | 8 | 9 | 7 | 8 | 7 | 8 | 9 | 7 |
| 3 | 1 | c | a | Panther | 2 | b | a | d | b | a | e | e | c | b | b | c | b | c | c | b | c | e | d | d | c | d | a | 8 | 8 | 7 | 9 | 8 | 8 | 7 | 7 |
| 4 | 1 | a | c | Lancer | 1 | b | c | c | e | b | e | e | d | b | b | c | b | c | c | a | d | d | e | e | b | a | c | 9 | 9 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 8 |
| 5 | 1 | c | a | Apv | 1 | d | c | b | d | a | d | c | c | d | a | c | b | c | c | b | d | d | a | c | b | a | e | 7 | 9 | 7 | 8 | 8 | 8 | 9 | 8 |
| 6 | 1 | b | c | eterna | 9 | c | c | d | b | a | d | c | c | b | b | c | c | a | a | b | c | e | e | e | b | a | c | 7 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | 8 |
| 7 | 1 | b | c | bmw | 5 | c | a | c | d | e | d | d | c | d | b | c | b | c | c | b | d | d | a | c | b | a | e | 9 | 9 | 7 | 8 | 8 | 9 | 6 | 9 |
| 8 | 1 | a | c | Panther | 3 | a | d | d | d | a | e | c | c | d | b | c | c | a | a | b | d | e | b | d | b | a | e | 9 | 9 | 7 | 8 | 8 | 8 | 9 | 6 |
| 9 | 1 | b | a | Altis | 5 | b | d | a | c | c | c | e | c | c | b | c | a | a | a | a | c | e | b | d | c | d | a | 9 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 9 | 8 |
| 10 | 0 | b | c | Jazz | 5 | b | c | d | d | e | d | c | c | d | b | c | a | a | a | b | d | d | e | e | b | a | e | 9 | 8 | 7 | 9 | 9 | 8 | 9 | 8 |
| 11 | 1 | c | a | Vios | 1 | b | d | a | e | b | e | e | c | c | a | d | a | a | a | a | c | e | d | d | c | a | e | 8 | 8 | 8 | 9 | 9 | 8 | 9 | 8 |
| 12 | 1 | a | c | L.cruiser | 2 | b | d | a | d | e | e | c | c | b | b | c | a | a | a | c | c | e | d | d | b | a | c | 8 | 8 | 8 | 9 | 8 | 8 | 9 | 8 |
| 13 | 1 | b | a | Kijang | 3 | a | c | a | d | e | d | c | c | b | b | c | b | c | c | b | c | e | e | d | b | a | c | 8 | 9 | 8 | 9 | 9 | 8 | 9 | 7 |
| 14 | 1 | c | a | Taruna | 5 | c | c | d | e | c | e | e | d | c | b | c | c | c | a | a | c | e | a | e | c | d | a | 8 | 8 | 7 | 8 | 9 | 8 | 9 | 9 |
| 15 | 1 | c | a | Taft-GT | 3 | d | d | c | d | e | d | c | c | d | a | c | b | c | c | c | d | d | d | d | b | a | e | 9 | 7 | 8 | 7 | 7 | 8 | 9 | 8 |
| 16 | 1 | c | a | Mercedes | 7 | c | d | d | d | e | e | e | c | d | b | c | c | a | a | b | d | d | e | e | b | a | e | 8 | 7 | 7 | 8 | 8 | 7 | 7 | 9 |
| 17 | 1 | c | a | T.crown | 5 | d | d | c | d | e | c | e | c | d | b | c | b | c | c | b | d | d | e | e | b | a | e | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 9 | 7 |
| 18 | 1 | c | a | Taft-GT | 1 | b | d | d | e | b | d | d | c | b | c | d | b | c | c | b | c | e | e | e | c | d | a | 9 | 8 | 6 | 7 | 7 | 7 | 8 | 9 |
| 19 | 1 | c | a | Panther | 1 | c | c | c | c | e | d | d | - | c | a | d | c | a | a | a | c | c | d | d | c | d | a | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 8 |
| 20 | 1 | a | a | Xenia | 3 | d | c | a | d | e | e | e | c | b | c | d | a | a | a | c | c | e | a | e | c | d | a | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 |
| 21 | 1 | a | a | T.Harrier | 5 | b | c | c | d | e | d | e | c | d | c | d | a | a | a | b | d | d | b | d | c | d | a | 7 | 9 | 6 | 7 | 7 | 8 | 6 | 8 |
| 22 | 1 | a | c | Kijang | 1 | c | d | d | e | c | e | e | - | c | b | c | b | c | c | a | c | e | d | d | a | a | e | 8 | 8 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 |
| 23 | 1 | b | c | Panther | 8 | c | d | a | c | e | c | d | c | c | c | d | a | a | a | a | c | c | e | e | c | d | a | 8 | 7 | 5 | 8 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 24 | 1 | b | a | Xenia | 8 | b | d | d | e | c | e | e | b | b | b | c | b | c | c | c | c | e | d | d | c | d | a | 7 | 8 | 7 | 7 | 9 | 8 | 8 | 8 |
| 25 | 1 | c | c | Mazda | 1 | d | d | c | d | e | d | d | - | d | b | c | b | c | c | b | d | d | e | e | b | a | e | 7 | 6 | 5 | 7 | 8 | 8 | 6 | 8 |
| 26 | 1 | a | a | Karimun | 2 | b | c | d | d | e | d | e | - | b | b | c | b | c | c | b | c | e | e | d | b | a | e | 10 | 9 | 8 | 8 | 9 | 9 | 8 | 9 |
| 27 | 1 | b | a | Kuda | 2 | b | d | c | e | e | d | e | b | c | b | c | c | a | a | a | c | c | a | e | b | a | e | 10 | 8 | 8 | 5 | 9 | 7 | 5 | 5 |
| 28 | 1 | a | d | Panther | 5 | b | c | d | d | e | d | c | d | c | d | b | c | c | b | d | e | e | e | c | d | a | 8 | 6 | 6 | 8 | 7 | 9 | 5 | 6 | |
| 29 | 1 | b | a | Apv | 2 | a | b | b | d | e | e | c | c | b | b | c | b | c | c | b | c | c | d | d | b | a | e | 10 | 9 | 7 | 6 | 8 | 7 | 9 | 9 |
| 30 | 1 | a | c | Katana | 3 | d | a | d | e | c | e | e | c | b | c | d | b | c | c | b | c | e | e | e | c | d | a | 10 | 8 | 7 | 8 | 9 | 5 | 5 | 8 |
| 31 | 1 | b | a | Panther | 7 | d | c | b | c | c | c | d | - | c | b | c | b | c | c | a | c | e | a | e | c | a | e | 10 | 7 | 5 | 9 | 8 | 9 | 5 | 9 |
| 32 | 1 | c | b | Panther | 9 | b | d | d | e | d | c | e | - | b | b | c | c | a | a | b | c | c | e | e | c | d | a | 10 | 8 | 8 | 8 | 5 | 7 | 8 | 9 |
| 33 | 1 | b | c | YRV | 5 | d | c | d | d | e | d | c | - | d | b | c | b | c | c | c | d | d | e | e | b | d | a | 10 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 9 | 7 |
| 34 | 1 | a | a | Mazda | 2 | c | d | c | d | a | e | e | b | c | b | c | b | c | c | a | c | e | e | d | b | d | a | 10 | 9 | 5 | 6 | 7 | 7 | 7 | 8 |
| 35 | 1 | a | a | Carry | 1 | c | c | c | d | a | d | c | c | d | b | c | b | c | c | b | d | d | e | d | b | d | a | 10 | 8 | 5 | 8 | 7 | 9 | 9 | 7 |
| 36 | 1 | b | c | Karimun | 1 | d | c | d | d | e | d | e | - | b | b | c | b | c | c | b | d | d | a | e | b | d | a | 7 | 9 | 7 | 8 | 7 | 8 | 6 | 8 |
| 37 | 1 | b | c | cakra | 7 | d | c | d | e | e | c | e | - | b | b | c | b | c | c | b | d | e | b | d | b | a | e | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 8 | 9 | 9 |
| 38 | 1 | a | c | carry | 9 | b | b | a | c | e | e | d | - | b | b | c | b | c | c | b | c | c | b | d | b | d | a | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 | 7 | 8 | 9 |
| 39 | 1 | a | d | panther | 2 | c | d | c | d | e | d | c | - | b | b | c | b | c | c | b | d | d | e | e | c | d | a | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 40 | 1 | a | c | atoz | 5 | a | b | d | e | e | c | e | - | c | a | c | b | c | c | a | c | e | a | e | b | a | e | 7 | 7 | 6 | 8 | 7 | 7 | 8 | 8 |

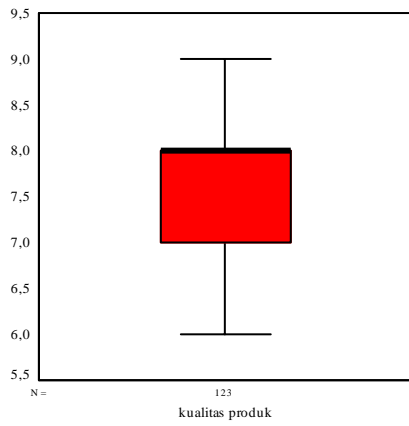
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | 1 | a | d | panther | 3 | c | c | c | d | e | d | c | c | d | c | d | b | c | c | b | d | d | a | e | b | a | e | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 7 | 8 |
| 42 | 1 | a | c | kijang | 1 | c | c | d | d | e | d | c | c | d | b | c | c | a | a | b | d | e | a | e | b | a | e | 8 | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 |
| 43 | 1 | b | c | panther | 2 | c | d | d | e | c | e | e | c | c | b | c | b | c | c | a | c | c | e | e | a | d | e | 7 | 8 | 7 | 8 | 9 | 8 | 8 | 9 |
| 44 | 1 | a | a | Mazda | 7 | c | d | b | d | e | d | e | - | d | b | c | a | a | a | b | d | e | e | e | b | a | e | 8 | 9 | 7 | 9 | 8 | 8 | 9 | 9 |
| 45 | 1 | b | c | Taruna | 2 | a | b | a | d | e | e | c | c | d | a | d | b | c | c | b | d | d | e | e | b | a | c | 9 | 7 | 6 | 8 | 8 | 6 | 8 | 7 |
| 46 | 1 | c | c | kijang | 5 | d | a | d | e | b | e | e | - | c | b | c | c | a | a | a | c | e | e | e | a | d | e | 9 | 8 | 8 | 8 | 7 | 9 | 9 | 8 |
| 47 | 1 | a | d | CR-V | 7 | d | b | b | c | e | d | d | d | b | b | c | b | c | c | b | d | d | a | e | a | d | e | 8 | 7 | 8 | 7 | 8 | 7 | 9 | 7 |
| 48 | 1 | c | a | carry | 7 | c | d | d | d | e | c | d | - | d | b | c | b | c | c | b | d | e | a | e | a | d | a | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 |
| 49 | 1 | a | b | Aveo | 2 | c | c | c | d | e | e | e | c | d | b | c | b | c | d | b | d | d | e | c | a | d | a | 8 | 7 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 |
| 50 | 1 | a | d | CR-V | 3 | c | a | d | d | e | d | c | c | d | c | d | b | c | c | b | d | d | e | c | b | a | e | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 | 7 | 9 | 8 |
| 51 | 1 | a | d | Jazz | 5 | a | b | c | c | e | e | e | c | c | b | c | b | c | c | a | d | e | a | d | b | a | e | 8 | 8 | 6 | 8 | 7 | 9 | 8 | 8 |
| 52 | 1 | c | a | panther | 2 | c | d | d | e | e | d | c | c | c | b | c | c | a | a | a | c | c | e | e | b | a | e | 9 | 8 | 6 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 53 | 0 | b | a | Avanza | 8 | b | c | d | d | e | d | c | c | d | b | c | b | c | c | b | d | d | e | e | b | a | a | 9 | 9 | 6 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 54 | 1 | c | a | carry | 1 | c | c | c | d | e | d | e | c | d | c | d | a | a | a | b | d | d | a | e | b | a | a | 8 | 7 | 6 | 7 | 8 | 9 | 7 | 8 |
| 55 | 1 | b | a | kuda | 1 | d | c | a | d | e | c | e | c | d | b | c | a | a | a | b | d | e | a | e | b | a | e | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 7 | 7 |
| 56 | 1 | b | c | Avanza | 1 | b | d | a | d | e | c | e | b | b | a | a | b | c | c | b | c | c | a | e | b | d | a | 8 | 7 | 7 | 7 | 6 | 8 | 8 | 8 |
| 57 | 1 | a | a | carry | 5 | c | d | c | c | b | c | a | c | c | c | d | a | a | a | a | c | e | a | e | b | a | e | 7 | 8 | 6 | 7 | 7 | 6 | 8 | 8 |
| 58 | 1 | b | a | panther | 7 | c | d | d | e | d | e | a | c | c | b | c | b | c | c | a | c | e | e | c | c | d | a | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 59 | 1 | b | c | panther | 7 | d | d | b | c | e | e | a | c | c | c | d | b | c | c | a | c | e | e | c | b | a | e | 8 | 7 | 6 | 8 | 9 | 8 | 8 | 9 |
| 60 | 1 | b | c | carry | 5 | b | d | d | d | e | d | c | c | d | b | c | b | c | c | b | d | d | e | c | b | a | e | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 | 8 | 9 | 8 |
| 61 | 1 | c | a | BMW | 5 | a | c | d | d | e | c | e | c | d | b | c | b | c | c | c | d | d | e | c | c | d | a | 8 | 8 | 6 | 6 | 7 | 8 | 9 | 9 |
| 62 | 1 | a | c | panther | 5 | a | d | b | e | e | d | a | c | c | b | c | a | a | a | c | c | c | e | c | c | d | a | 8 | 7 | 6 | 7 | 5 | 8 | 8 | 7 |
| 63 | 1 | b | b | carry | 5 | c | c | c | d | e | e | e | c | d | b | c | b | c | c | b | d | d | e | c | c | d | a | 8 | 7 | 7 | 5 | 7 | 8 | 6 | 8 |
| 64 | 1 | a | a | kijang | 8 | c | d | b | d | e | e | d | d | d | b | c | b | c | c | b | d | d | e | d | b | a | e | 7 | 8 | 8 | 6 | 9 | 7 | 5 | 9 |
| 65 | 1 | c | c | Accord'90 | 3 | a | d | c | e | b | d | d | c | c | a | d | a | a | a | a | c | e | e | e | b | a | e | 9 | 8 | 7 | 8 | 7 | 8 | 9 | 9 |
| 66 | 1 | a | d | kijang | 2 | c | d | c | d | e | e | d | c | d | b | c | b | c | c | c | d | d | e | e | b | a | e | 8 | 7 | 7 | 7 | 9 | 8 | 9 | 7 |
| 67 | 1 | a | d | panther | 3 | b | c | d | e | b | e | e | c | c | c | d | b | c | c | a | d | e | d | d | c | d | a | 7 | 9 | 7 | 9 | 8 | 7 | 8 | 9 |
| 68 | 1 | b | c | Xenia | 3 | d | d | d | d | e | d | d | c | d | b | c | e | b | c | c | d | e | d | d | d | c | d | a | 8 | 9 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 |
| 69 | 1 | b | a | Jazz | 7 | b | d | c | d | e | e | a | c | d | c | d | a | a | a | b | d | d | d | d | b | a | e | 8 | 7 | 8 | 7 | 8 | 8 | 7 | 7 |
| 70 | 1 | b | a | BMW | 1 | b | b | d | d | e | c | a | c | d | b | c | a | a | a | c | d | e | e | e | b | a | e | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 |
| 71 | 1 | b | a | panther | 5 | b | d | a | d | e | d | d | c | d | b | c | b | c | c | c | d | e | d | d | c | d | a | 8 | 8 | 7 | 8 | 5 | 8 | 7 | 8 |
| 72 | 1 | a | c | panther | 2 | b | d | c | e | b | e | d | c | c | b | c | b | c | c | a | c | e | a | c | c | d | a | 8 | 9 | 7 | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 |
| 73 | 0 | b | a | CR-V | 1 | b | d | d | d | e | d | d | c | c | c | d | b | c | c | a | c | e | e | d | c | d | a | 9 | 9 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 74 | 1 | c | a | kijang | 1 | b | b | d | b | a | e | d | c | b | b | c | b | c | c | b | c | e | d | d | b | a | e | 6 | 8 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 |
| 75 | 1 | a | a | CR-V | 2 | b | c | d | d | e | c | a | c | d | b | c | b | c | c | b | d | d | d | d | b | a | e | 7 | 8 | 8 | 6 | 9 | 8 | 9 | 8 |
| 76 | 1 | a | c | Vios | 8 | c | d | c | c | b | e | d | c | c | c | e | d | b | c | c | a | c | e | e | b | a | e | 8 | 8 | 8 | 7 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 77 | 1 | a | c | Mercedes | 1 | d | b | c | d | e | d | c | c | b | a | a | b | c | c | b | c | e | a | e | b | a | e | 6 | 7 | 5 | 8 | 9 | 8 | 6 | 8 |
| 78 | 1 | a | c | Mercedes | 1 | d | d | a | d | e | d | a | c | b | b | c | b | c | c | b | c | c | d | d | b | a | e | 9 | 9 | 6 | 7 | 8 | 9 | 9 | 8 |
| 79 | 1 | b | c | New city | 1 | b | c | d | d | e | e | d | c | c | b | c | b | c | c | a | c | c | e | e | b | a | e | 8 | 9 | 8 | 6 | 5 | 7 | 8 | 8 |
| 80 | 1 | b | a | L.cruiser | 3 | d | b | c | c | b | e | d | c | c | b | c | b | c | c | a | c | c | a | e | c | d | a | 9 | 7 | 8 | 7 | 8 | 7 | 7 | 9 |
| 81 | 1 | c | c | panther | 1 | d | d | b | e | c | e | c | c | c | b | c | c | a | a | a | c | c | d | d | b | a | e | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 |
| 82 | 1 | c | c | Katana | 3 | b | d | d | d | e | d | d | c | d | b | c | b | c | c | b | d | d | d | d | b | a | e | 7 | 7 | 5 | 8 | 9 | 7 | 6 | 7 |
| 83 | 1 | c | c | CR-V | 3 | b | d | d | d | a | c | d | c | d | b | c | b | c | c | b | d | e | e | e | b | a | e | 8 | 7 | 6 | 6 | 7 | 8 | 7 | 9 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 84 | 1 | b | a | Taruna | 3 | a | c | a | c | c | e | e | c | c | c | d | b | c | c | a | c | e | e | e | c | d | a | 8 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 7 |
| 85 | 1 | c | c | panther | 2 | b | c | a | b | a | e | e | c | c | b | c | b | c | c | a | c | c | a | e | c | d | a | 7 | 6 | 6 | 8 | 7 | 7 | 8 | 9 |
| 86 | 1 | b | a | X-Trail | 3 | a | d | d | d | a | e | d | c | d | c | d | b | c | c | b | d | d | a | e | b | a | e | 7 | 6 | 7 | 6 | 6 | 8 | 7 | 8 |
| 87 | 1 | b | c | H-city | 3 | b | c | d | d | a | d | d | c | d | b | c | b | c | c | b | d | e | e | d | b | a | e | 7 | 8 | 5 | 7 | 7 | 8 | 6 | 7 |
| 88 | 1 | a | c | Jazz | 2 | c | d | c | e | d | d | c | b | b | c | b | c | c | a | b | c | c | e | d | b | a | e | 8 | 6 | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | 7 |
| 89 | 1 | c | c | Forsa | 2 | b | b | d | d | e | e | a | c | d | b | c | a | d | a | b | d | d | d | d | c | a | e | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 9 | 7 |
| 90 | 1 | b | a | Soluna | 3 | c | d | c | e | d | d | d | c | c | b | c | b | c | c | a | c | e | d | d | c | a | e | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 6 | 8 |
| 91 | 1 | b | c | Apv | 1 | b | d | c | d | a | d | e | c | b | b | c | b | c | c | b | c | e | d | e | b | a | e | 7 | 8 | 8 | 7 | 9 | 6 | 6 | 8 |
| 92 | 1 | b | a | Karimun | 9 | c | d | a | d | a | d | d | c | c | b | c | a | d | a | a | c | c | e | e | c | d | a | 8 | 7 | 5 | 8 | 5 | 7 | 7 | 9 |
| 93 | 1 | b | c | Ferio | 1 | b | d | d | c | d | e | d | - | b | c | d | b | c | c | b | d | d | e | d | c | d | a | 9 | 7 | 5 | 7 | 7 | 8 | 7 | 8 |
| 94 | 1 | c | a | Elerna | 7 | d | c | c | c | e | d | d | b | c | b | c | b | c | c | a | c | c | e | e | c | a | e | 8 | 8 | 5 | 9 | 8 | 7 | 8 | 9 |
| 95 | 1 | b | a | Audi | 5 | b | c | d | d | a | c | d | b | c | b | c | b | c | c | a | d | e | e | d | b | a | e | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 | 9 | 8 | 8 |
| 96 | 1 | a | c | Vios | 2 | b | b | d | c | d | e | d | c | c | c | d | b | c | c | a | c | c | a | d | a | d | a | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 | 7 | 6 | 7 |
| 97 | 1 | b | a | Apv | 5 | a | c | d | c | e | e | d | d | c | b | c | b | c | c | a | c | e | a | d | a | d | a | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 9 | 6 | 9 |
| 98 | 1 | b | c | Avanza | 1 | b | c | c | d | a | c | d | c | c | b | c | b | c | c | a | c | e | a | e | b | a | e | 8 | 8 | 6 | 7 | 7 | 8 | 7 | 9 |
| 99 | 1 | c | a | H-city | 2 | c | d | b | e | d | e | e | c | b | b | c | b | c | c | c | d | d | a | d | b | a | e | 7 | 8 | 5 | 8 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 100 | 1 | c | a | Avanza | 7 | b | d | a | c | b | c | e | c | c | b | a | b | c | c | c | c | e | e | e | b | a | e | 8 | 8 | 5 | 7 | 8 | 7 | 8 | 9 |
| 101 | 1 | c | a | Apv | 8 | b | d | d | d | e | d | d | c | c | b | c | c | d | a | c | c | e | e | d | b | a | e | 8 | 9 | 7 | 9 | 8 | 8 | 9 | 8 |
| 102 | 1 | c | a | carry | 7 | c | c | c | d | a | e | d | c | d | b | c | b | c | c | c | d | d | a | d | c | d | a | 8 | 8 | 6 | 8 | 7 | 8 | 7 | 9 |
| 103 | 1 | a | d | panther | 5 | a | d | c | d | e | d | d | c | d | b | c | b | c | c | c | d | e | e | d | a | d | a | 8 | 9 | 8 | 9 | 8 | 8 | 9 | 8 |
| 104 | 1 | a | d | Jazz | 1 | c | c | c | d | e | d | e | c | d | c | a | b | c | c | b | d | e | e | e | b | a | e | 8 | 9 | 8 | 8 | 8 | 9 | 7 | 9 |
| 105 | 1 | b | c | CR-V | 5 | b | c | d | d | a | e | d | c | d | b | c | b | c | c | b | d | e | d | d | b | a | e | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 |
| 106 | 1 | b | c | panther | 8 | b | b | d | c | b | c | e | e | c | b | d | b | c | c | a | c | e | a | e | b | a | e | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 8 | 8 | 7 |
| 107 | 1 | b | c | karimun | 3 | b | c | c | d | a | e | e | c | d | b | c | b | c | d | c | d | e | d | d | b | a | e | 8 | 8 | 7 | 7 | 6 | 8 | 8 | 8 |
| 108 | 1 | a | c | Katana | 3 | b | c | d | c | c | e | d | c | c | b | c | c | d | a | c | c | c | a | e | b | a | e | 9 | 8 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 |
| 109 | 1 | b | a | Taruna | 9 | d | b | b | d | e | e | e | c | c | b | c | b | c | c | a | c | c | d | d | b | a | e | 9 | 8 | 7 | 9 | 8 | 8 | 9 | 7 |
| 110 | 0 | c | a | Mazda | 2 | b | d | c | d | e | d | d | c | b | a | a | h | c | d | c | c | c | a | e | b | a | e | 9 | 9 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 |
| 111 | 1 | c | a | kijang | 1 | c | d | d | d | a | e | d | c | c | b | c | b | c | c | a | d | e | a | e | b | a | e | 8 | 9 | 7 | 8 | 9 | 8 | 6 | 8 |
| 112 | 0 | b | a | Vios | 1 | b | b | c | d | e | d | d | c | b | c | d | b | c | d | c | d | e | a | e | b | a | e | 8 | 7 | 6 | 9 | 7 | 8 | 5 | 7 |
| 113 | 1 | a | d | Xenia | 2 | c | d | d | e | c | e | d | c | b | b | c | b | c | d | c | d | e | e | d | b | a | e | 9 | 8 | 7 | 9 | 9 | 9 | 8 | 9 |
| 114 | 1 | c | a | BMW | 2 | c | d | c | d | e | d | d | c | c | c | d | a | d | a | a | c | c | e | d | c | d | a | 8 | 7 | 5 | 7 | 6 | 7 | 8 | 7 |
| 115 | 1 | b | a | Avanza | 5 | c | b | a | e | b | c | e | c | c | b | c | b | c | d | c | c | e | e | d | b | a | e | 8 | 9 | 6 | 8 | 9 | 8 | 9 | 9 |
| 116 | 1 | a | c | Jazz | 2 | a | a | a | d | e | e | d | c | d | b | c | b | c | c | b | d | e | e | d | c | d | a | 9 | 7 | 8 | 9 | 7 | 9 | 9 | 9 |
| 117 | 1 | b | a | Aveo | 2 | c | d | d | d | a | e | d | c | d | b | c | b | c | d | c | d | d | e | e | b | a | e | 8 | 8 | 6 | 7 | 8 | 7 | 8 | 7 |
| 118 | 1 | a | d | kijang | 3 | c | d | b | e | d | d | d | c | c | a | a | b | c | d | a | c | c | e | e | b | a | e | 9 | 7 | 6 | 6 | 6 | 8 | 8 | 8 |
| 119 | 1 | b | a | Avanza | 3 | d | b | a | d | e | d | d | c | c | c | d | b | c | d | a | d | e | e | e | a | d | a | 8 | 7 | 5 | 7 | 6 | 8 | 7 | 7 |
| 120 | 1 | b | a | Taruna | 2 | b | c | a | d | a | d | c | c | d | b | c | b | c | c | b | d | e | e | d | b | a | e | 8 | 8 | 7 | 6 | 6 | 7 | 5 | 8 |
| 121 | 1 | b | a | N.Serenia | 3 | b | c | c | e | d | e | e | c | b | b | c | b | c | d | b | d | e | e | d | b | a | e | 9 | 8 | 5 | 6 | 8 | 7 | 6 | 8 |
| 122 | 1 | a | d | panther | 8 | c | d | c | d | e | d | d | c | d | b | c | b | c | d | b | d | e | e | e | b | a | e | 8 | 9 | 7 | 8 | 7 | 8 | 9 | 9 |
| 123 | 1 | c | a | Altis | 2 | b | d | a | d | a | d | d | c | c | b | c | b | c | d | a | c | e | e | d | c | d | a | 9 | 8 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 |

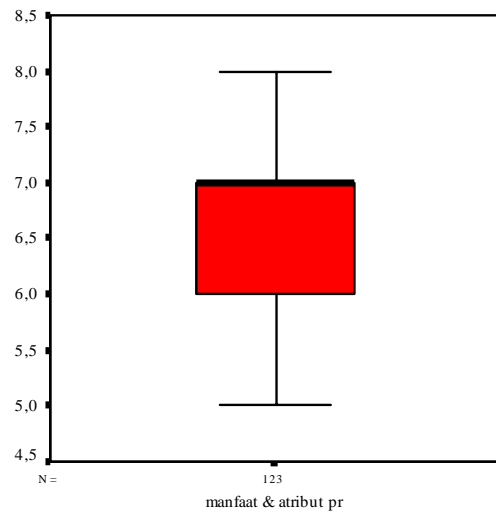
Lampiran A.3 kepuasan pelanggan



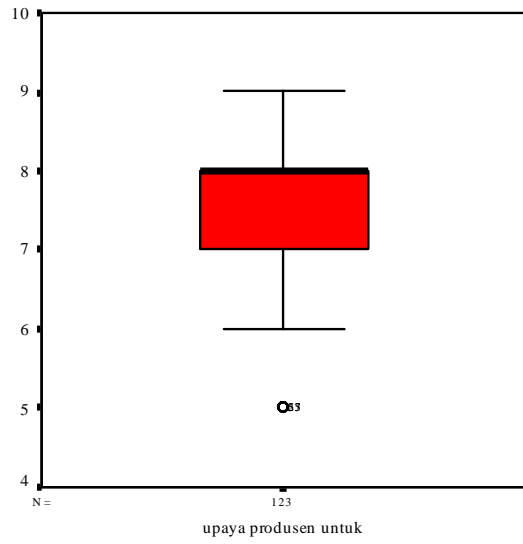
kualitas produk



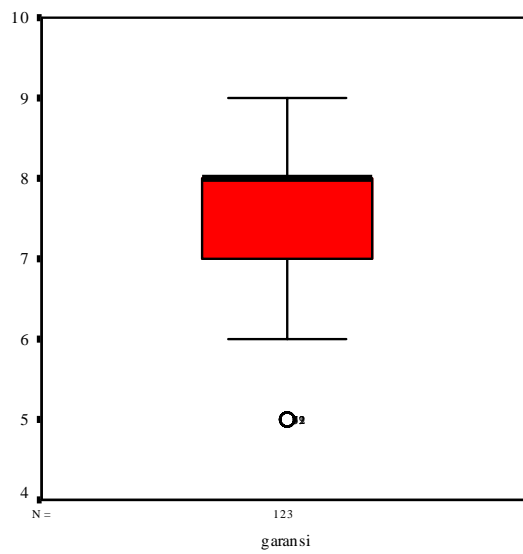
manfaat & atribut produk



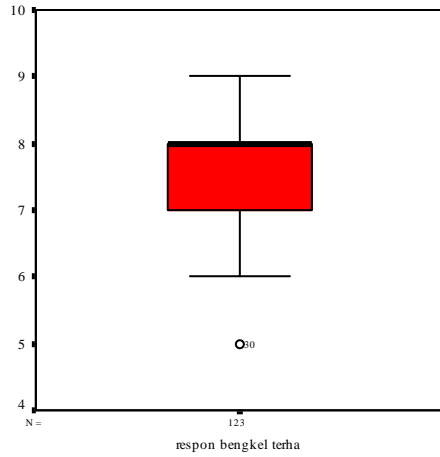
upaya produsen untuk memastikan kinerja produk



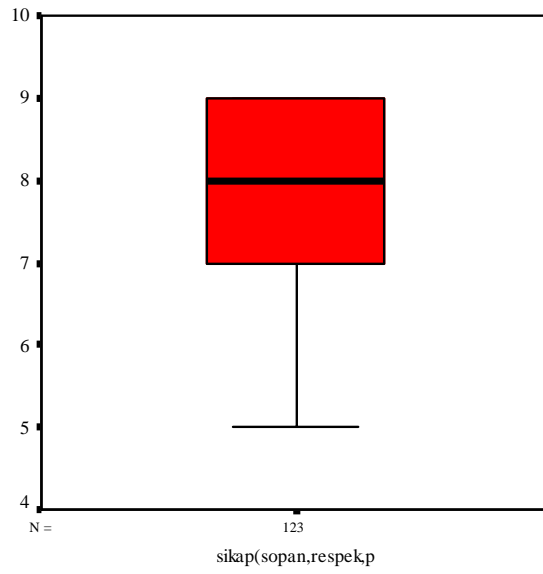
garansi



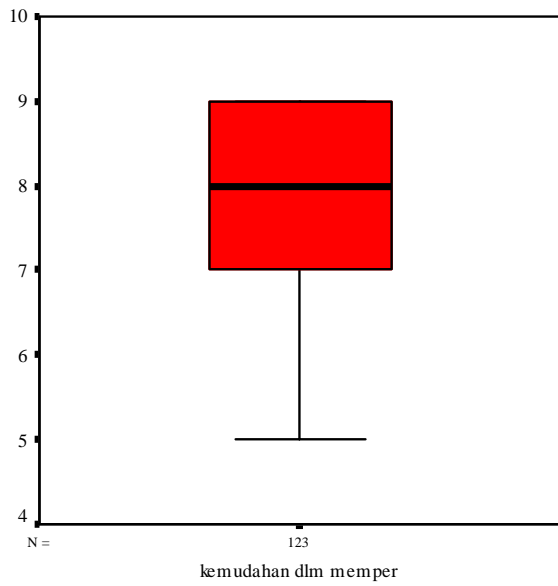
respon bengkel terhadap masalah



sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan)



kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk



Lampiran A.4

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|--------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| KP | 52,9675 | 14,6383 | ,2340 | ,6420 |
| K_PROD | 53,3171 | 13,6609 | ,4184 | ,5992 |
| M_PROD | 54,4472 | 13,8886 | ,3065 | ,6255 |
| UP | 53,6016 | 12,8810 | ,4504 | ,5865 |
| GRNS | 53,5447 | 13,2172 | ,3511 | ,6141 |
| RSPN | 53,2683 | 14,2635 | ,3400 | ,6181 |
| SKP | 53,3902 | 12,0760 | ,4046 | ,5994 |
| KMDHN | 53,0894 | 14,7378 | ,2312 | ,6422 |

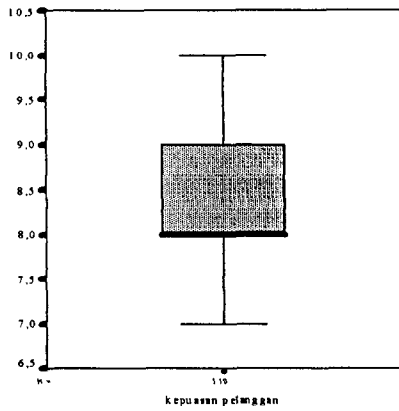
Reliability Coefficients

N of Cases = 123,0

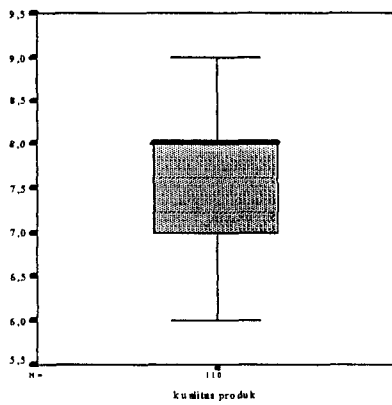
N of Items = 8

Alpha = ,6479

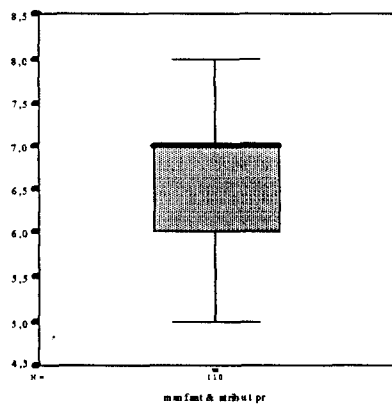
Lampiran A.5 kepuasan pelanggan



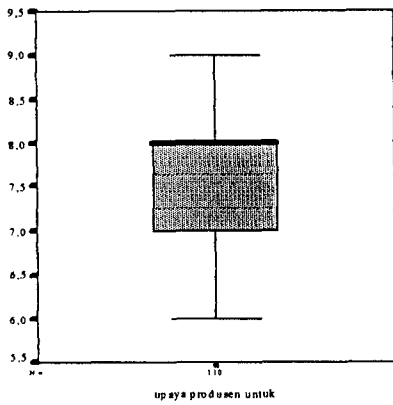
kualitas produk



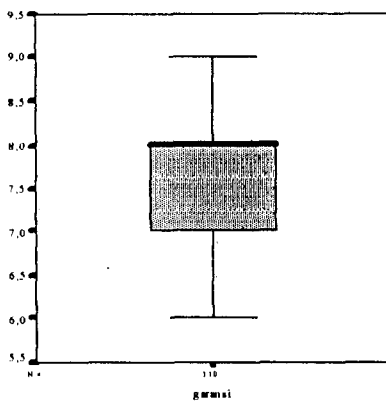
manfaat & atribut produk



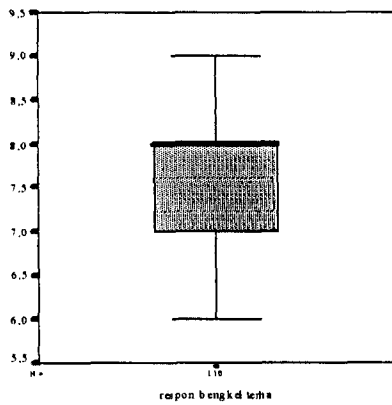
upaya produsen untuk memastikan kinerja produk



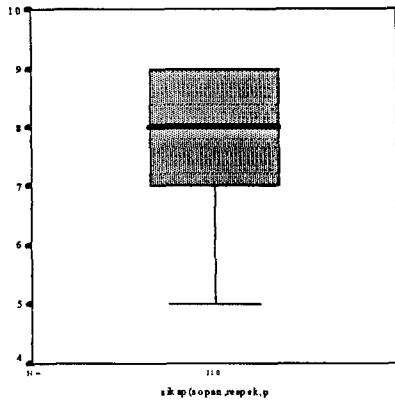
garansi



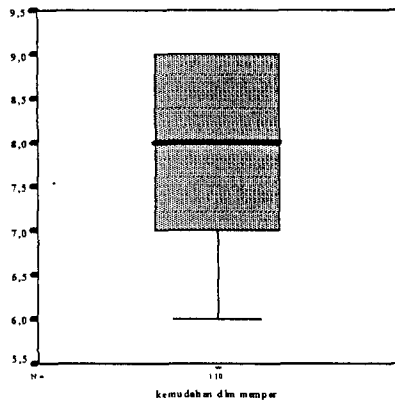
respon bengkel terhadap masalah



sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan)



kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk



Lampiran A.6

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|--------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| KP | 53,3818 | 14,1648 | ,2405 | ,6720 |
| K_PROD | 53,7364 | 12,8381 | ,4274 | ,6314 |
| M_PROD | 54,8818 | 12,9309 | ,3514 | ,6493 |
| UP | 53,9455 | 12,4741 | ,4649 | ,6214 |
| GRNS | 53,8727 | 12,4607 | ,4587 | ,6226 |
| RSPN | 53,6273 | 13,7589 | ,3443 | ,6514 |
| SKP | 53,7455 | 11,3658 | ,4264 | ,6323 |
| KMDHN | 53,5000 | 14,1606 | ,2250 | ,6759 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 110,0

N of Items = 8

Alpha = ,6756

Lampiran B.1

Statistics

| | | sex | usia | pekerjaan | kedatangan |
|---|---------|-----|------|-----------|------------|
| N | Valid | 110 | 110 | 110 | 110 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | | uang yang dihabiskan | keperluan | produk yg dibeli/reparasi/modifikasi | kepuasan |
|---|---------|----------------------|-----------|--------------------------------------|----------|
| N | Valid | 110 | 110 | 110 | 107 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 3 |

Statistics

| | | segi kepuasan | ketersediaan produk | harga produk | kualitas produk |
|---|---------|---------------|---------------------|--------------|-----------------|
| N | Valid | 90 | 110 | 102 | 95 |
| | Missing | 20 | 0 | 8 | 15 |

Statistics

| | | | produk sesuai/tdk dgn yg diinginkan? | kinerja produk dgn yg dijanjikan bengkel | garansi sepenuhnya? |
|---|---------|-----|--------------------------------------|--|---------------------|
| N | Valid | 110 | 101 | 105 | 96 |
| | Missing | 0 | 9 | 5 | 14 |

Statistics

| | | konsekuensi thdp garansi? | garansi sesuai/ tdk dgn produknya? | kecepatan krj kary | bengkel mengatasi masalah? |
|---|---------|---------------------------|------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| N | Valid | 89 | 84 | 110 | 110 |
| | Missing | 21 | 26 | 0 | 0 |

Statistics

| | | cara bengkel menanggapi komplain? | hasil akhir komplain? | hasil reparasi/mo difikasi? | sikap & pelayanan SPG? |
|---|---------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------|
| N | Valid | 110 | 105 | 110 | 110 |
| | Missing | 0 | 5 | 0 | 0 |

Statistics

| | | pernah merasa dikecewakan SPG/karyawan? n? | informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan? | kepuasan pelanggan | kualitas produk |
|---|---------|---|---|--------------------|-----------------|
| N | Valid | 110 | 110 | 110 | 110 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | | manfaat & atribut produk | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | garansi | respon bengkel terhadap masalah |
|---|---------|--------------------------|--|---------|---------------------------------|
| N | Valid | 110 | 110 | 110 | 110 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | | sikap(sopan, respek, perhatian & keramahan) | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk |
|---|---------|---|--|
| N | Valid | 110 | 110 |
| | Missing | 0 | 0 |

Frequency Table

sex

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | wanita | 5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | pria | 105 | 95,5 | 95,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

PERPUSTAKAAN
 Universitas Katolik Widya Mandala
 SURABAYA

usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 20th-30th | 38 | 34,5 | 34,5 | 34,5 |
| | 31th-40th | 43 | 39,1 | 39,1 | 73,6 |
| | 41th-50th | 29 | 26,4 | 26,4 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Wiraswasta | 53 | 48,2 | 48,2 | 48,2 |
| | Pegawai Negri | 1 | ,9 | ,9 | 49,1 |
| | Karyawan | 43 | 39,1 | 39,1 | 88,2 |
| | Mahasiswa/wi | 13 | 11,8 | 11,8 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

kedatangan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 22 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | 2 | 25 | 22,7 | 22,7 | 42,7 |
| | 3 | 21 | 19,1 | 19,1 | 61,8 |
| | 5 | 18 | 16,4 | 16,4 | 78,2 |
| | 7 | 12 | 10,9 | 10,9 | 89,1 |
| | 8 | 8 | 7,3 | 7,3 | 96,4 |
| | 9 | 4 | 3,6 | 3,6 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

uang yang dihabiskan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | <Rp.100.000; | 12 | 10,9 | 10,9 | 10,9 |
| | Rp.100.000;<x<Rp.500.000; | 42 | 38,2 | 38,2 | 49,1 |
| | Rp.500.000;<x<Rp.1.000.000; | 36 | 32,7 | 32,7 | 81,8 |
| | >Rp.1.000.000; | 20 | 18,2 | 18,2 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

keperluan

| | Frequency | Percent |
|---------------------------------|-----------|---------|
| Valid Membeli salah satu produk | 5 | 4,5 |
| Reparasi | 15 | 13,6 |
| Modifikasi (variasi) | 36 | 32,7 |
| Membeli produk & modifikasi | 54 | 49,1 |
| Total | 110 | 100,0 |

keperluan

| | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------------------|---------------|--------------------|
| Valid Membeli salah satu produk | 4,5 | 4,5 |
| Reparasi | 13,6 | 18,2 |
| Modifikasi (variasi) | 32,7 | 50,9 |
| Membeli produk & modifikasi | 49,1 | 100,0 |
| Total | 100,0 | |

produk yg dibeli/reparasi/modifikasi

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Audio | 18 | 16,4 | 16,4 | 16,4 |
| Jok mobil | 12 | 10,9 | 10,9 | 27,3 |
| Kaca film | 35 | 31,8 | 31,8 | 59,1 |
| Lainnya | 45 | 40,9 | 40,9 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

kepuasan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Puas | 40 | 36,4 | 37,4 | 37,4 |
| Tidak puas | 67 | 60,9 | 62,6 | 100,0 |
| Total | 107 | 97,3 | 100,0 | |
| Missing 2 | 3 | 2,7 | | |
| Total | 110 | 100,0 | | |

segi kepuasan

| | | Frequency | Percent |
|---------|-----------------|-----------|---------|
| Valid | Produk | 13 | 11,8 |
| | Pelayanan | 10 | 9,1 |
| | Suasana bengkel | 8 | 7,3 |
| | Lainnya | 59 | 53,6 |
| | Total | 90 | 81,8 |
| Missing | a | 20 | 18,2 |
| Total | | 110 | 100,0 |

segi kepuasan

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------------|---------------|--------------------|
| Valid | Produk | 14,4 | 14,4 |
| | Pelayanan | 11,1 | 25,6 |
| | Suasana bengkel | 8,9 | 34,4 |
| | Lainnya | 65,6 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |
| Missing | a | | |
| Total | | | |

ketersediaan produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Lengkap | 17 | 15,5 | 15,5 | 15,5 |
| | Tidak lengkap | 47 | 42,7 | 42,7 | 58,2 |
| | Cukup lengkap | 46 | 41,8 | 41,8 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

harga produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Mahal | 20 | 18,2 | 19,6 | 19,6 |
| | Murah | 46 | 41,8 | 45,1 | 64,7 |
| | Cukup | 36 | 32,7 | 35,3 | 100,0 |
| | Total | 102 | 92,7 | 100,0 | |
| Missing | a | 8 | 7,3 | | |
| Total | | 110 | 100,0 | | |

kualitas produk

| | | Frequency | Percent |
|---------|---|-----------|---------|
| Valid | Tidak berkualitas | 6 | 5,5 |
| | Biasa, relatif sama dengan bengkel lain | 84 | 76,4 |
| | Lebih berkualitas | 5 | 4,5 |
| | Total | 95 | 86,4 |
| Missing | e | 15 | 13,6 |
| Total | | 110 | 100,0 |

kualitas produk

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak berkualitas | 6,3 | 6,3 |
| | Biasa, relatif sama dengan bengkel lain | 88,4 | 94,7 |
| | Lebih berkualitas | 5,3 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |
| Missing | e | | |
| Total | | | |

pelayanan

| | | Frequency | Percent |
|-------|--|-----------|---------|
| Valid | Bengkel memberikan informasi lengkap | 25 | 22,7 |
| | Bengkel dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu | 41 | 37,3 |
| | Cara kerja bengkel kurang memuaskan | 44 | 40,0 |
| | Total | 110 | 100,0 |

pelayanan

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Bengkel memberikan informasi lengkap | 22,7 | 22,7 |
| | Bengkel dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu | 37,3 | 60,0 |
| | Cara kerja bengkel kurang memuaskan | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

produk sesuai/tdk dgn yg diinginkan?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya, sesuai | 79 | 71,8 | 78,2 | 78,2 |
| | Tidak sesuai | 22 | 20,0 | 21,8 | 100,0 |
| | Total | 101 | 91,8 | 100,0 | |
| Missing | a | 9 | 8,2 | | |
| Total | | 110 | 100,0 | | |

kinerja produk dgn yg dijanjikan bengkel

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya | 80 | 72,7 | 76,2 | 76,2 |
| | Tidak sesuai | 25 | 22,7 | 23,8 | 100,0 |
| | Total | 105 | 95,5 | 100,0 | |
| Missing | a | 5 | 4,5 | | |
| Total | | 110 | 100,0 | | |

garansi sepenuhnya?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya | 84 | 76,4 | 87,5 | 87,5 |
| | Tidak | 12 | 10,9 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 96 | 87,3 | 100,0 | |
| Missing | a | 14 | 12,7 | | |
| Total | | 110 | 100,0 | | |

konsekuensi thdp garansi?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya | 85 | 77,3 | 95,5 | 95,5 |
| | Tidak | 4 | 3,6 | 4,5 | 100,0 |
| | Total | 89 | 80,9 | 100,0 | |
| Missing | a | 21 | 19,1 | | |
| Total | | 110 | 100,0 | | |

garansi sesuai/ tdk dgn produknya?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sesuai | 72 | 65,5 | 85,7 | 85,7 |
| | Tidak sesuai | 12 | 10,9 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 84 | 76,4 | 100,0 | |
| Missing | a | 26 | 23,6 | | |
| Total | | 110 | 100,0 | | |

kecepatan krj kary

| | | Frequency | Percent |
|-------|----------------------------------|-----------|---------|
| Valid | Cepat (pekerjaan cepat selesai) | 38 | 34,5 |
| | Lambat (menunda-nunda pekerjaan) | 52 | 47,3 |
| | Cukup | 20 | 18,2 |
| | Total | 110 | 100,0 |

kecepatan krj kary

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------------------|---------------|--------------------|
| Valid | Cepat (pekerjaan cepat selesai) | 34,5 | 34,5 |
| | Lambat (menunda-nunda pekerjaan) | 47,3 | 81,8 |
| | Cukup | 18,2 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

bengkel mengatasi masalah?

| | | Frequency | Percent |
|-------|-------------------------------------|-----------|---------|
| Valid | Cepat tanggap/ langsung dilayani | 51 | 46,4 |
| | Cuek | 59 | 53,6 |
| | Total | 110 | 100,0 |

bengkel mengatasi masalah?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------------------------------|---------------|--------------------|
| Valid | Cepat tanggap/ langsung dilayani | 46,4 | 46,4 |
| | Cuek | 53,6 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

cara bengkel menanggapi komplain?

| | | Frequency | Percent |
|-------|--|-----------|---------|
| Valid | Langsung dilayani sepenuhnya | 18 | 16,4 |
| | Tidak dihiraukan (cuek) | 34 | 30,9 |
| | Bengkel bertindak adil (sesuai antrian) | 58 | 52,7 |
| | Total | 110 | 100,0 |

cara bengkel menanggapi komplain?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Langsung dilayani sepenuhnya | 16,4 | 16,4 |
| | Tidak dihiraukan (cuek) | 30,9 | 47,3 |
| | Bengkel bertindak adil (sesuai antrian) | 52,7 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

hasil akhir komplain?

| | | Frequency | Percent |
|---------|------------------------|-----------|---------|
| Valid | Sesuai keinginan | 29 | 26,4 |
| | Tidak sesuai keinginan | 20 | 18,2 |
| | Cukup | 56 | 50,9 |
| | Total | 105 | 95,5 |
| Missing | b | 5 | 4,5 |
| Total | | 110 | 100,0 |

hasil akhir komplain?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|------------------------|---------------|--------------------|
| Valid | Sesuai keinginan | 27,6 | 27,6 |
| | Tidak sesuai keinginan | 19,0 | 46,7 |
| | Cukup | 53,3 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |
| Missing | b | | |
| Total | | | |

hasil reparasi/modifikasi?

| | | Frequency | Percent |
|-------|---|-----------|---------|
| Valid | Bagus, rapi, bersih, & cepat selesai | 8 | 7,3 |
| | Tidak memuaskan | 48 | 43,6 |
| | Cukup | 54 | 49,1 |
| | Total | 110 | 100,0 |

hasil reparasi/modifikasi?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|---------------|--------------------|
| Valid | Bagus, rapi, bersih, & cepat selesai | 7,3 | 7,3 |
| | Tidak memuaskan | 43,6 | 50,9 |
| | Cukup | 49,1 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

sikap & pelayanan SPG?

| | | Frequency | Percent |
|-------|--|-----------|---------|
| Valid | Sopan, ramah, responsive | 11 | 10,0 |
| | Tidak menghargai konsumen/ pelanggan yg datang | 70 | 63,6 |
| | Cukup sopan, ramah, serta responsive | 29 | 26,4 |
| | Total | 110 | 100,0 |

sikap & pelayanan SPG?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Sopan, ramah, responsive | 10,0 | 10,0 |
| | Tidak menghargai konsumen/ pelanggan yg datang | 63,6 | 73,6 |
| | Cukup sopan, ramah, serta responsive | 26,4 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

pernah merasa dikecewakan SPG/karyawan?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Pernah | 70 | 63,6 | 63,6 | 63,6 |
| | Tidak | 40 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan?

| | | Frequency | Percent |
|-------|--|-----------|---------|
| Valid | Ditanggapi dengan baik | 39 | 35,5 |
| | Memberikan informasi sesuai keinginan pelanggan | 5 | 4,5 |
| | Kurang respon terhadap saran & keluhan pelanggan | 66 | 60,0 |
| | Total | 110 | 100,0 |

informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Ditanggapi dengan baik | 35,5 | 35,5 |
| | Memberikan informasi sesuai keinginan pelanggan | 4,5 | 40,0 |
| | Kurang respon terhadap saran & keluhan pelanggan | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

kepuasan pelanggan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 7 | 22 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | 8 | 56 | 50,9 | 50,9 | 70,9 |
| | 9 | 26 | 23,6 | 23,6 | 94,5 |
| | 10 | 6 | 5,5 | 5,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

kualitas produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 7 | 6,4 | 6,4 | 6,4 |
| | 7 | 34 | 30,9 | 30,9 | 37,3 |
| | 8 | 44 | 40,0 | 40,0 | 77,3 |
| | 9 | 25 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

manfaat & atribut produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 5 | 15 | 13,6 | 13,6 | 13,6 |
| | 6 | 31 | 28,2 | 28,2 | 41,8 |
| | 7 | 42 | 38,2 | 38,2 | 80,0 |
| | 8 | 22 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

upaya produsen untuk memastikan kinerja produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 14 | 12,7 | 12,7 | 12,7 |
| | 7 | 35 | 31,8 | 31,8 | 44,5 |
| | 8 | 44 | 40,0 | 40,0 | 84,5 |
| | 9 | 17 | 15,5 | 15,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

garansi

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 12 | 10,9 | 10,9 | 10,9 |
| | 7 | 35 | 31,8 | 31,8 | 42,7 |
| | 8 | 42 | 38,2 | 38,2 | 80,9 |
| | 9 | 21 | 19,1 | 19,1 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

respon bengkel terhadap masalah

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 4 | 3,6 | 3,6 | 3,6 |
| | 7 | 25 | 22,7 | 22,7 | 26,4 |
| | 8 | 59 | 53,6 | 53,6 | 80,0 |
| | 9 | 22 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan)

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 5 | 5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | 6 | 15 | 13,6 | 13,6 | 18,2 |
| | 7 | 18 | 16,4 | 16,4 | 34,5 |
| | 8 | 33 | 30,0 | 30,0 | 64,5 |
| | 9 | 39 | 35,5 | 35,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 2 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| | 7 | 30 | 27,3 | 27,3 | 29,1 |
| | 8 | 41 | 37,3 | 37,3 | 66,4 |
| | 9 | 37 | 33,6 | 33,6 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

Lampiran B. 2

Statistics

| | | sex | usia | pekerjaan | kedatangan |
|---|---------|-----|------|-----------|------------|
| N | Valid | 85 | 85 | 85 | 85 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | | uang yang dihabiskan | keperluan | produk yg dibeli/reparsi/modifikasi | kepuasan |
|---|---------|----------------------|-----------|-------------------------------------|----------|
| N | Valid | 85 | 85 | 85 | 85 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | | segi kepuasan | ketersediaan produk | harga produk | kualitas produk |
|---|---------|---------------|---------------------|--------------|-----------------|
| N | Valid | 73 | 85 | 79 | 75 |
| | Missing | 12 | 0 | 6 | 10 |

Statistics

| | | | produk sesuai/tdk dgn yg diinginkan? | kinerja produk dgn yg dijanjikan bengkel | garansi sepenuhnya? |
|---|---------|----|--------------------------------------|--|---------------------|
| N | Valid | 85 | 79 | 82 | 74 |
| | Missing | 0 | 6 | 3 | 11 |

Statistics

| | | konsekuensi thdp garansi? | garansi sesuai/ tdk dgn produknya? | kecepatan krj kary | bengkel mengatasi masalah? |
|---|---------|---------------------------|------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| N | Valid | 70 | 65 | 85 | 85 |
| | Missing | 15 | 20 | 0 | 0 |

Statistics

| | | cara bengkel menanggapi komplain? | hasil akhir komplain? | hasil reparasi/mo difikasi? | sikap & pelayanan SPG? |
|---|---------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------|
| N | Valid | 85 | 80 | 85 | 85 |
| | Missing | 0 | 5 | 0 | 0 |

Statistics

| | | pemah merasa dikecewakan SPG/karyawa n? | informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan? | kepuasan pelanggan | kualitas produk |
|---|---------|---|--|-----------------------|--------------------|
| N | Valid | 85 | 85 | 85 | 85 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | | manfaat & atribut produk | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | garansi | respon bengkel terhadap masalah |
|---|---------|-----------------------------|--|---------|--|
| N | Valid | 85 | 85 | 85 | 85 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | | sikap(sopan,r espek,perhati an & keramahan) | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk |
|---|---------|--|---|
| N | Valid | 85 | 85 |
| | Missing | 0 | 0 |

Frequency Table

sex

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | wanita | 3 | 3,5 | 3,5 | 3,5 |
| | pria | 82 | 96,5 | 96,5 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 20th-30th | 31 | 36,5 | 36,5 | 36,5 |
| | 31th-40th | 34 | 40,0 | 40,0 | 76,5 |
| | 41th-50th | 20 | 23,5 | 23,5 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Wiraswasta | 43 | 50,6 | 50,6 | 50,6 |
| | Pegawai Negri | 1 | 1,2 | 1,2 | 51,8 |
| | Karyawan | 29 | 34,1 | 34,1 | 85,9 |
| | Mahasiswa/wi | 12 | 14,1 | 14,1 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

kedatangan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 23 | 27,1 | 27,1 | 27,1 |
| | 3 | 21 | 24,7 | 24,7 | 51,8 |
| | 5 | 18 | 21,2 | 21,2 | 72,9 |
| | 7 | 12 | 14,1 | 14,1 | 87,1 |
| | 8 | 8 | 9,4 | 9,4 | 96,5 |
| | 9 | 3 | 3,5 | 3,5 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

uang yang dihabiskan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | <Rp.100.000; | 12 | 14,1 | 14,1 | 14,1 |
| | Rp.100.000;<x<Rp.500.000; | 30 | 35,3 | 35,3 | 49,4 |
| | Rp.500.000;<x<Rp.1.000.000; | 28 | 32,9 | 32,9 | 82,4 |
| | >Rp.1.000.000; | 15 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

keperluan

| | | Frequency | Percent |
|-------|-----------------------------|-----------|---------|
| Valid | Membeli salah satu produk | 4 | 4,7 |
| | Reparasi | 13 | 15,3 |
| | Modifikasi (variasi) | 26 | 30,6 |
| | Membeli produk & modifikasi | 42 | 49,4 |
| | Total | 85 | 100,0 |

keperluan

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------------|---------------|--------------------|
| Valid | Membeli salah satu produk | 4,7 | 4,7 |
| | Reparasi | 15,3 | 20,0 |
| | Modifikasi (variasi) | 30,6 | 50,6 |
| | Membeli produk & modifikasi | 49,4 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

produk yg dibeli/reparasi/modifikasi

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Audio | 14 | 16,5 | 16,5 | 16,5 |
| | Jok mobil | 10 | 11,8 | 11,8 | 28,2 |
| | Kaca film | 27 | 31,8 | 31,8 | 60,0 |
| | Lainnya | 34 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

kepuasan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Puas | 34 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | Tidak puas | 51 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

segi kepuasan

| | | Frequency | Percent |
|---------|-----------------|-----------|---------|
| Valid | Produk | 10 | 11,8 |
| | Pelayanan | 8 | 9,4 |
| | Suasana bengkel | 7 | 8,2 |
| | Lainnya | 48 | 56,5 |
| | Total | 73 | 85,9 |
| Missing | a | 12 | 14,1 |
| Total | | 85 | 100,0 |

segi kepuasan

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------------|---------------|--------------------|
| Valid | Produk | 13,7 | 13,7 |
| | Pelayanan | 11,0 | 24,7 |
| | Suasana bengkel | 9,6 | 34,2 |
| | Lainnya | 65,8 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |
| Missing | a | | |
| Total | | | |

ketersediaan produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Lengkap | 14 | 16,5 | 16,5 | 16,5 |
| | Tidak lengkap | 33 | 38,8 | 38,8 | 55,3 |
| | Cukup lengkap | 38 | 44,7 | 44,7 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

harga produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Mahal | 15 | 17,6 | 19,0 | 19,0 |
| | Murah | 38 | 44,7 | 48,1 | 67,1 |
| | Cukup | 26 | 30,6 | 32,9 | 100,0 |
| | Total | 79 | 92,9 | 100,0 | |
| Missing | a | 6 | 7,1 | | |
| Total | | 85 | 100,0 | | |

kualitas produk

| | | Frequency | Percent |
|---------|---|-----------|---------|
| Valid | Tidak berkualitas | 5 | 5,9 |
| | Biasa, relatif sama dengan bengkel lain | 66 | 77,6 |
| | Lebih berkualitas | 4 | 4,7 |
| | Total | 75 | 88,2 |
| Missing | e | 10 | 11,8 |
| Total | | 85 | 100,0 |

kualitas produk

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak berkualitas | 6,7 | 6,7 |
| | Biasa, relatif sama dengan bengkel lain | 88,0 | 94,7 |
| | Lebih berkualitas | 5,3 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |
| Missing | e | | |
| Total | | | |

pelayanan

| | | Frequency | Percent |
|-------|--|-----------|---------|
| Valid | Bengkel memberikan informasi lengkap | 15 | 17,6 |
| | Bengkel dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu | 34 | 40,0 |
| | Cara kerja bengkel kurang memuaskan | 36 | 42,4 |
| | Total | 85 | 100,0 |

pelayanan

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Bengkel memberikan informasi lengkap | 17,6 | 17,6 |
| | Bengkel dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu | 40,0 | 57,6 |
| | Cara kerja bengkel kurang memuaskan | 42,4 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

produk sesuai/tdk dgn yg diinginkan?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya, sesuai | 63 | 74,1 | 79,7 | 79,7 |
| | Tidak sesuai | 16 | 18,8 | 20,3 | 100,0 |
| | Total | 79 | 92,9 | 100,0 | |
| Missing | a | 6 | 7,1 | | |
| Total | | 85 | 100,0 | | |

kinerja produk dgn yg dijanjikan bengkel

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya | 63 | 74,1 | 76,8 | 76,8 |
| | Tidak sesuai | 19 | 22,4 | 23,2 | 100,0 |
| | Total | 82 | 96,5 | 100,0 | |
| Missing | a | 3 | 3,5 | | |
| Total | | 85 | 100,0 | | |

garansi sepenuhnya?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya | 65 | 76,5 | 87,8 | 87,8 |
| | Tidak | 9 | 10,6 | 12,2 | 100,0 |
| | Total | 74 | 87,1 | 100,0 | |
| Missing | a | 11 | 12,9 | | |
| Total | | 85 | 100,0 | | |

konsekuensi thdp garansi?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya | 66 | 77,6 | 94,3 | 94,3 |
| | Tidak | 4 | 4,7 | 5,7 | 100,0 |
| | Total | 70 | 82,4 | 100,0 | |
| Missing | a | 15 | 17,6 | | |
| Total | | 85 | 100,0 | | |

garansi sesuai/ tdk dgn produknya?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sesuai | 54 | 63,5 | 83,1 | 83,1 |
| | Tidak sesuai | 11 | 12,9 | 16,9 | 100,0 |
| | Total | 65 | 76,5 | 100,0 | |
| Missing | a | 20 | 23,5 | | |
| Total | | 85 | 100,0 | | |

kecepatan krj kary

| | | Frequency | Percent |
|-------|----------------------------------|-----------|---------|
| Valid | Cepat (pekerjaan cepat selesai) | 30 | 35,3 |
| | Lambat (menunda-nunda pekerjaan) | 37 | 43,5 |
| | Cukup | 18 | 21,2 |
| | Total | 85 | 100,0 |

kecepatan krj kary

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------------------|---------------|--------------------|
| Valid | Cepat (pekerjaan cepat selesai) | 35,3 | 35,3 |
| | Lambat (menunda-nunda pekerjaan) | 43,5 | 78,8 |
| | Cukup | 21,2 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

bengkel mengatasi masalah?

| | | Frequency | Percent |
|-------|-------------------------------------|-----------|---------|
| Valid | Cepat tanggap/ langsung dilayani | 39 | 45,9 |
| | Cuek | 46 | 54,1 |
| | Total | 85 | 100,0 |

bengkel mengatasi masalah?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------------------------------|---------------|-----------------------|
| Valid | Cepat tanggap/ langsung dilayani | 45,9 | 45,9 |
| | Cuek | 54,1 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

cara bengkel menanggapi komplain?

| | | Frequency | Percent |
|-------|--|-----------|---------|
| Valid | Langsung dilayani sepenuhnya | 14 | 16,5 |
| | Tidak dihiraukan (cuek) | 26 | 30,6 |
| | Bengkel bertindak adil (sesuai antrian) | 45 | 52,9 |
| | Total | 85 | 100,0 |

cara bengkel menanggapi komplain?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|---------------|-----------------------|
| Valid | Langsung dilayani sepenuhnya | 16,5 | 16,5 |
| | Tidak dihiraukan (cuek) | 30,6 | 47,1 |
| | Bengkel bertindak adil (sesuai antrian) | 52,9 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

hasil akhir komplain?

| | | Frequency | Percent |
|---------|------------------------|-----------|---------|
| Valid | Sesuai keinginan | 20 | 23,5 |
| | Tidak sesuai keinginan | 14 | 16,5 |
| | Cukup | 46 | 54,1 |
| | Total | 80 | 94,1 |
| Missing | b | 5 | 5,9 |
| Total | | 85 | 100,0 |

hasil akhir komplain?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|------------------------|---------------|--------------------|
| Valid | Sesuai keinginan | 25,0 | 25,0 |
| | Tidak sesuai keinginan | 17,5 | 42,5 |
| | Cukup | 57,5 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |
| Missing | b | | |
| Total | | | |

hasil reparasi/modifikasi?

| | | Frequency | Percent |
|-------|---|-----------|---------|
| Valid | Bagus, rapi, bersih, & cepat selesai | 7 | 8,2 |
| | Tidak memuaskan | 40 | 47,1 |
| | Cukup | 38 | 44,7 |
| | Total | 85 | 100,0 |

hasil reparasi/modifikasi?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|---------------|--------------------|
| Valid | Bagus, rapi, bersih, & cepat selesai | 8,2 | 8,2 |
| | Tidak memuaskan | 47,1 | 55,3 |
| | Cukup | 44,7 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

sikap & pelayanan SPG?

| | | Frequency | Percent |
|-------|--|-----------|---------|
| Valid | Sopan, ramah, responsive | 9 | 10,6 |
| | Tidak menghargai konsumen/ pelanggan yg datang | 53 | 62,4 |
| | Cukup sopan, ramah, serta responsive | 23 | 27,1 |
| | Total | 85 | 100,0 |

sikap & pelayanan SPG?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Sopan, ramah, responsive | 10,6 | 10,6 |
| | Tidak menghargai konsumen/ pelanggan yg datang | 62,4 | 72,9 |
| | Cukup sopan, ramah, serta responsive | 27,1 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

pernah merasa dikecewakan SPG/karyawan?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Pernah | 54 | 63,5 | 63,5 | 63,5 |
| | Tidak | 31 | 36,5 | 36,5 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan?

| | | Frequency | Percent |
|-------|--|-----------|---------|
| Valid | Ditanggapi dengan baik | 29 | 34,1 |
| | Memberikan informasi sesuai keinginan pelanggan | 3 | 3,5 |
| | Kurang respon terhadap saran & keluhan pelanggan | 53 | 62,4 |
| | Total | 85 | 100,0 |

informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan?

| | | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Ditanggapi dengan baik | 34,1 | 34,1 |
| | Memberikan informasi sesuai keinginan pelanggan | 3,5 | 37,6 |
| | Kurang respon terhadap saran & keluhan pelanggan | 62,4 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | |

kepuasan pelanggan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 7 | 16 | 18,8 | 18,8 | 18,8 |
| | 8 | 43 | 50,6 | 50,6 | 69,4 |
| | 9 | 21 | 24,7 | 24,7 | 94,1 |
| | 10 | 5 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

kualitas produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 5 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | 7 | 27 | 31,8 | 31,8 | 37,6 |
| | 8 | 35 | 41,2 | 41,2 | 78,8 |
| | 9 | 18 | 21,2 | 21,2 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

manfaat & atribut produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 5 | 12 | 14,1 | 14,1 | 14,1 |
| | 6 | 22 | 25,9 | 25,9 | 40,0 |
| | 7 | 34 | 40,0 | 40,0 | 80,0 |
| | 8 | 17 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

upaya produsen untuk memastikan kinerja produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 13 | 15,3 | 15,3 | 15,3 |
| | 7 | 26 | 30,6 | 30,6 | 45,9 |
| | 8 | 33 | 38,8 | 38,8 | 84,7 |
| | 9 | 13 | 15,3 | 15,3 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

garansi

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 10 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| | 7 | 27 | 31,8 | 31,8 | 43,5 |
| | 8 | 32 | 37,6 | 37,6 | 81,2 |
| | 9 | 16 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

respon bengkel terhadap masalah

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 3 | 3,5 | 3,5 | 3,5 |
| | 7 | 22 | 25,9 | 25,9 | 29,4 |
| | 8 | 45 | 52,9 | 52,9 | 82,4 |
| | 9 | 15 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan)

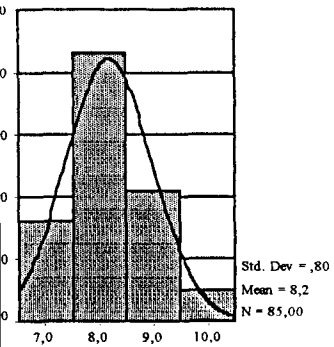
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 5 | 4 | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| | 6 | 10 | 11,8 | 11,8 | 16,5 |
| | 7 | 12 | 14,1 | 14,1 | 30,6 |
| | 8 | 27 | 31,8 | 31,8 | 62,4 |
| | 9 | 32 | 37,6 | 37,6 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 6 | 2 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 7 | 23 | 27,1 | 27,1 | 29,4 |
| | 8 | 28 | 32,9 | 32,9 | 62,4 |
| | 9 | 32 | 37,6 | 37,6 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

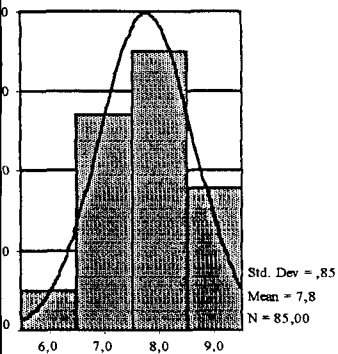
gram

kepuasan pelanggan



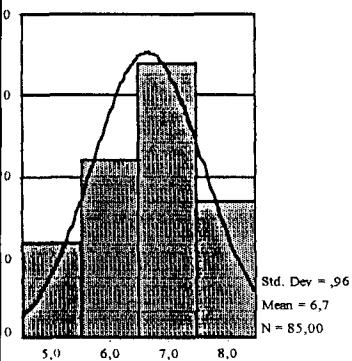
kepuasan pelanggan

kualitas produk



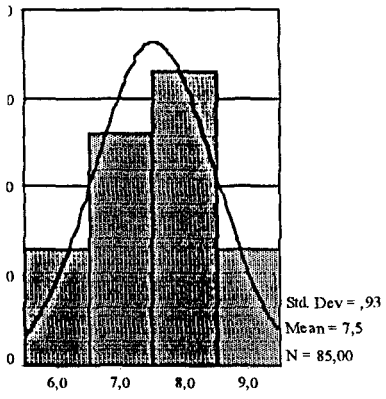
kualitas produk

manfaat & atribut produk

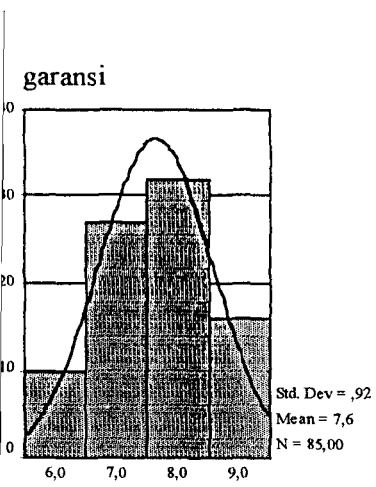


manfaat & atribut produk

upaya produsen untuk memastikan kinerja produk

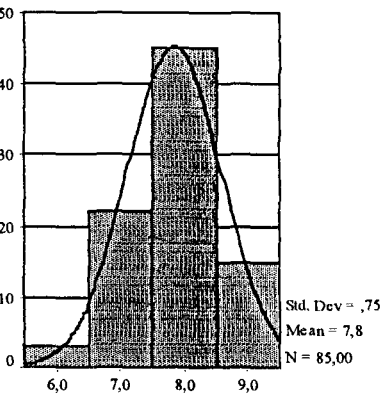


upaya produsen untuk memastikan kinerja produk



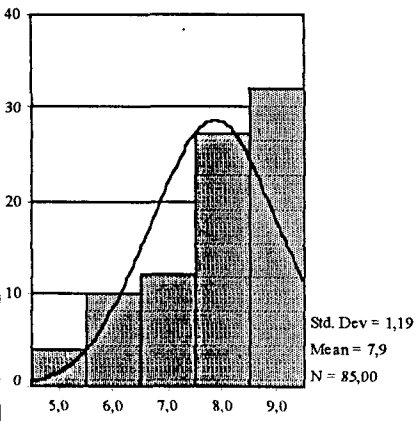
garansi

respon bengkel terhadap masalah



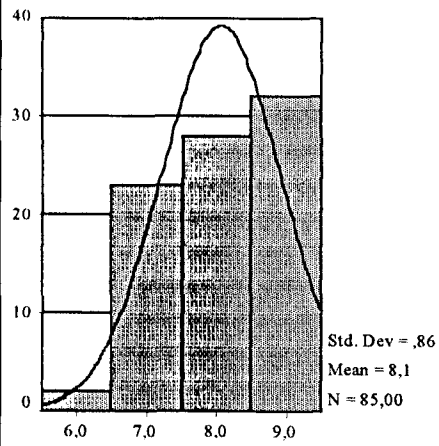
respon bengkel terhadap masalah

sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan)



sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan)

kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk



kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk

Lampiran B.3

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|--------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| KP | 53,3765 | 14,3090 | ,2674 | ,6710 |
| K_PROD | 53,7765 | 13,2232 | ,4263 | ,6370 |
| M_PROD | 54,8941 | 13,3577 | ,3295 | ,6593 |
| UP | 54,0118 | 12,5118 | ,4851 | ,6206 |
| GRNS | 53,9176 | 12,6955 | ,4609 | ,6270 |
| RSPN | 53,7059 | 14,1863 | ,3261 | ,6595 |
| SKP | 53,6941 | 11,7148 | ,4259 | ,6370 |
| KMDHN | 53,4941 | 14,2291 | ,2467 | ,6763 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 85,0

N of Items = 8

Alpha = ,6793

iran B.4
uencies

Statistics

| | sex | usia | pekerjaan | kedatangan | uang yang dihabiskan | keperluan |
|---------|-----|------|-----------|------------|----------------------|-----------|
| Valid | 51 | 51 | 51 | 51 | 51 | 51 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | produk yg dibeli/reparasi/modifikasi | kepuasan | segi kepuasan | ketersediaan produk | harga produk | kualitas produk |
|---------|--------------------------------------|----------|---------------|---------------------|--------------|-----------------|
| Valid | 51 | 51 | 39 | 51 | 48 | 46 |
| Missing | 0 | 0 | 12 | 0 | 3 | 5 |

Statistics

| | pelayanan | produk sesuai/tdk dgn yg diinginkan? | kinerja produk dgn yg dijanjikan bengkel | garansi sepenuhnya? | konsekuensi thdp garansi? | garansi sesuai/ tdk dgn produknya? |
|---------|-----------|--------------------------------------|--|---------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Valid | 51 | 48 | 50 | 44 | 42 | 39 |
| Missing | 0 | 3 | 1 | 7 | 9 | 12 |

Statistics

| | kecepatan krj kary | bengkel mengatasi masalah? | cara bengkel menanggapi komplain? | hasil akhir komplain? | hasil reparasi/modifikasi? | sikap & pelayanan SPG? |
|---------|--------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------|
| Valid | 51 | 51 | 51 | 49 | 51 | 51 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |

Statistics

| | pernah merasa dikecewakan SPG/karyawan? n? | informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan? | kepuasan pelanggan | kualitas produk | manfaat & atribut produk | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk |
|---------|---|---|--------------------|-----------------|--------------------------|--|
| Valid | 51 | 51 | 51 | 51 | 51 | 51 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | garansi | respon bengkel terhadap masalah | sikap(sopan, respek, perhatian & keramahan) | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk |
|---------|---------|---------------------------------|---|--|
| Valid | 51 | 51 | 51 | 51 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Contingency Table

sex

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| id wanita | 3 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| pria | 48 | 94,1 | 94,1 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| id 20th-30th | 18 | 35,3 | 35,3 | 35,3 |
| 31th-40th | 20 | 39,2 | 39,2 | 74,5 |
| 41th-50th | 13 | 25,5 | 25,5 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

pekerjaan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| id Wiraswasta | 28 | 54,9 | 54,9 | 54,9 |
| Pegawai Negeri | 1 | 2,0 | 2,0 | 56,9 |
| Karyawan | 15 | 29,4 | 29,4 | 86,3 |
| Mahasiswa/wi | 7 | 13,7 | 13,7 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

kedatangan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2 | 16 | 31,4 | 31,4 | 31,4 |
| 3 | 13 | 25,5 | 25,5 | 56,9 |
| 5 | 11 | 21,6 | 21,6 | 78,4 |
| 7 | 5 | 9,8 | 9,8 | 88,2 |
| 8 | 4 | 7,8 | 7,8 | 96,1 |
| 9 | 2 | 3,9 | 3,9 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

uang yang dihabiskan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| <Rp.100.000; | 8 | 15,7 | 15,7 | 15,7 |
| Rp.100.000;<x<Rp.500.000; | 20 | 39,2 | 39,2 | 54,9 |
| Rp.500.000;<x<Rp.1.000.000; | 15 | 29,4 | 29,4 | 84,3 |
| >Rp.1.000.000; | 8 | 15,7 | 15,7 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

keperluan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Membeli salah satu produk | 3 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| Reparasi | 5 | 9,8 | 9,8 | 15,7 |
| Modifikasi (variasi) | 18 | 35,3 | 35,3 | 51,0 |
| Membeli produk & modifikasi | 25 | 49,0 | 49,0 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

produk yg dibeli/reparasi/modifikasi

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Audio | 8 | 15,7 | 15,7 | 15,7 |
| Jok mobil | 4 | 7,8 | 7,8 | 23,5 |
| Kaca film | 17 | 33,3 | 33,3 | 56,9 |
| Lainnya | 22 | 43,1 | 43,1 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

kepuasan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Tidak puas | 51 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

segi kepuasan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Lainnya | 39 | 76,5 | 100,0 | 100,0 |
| a | 12 | 23,5 | | |
| | 51 | 100,0 | | |

ketersediaan produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Lengkap | 5 | 9,8 | 9,8 | 9,8 |
| Tidak lengkap | 26 | 51,0 | 51,0 | 60,8 |
| Cukup lengkap | 20 | 39,2 | 39,2 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

harga produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Mahal | 14 | 27,5 | 29,2 | 29,2 |
| Murah | 23 | 45,1 | 47,9 | 77,1 |
| Cukup | 11 | 21,6 | 22,9 | 100,0 |
| Total | 48 | 94,1 | 100,0 | |
| a | 3 | 5,9 | | |
| | 51 | 100,0 | | |

kualitas produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Tidak berkualitas | 3 | 5,9 | 6,5 | 6,5 |
| Biasa, relatif sama dengan bengkel lain | 41 | 80,4 | 89,1 | 95,7 |
| Lebih berkualitas | 2 | 3,9 | 4,3 | 100,0 |
| Total | 46 | 90,2 | 100,0 | |
| e | 5 | 9,8 | | |
| | 51 | 100,0 | | |

pelayanan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Bengkel memberikan informasi lengkap | 7 | 13,7 | 13,7 | 13,7 |
| Bengkel dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu | 8 | 15,7 | 15,7 | 29,4 |
| Cara kerja bengkel kurang memuaskan | 36 | 70,6 | 70,6 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

produk sesuai/tdk dgn yg diinginkan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ya, sesuai | 39 | 76,5 | 81,3 | 81,3 |
| Tidak sesuai | 9 | 17,6 | 18,8 | 100,0 |
| Total | 48 | 94,1 | 100,0 | |
| a | 3 | 5,9 | | |
| | 51 | 100,0 | | |

kinerja produk dgn yg dijanjikan bengkel

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ya | 40 | 78,4 | 80,0 | 80,0 |
| Tidak sesuai | 10 | 19,6 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 98,0 | 100,0 | |
| a | 1 | 2,0 | | |
| | 51 | 100,0 | | |

garansi sepenuhnya?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ya | 39 | 76,5 | 88,6 | 88,6 |
| Tidak | 5 | 9,8 | 11,4 | 100,0 |
| Total | 44 | 86,3 | 100,0 | |
| a | 7 | 13,7 | | |
| | 51 | 100,0 | | |

konsekuensi thdp garansi?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ya | 39 | 76,5 | 92,9 | 92,9 |
| Tidak | 3 | 5,9 | 7,1 | 100,0 |
| Total | 42 | 82,4 | 100,0 | |
| a | 9 | 17,6 | | |
| | 51 | 100,0 | | |

garansi sesuai/ tdk dgn produknya?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sesuai | 32 | 62,7 | 82,1 | 82,1 |
| Tidak sesuai | 7 | 13,7 | 17,9 | 100,0 |
| Total | 39 | 76,5 | 100,0 | |
| a | 12 | 23,5 | | |
| | 51 | 100,0 | | |

kecepatan krj kary

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Cepat (pekerjaan cepat selesai) | 7 | 13,7 | 13,7 | 13,7 |
| Lambat (menunda-nunda pekerjaan) | 32 | 62,7 | 62,7 | 76,5 |
| Cukup | 12 | 23,5 | 23,5 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

bengkel mengatasi masalah?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Cepat tanggap/ langsung dilayani | 12 | 23,5 | 23,5 | 23,5 |
| Cuek | 39 | 76,5 | 76,5 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

cara bengkel menanggapi komplain?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Langsung dilayani sepenuhnya | 4 | 7,8 | 7,8 | 7,8 |
| Tidak dihiraukan (cuek) | 24 | 47,1 | 47,1 | 54,9 |
| Bengkel bertindak adil (sesuai antrian) | 23 | 45,1 | 45,1 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

hasil akhir komplain?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sesuai keinginan | 8 | 15,7 | 16,3 | 16,3 |
| Tidak sesuai keinginan | 11 | 21,6 | 22,4 | 38,8 |
| Cukup | 30 | 58,8 | 61,2 | 100,0 |
| Total | 49 | 96,1 | 100,0 | |
| sing b | 2 | 3,9 | | |
| al | 51 | 100,0 | | |

hasil reparasi/modifikasi?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Bagus, rapi, bersih, & cepat selesai | 4 | 7,8 | 7,8 | 7,8 |
| Tidak memuaskan | 27 | 52,9 | 52,9 | 60,8 |
| Cukup | 20 | 39,2 | 39,2 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

sikap & pelayanan SPG?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d Sopan, ramah, responsive | 5 | 9,8 | 9,8 | 9,8 |
| Tidak menghargai konsumen/ pelanggan yg datang | 35 | 68,6 | 68,6 | 78,4 |
| Cukup sopan, ramah, serta responsive | 11 | 21,6 | 21,6 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

pernah merasa dikecewakan SPG/karyawan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d Pernah | 34 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| Tidak | 17 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d Ditanggapi dengan baik | 18 | 35,3 | 35,3 | 35,3 |
| Memberikan informasi sesuai keinginan pelanggan | 3 | 5,9 | 5,9 | 41,2 |
| Kurang respon terhadap saran & keluhan pelanggan | 30 | 58,8 | 58,8 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

kepuasan pelanggan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d 7 | 9 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| 8 | 26 | 51,0 | 51,0 | 68,6 |
| 9 | 12 | 23,5 | 23,5 | 92,2 |
| 10 | 4 | 7,8 | 7,8 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

kualitas produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d 6 | 3 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| 7 | 17 | 33,3 | 33,3 | 39,2 |
| 8 | 16 | 31,4 | 31,4 | 70,6 |
| 9 | 15 | 29,4 | 29,4 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

manfaat & atribut produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 5 | 6 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| 6 | 10 | 19,6 | 19,6 | 31,4 |
| 7 | 23 | 45,1 | 45,1 | 76,5 |
| 8 | 12 | 23,5 | 23,5 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

upaya produsen untuk memastikan kinerja produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 6 | 9 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| 7 | 15 | 29,4 | 29,4 | 47,1 |
| 8 | 19 | 37,3 | 37,3 | 84,3 |
| 9 | 8 | 15,7 | 15,7 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

garansi

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 6 | 7 | 13,7 | 13,7 | 13,7 |
| 7 | 15 | 29,4 | 29,4 | 43,1 |
| 8 | 21 | 41,2 | 41,2 | 84,3 |
| 9 | 8 | 15,7 | 15,7 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

respon bengkel terhadap masalah

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 6 | 2 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| 7 | 11 | 21,6 | 21,6 | 25,5 |
| 8 | 29 | 56,9 | 56,9 | 82,4 |
| 9 | 9 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan)

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 5 | 3 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| 6 | 6 | 11,8 | 11,8 | 17,6 |
| 7 | 11 | 21,6 | 21,6 | 39,2 |
| 8 | 8 | 15,7 | 15,7 | 54,9 |
| 9 | 23 | 45,1 | 45,1 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d 6 | 2 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| 7 | 17 | 33,3 | 33,3 | 37,3 |
| 8 | 17 | 33,3 | 33,3 | 70,6 |
| 9 | 15 | 29,4 | 29,4 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Statistics

| | sex | usia | pekerjaan | kedatangan | uang yang dihabiskan | keperluan |
|---------|-----|------|-----------|------------|----------------------|-----------|
| Valid | 34 | 34 | 34 | 34 | 34 | 34 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Statistics

| | produk yg dibeli/reparasi/modifikasi | kepuasan | segi kepuasan | ketersediaan produk | harga produk | kualitas produk |
|---------|--------------------------------------|----------|---------------|---------------------|--------------|-----------------|
| Valid | 34 | 34 | 34 | 34 | 31 | 29 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |

Statistics

| | pelayanan | produk sesuai/tdk dgn yg diinginkan? | kinerja produk dgn yg dijanjikan bengkel | garansi sepenuhnya? | konsekuensi thdp garansi? | garansi sesuai/ tdk dgn produknya? |
|---------|-----------|--------------------------------------|--|---------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Valid | 34 | 31 | 32 | 30 | 28 | 26 |
| Missing | 0 | 3 | 2 | 4 | 6 | 8 |

Statistics

| | kecepatan krj kary | bengkel mengatasi masalah? | cara bengkel menanggapi komplain? | hasil akhir komplain? | hasil reparasi/modifikasi? | sikap & pelayanan SPG? |
|---------|--------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------|
| Valid | 34 | 34 | 34 | 31 | 34 | 34 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |

Statistics

| | | |
|---------|---|---|
| | pernah merasa dikecewakan SPG/karyawan n? | informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan? |
| Valid | 34 | 34 |
| Missing | 0 | 0 |

sex

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d pria | 34 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d 20th-30th | 13 | 38,2 | 38,2 | 38,2 |
| 31th-40th | 14 | 41,2 | 41,2 | 79,4 |
| 41th-50th | 7 | 20,6 | 20,6 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

pekerjaan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d Wiraswasta | 15 | 44,1 | 44,1 | 44,1 |
| Karyawan | 14 | 41,2 | 41,2 | 85,3 |
| Mahasiswa/wi | 5 | 14,7 | 14,7 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

kedatangan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d 2 | 7 | 20,6 | 20,6 | 20,6 |
| 3 | 8 | 23,5 | 23,5 | 44,1 |
| 5 | 7 | 20,6 | 20,6 | 64,7 |
| 7 | 7 | 20,6 | 20,6 | 85,3 |
| 8 | 4 | 11,8 | 11,8 | 97,1 |
| 9 | 1 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

uang yang dihabiskan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| <Rp.100.000; | 4 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| Rp.100.000;<x<Rp.500.000; | 10 | 29,4 | 29,4 | 41,2 |
| Rp.500.000;<x<Rp.1.000.000; | 13 | 38,2 | 38,2 | 79,4 |
| >Rp.1.000.000; | 7 | 20,6 | 20,6 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

keperluan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Membeli salah satu produk | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Reparasi | 8 | 23,5 | 23,5 | 26,5 |
| Modifikasi (variasi) | 8 | 23,5 | 23,5 | 50,0 |
| Membeli produk & modifikasi | 17 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

produk yg dibeli/reparasi/modifikasi

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Audio | 6 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| Jok mobil | 6 | 17,6 | 17,6 | 35,3 |
| Kaca film | 10 | 29,4 | 29,4 | 64,7 |
| Lainnya | 12 | 35,3 | 35,3 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

kepuasan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Puas | 34 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

segi kepuasan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Produk | 10 | 29,4 | 29,4 | 29,4 |
| Pelayanan | 8 | 23,5 | 23,5 | 52,9 |
| Suasana bengkel | 7 | 20,6 | 20,6 | 73,5 |
| Lainnya | 9 | 26,5 | 26,5 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

ketersediaan produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Lengkap | 9 | 26,5 | 26,5 | 26,5 |
| Tidak lengkap | 7 | 20,6 | 20,6 | 47,1 |
| Cukup lengkap | 18 | 52,9 | 52,9 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

harga produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Mahal | 1 | 2,9 | 3,2 | 3,2 |
| Murah | 15 | 44,1 | 48,4 | 51,6 |
| Cukup | 15 | 44,1 | 48,4 | 100,0 |
| Total | 31 | 91,2 | 100,0 | |
| a | 3 | 8,8 | | |
| | 34 | 100,0 | | |

kualitas produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Tidak berkualitas | 2 | 5,9 | 6,9 | 6,9 |
| Biasa, relatif sama dengan bengkel lain | 25 | 73,5 | 86,2 | 93,1 |
| Lebih berkualitas | 2 | 5,9 | 6,9 | 100,0 |
| Total | 29 | 85,3 | 100,0 | |
| e | 5 | 14,7 | | |
| | 34 | 100,0 | | |

pelayanan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Bengkel memberikan informasi lengkap | 8 | 23,5 | 23,5 | 23,5 |
| Bengkel dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu | 26 | 76,5 | 76,5 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

produk sesuai/tdk dgn yg diinginkan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ya, sesuai | 24 | 70,6 | 77,4 | 77,4 |
| Tidak sesuai | 7 | 20,6 | 22,6 | 100,0 |
| Total | 31 | 91,2 | 100,0 | |
| a | 3 | 8,8 | | |
| | 34 | 100,0 | | |

kinerja produk dgn yg dijanjikan bengkel

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ya | 23 | 67,6 | 71,9 | 71,9 |
| Tidak sesuai | 9 | 26,5 | 28,1 | 100,0 |
| Total | 32 | 94,1 | 100,0 | |
| a | 2 | 5,9 | | |
| | 34 | 100,0 | | |

garansi sepenuhnya?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ya | 26 | 76,5 | 86,7 | 86,7 |
| Tidak | 4 | 11,8 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 88,2 | 100,0 | |
| a | 4 | 11,8 | | |
| | 34 | 100,0 | | |

konsekuensi thdp garansi?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ya | 27 | 79,4 | 96,4 | 96,4 |
| Tidak | 1 | 2,9 | 3,6 | 100,0 |
| Total | 28 | 82,4 | 100,0 | |
| a | 6 | 17,6 | | |
| | 34 | 100,0 | | |

garansi sesuai/ tdk dgn produknya?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sesuai | 22 | 64,7 | 84,6 | 84,6 |
| Tidak sesuai | 4 | 11,8 | 15,4 | 100,0 |
| Total | 26 | 76,5 | 100,0 | |
| a | 8 | 23,5 | | |
| | 34 | 100,0 | | |

kecepatan krj kary

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Cepat (pekerjaan cepat selesai) | 23 | 67,6 | 67,6 | 67,6 |
| Lambat (menunda-nunda pekerjaan) | 5 | 14,7 | 14,7 | 82,4 |
| Cukup | 6 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

bengkel mengatasi masalah?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Cepat tanggap/ langsung dilayani | 27 | 79,4 | 79,4 | 79,4 |
| Cuek | 7 | 20,6 | 20,6 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

cara bengkel menanggapi komplain?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Langsung dilayani sepenuhnya | 10 | 29,4 | 29,4 | 29,4 |
| Tidak dihiraukan (cuek) | 2 | 5,9 | 5,9 | 35,3 |
| Bengkel bertindak adil (sesuai antrian) | 22 | 64,7 | 64,7 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

hasil akhir komplain?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sesuai keinginan | 12 | 35,3 | 38,7 | 38,7 |
| Tidak sesuai keinginan | 3 | 8,8 | 9,7 | 48,4 |
| Cukup | 16 | 47,1 | 51,6 | 100,0 |
| Total | 31 | 91,2 | 100,0 | |
| siswa b | 3 | 8,8 | | |
| Total | 34 | 100,0 | | |

hasil reparasi/modifikasi?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Bagus, rapi, bersih, & cepat selesai | 3 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| Tidak memuaskan | 13 | 38,2 | 38,2 | 47,1 |
| Cukup | 18 | 52,9 | 52,9 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

sikap & pelayanan SPG?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sopan, ramah, responsive | 4 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| Tidak menghargai konsumen/ pelanggan yg datang | 18 | 52,9 | 52,9 | 64,7 |
| Cukup sopan, ramah, serta responsive | 12 | 35,3 | 35,3 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

pernah merasa dikecewakan SPG/karyawan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d Pernah | 20 | 58,8 | 58,8 | 58,8 |
| Tidak | 14 | 41,2 | 41,2 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

informasi & tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| d Ditanggapi dengan baik | 11 | 32,4 | 32,4 | 32,4 |
| Kurang respon terhadap saran & keluhan pelanggan | 23 | 67,6 | 67,6 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Case Processing Summary

| | Cases | | | | | |
|---|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| uasan pelanggan | 85 | 100,0% | 0 | ,0% | 85 | 100,0% |
| itas produk | 85 | 100,0% | 0 | ,0% | 85 | 100,0% |
| faat & atribut produk | 85 | 100,0% | 0 | ,0% | 85 | 100,0% |
| ya produsen untuk nastikan kinerja luk | 85 | 100,0% | 0 | ,0% | 85 | 100,0% |
| nsi | 85 | 100,0% | 0 | ,0% | 85 | 100,0% |
| on bengkel terhadap alah | 85 | 100,0% | 0 | ,0% | 85 | 100,0% |
| p(sopan,respek,perh 1 & keramahan) | 85 | 100,0% | 0 | ,0% | 85 | 100,0% |
| udahan dlm nperoleh informasi & rsediaan produk | 85 | 100,0% | 0 | ,0% | 85 | 100,0% |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error | |
|-----------------|-------------------------------------|-------------|------------|--|
| uasan pelanggan | Mean | 8,18 | ,087 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 8,00 | |
| | | Upper Bound | 8,35 | |
| | 5% Trimmed Mean | 8,14 | | |
| | Median | 8,00 | | |
| | Variance | ,647 | | |
| | Std. Deviation | ,804 | | |
| | Minimum | 7 | | |
| | Maximum | * | | |
| | Range | 3 | | |
| | Interquartile Range | 1,00 | | |
| | Skewness | ,369 | ,261 | |
| | Kurtosis | -,189 | ,517 | |

Descriptives

| | | | Statistic | Std. Error |
|---|-------------------------------------|-------------|-----------|------------|
| itas produk | Mean | | 7,78 | ,092 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 7,59 | |
| | | Upper Bound | 7,96 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 7,81 | |
| | Median | | 8,00 | |
| | Variance | | ,723 | |
| | Std. Deviation | | ,850 | |
| | Minimum | | 6 | |
| | Maximum | | 9 | |
| | Range | | 3 | |
| | Interquartile Range | | 1,00 | |
| | Skewness | | -,145 | ,261 |
| | Kurtosis | | -,665 | ,517 |
| faat & atribut produk | Mean | | 6,66 | ,104 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 6,45 | |
| | | Upper Bound | 6,87 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 6,68 | |
| | Median | | 7,00 | |
| | Variance | | ,918 | |
| | Std. Deviation | | ,958 | |
| | Minimum | | 5 | |
| | Maximum | | 8 | |
| | Range | | 3 | |
| | Interquartile Range | | 1,00 | |
| | Skewness | | -,259 | ,261 |
| | Kurtosis | | -,827 | ,517 |
| ya produsen untuk astikan kinerja duk | Mean | | 7,54 | ,101 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 7,34 | |
| | | Upper Bound | 7,74 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 7,55 | |
| | Median | | 8,00 | |
| | Variance | | ,870 | |
| | Std. Deviation | | ,933 | |
| | Minimum | | 6 | |
| | Maximum | | 9 | |
| | Range | | 3 | |
| | Interquartile Range | | 1,00 | |
| | Skewness | | -,123 | ,261 |
| | Kurtosis | | -,816 | ,517 |

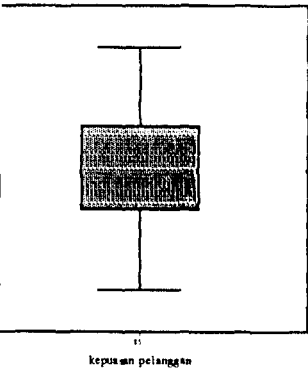
Descriptives

| | | | Statistic | Std. Error |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-----------|------------|
| nsi | Mean | | 7,64 | ,100 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 7,44 | |
| | | Upper Bound | 7,83 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 7,65 | |
| | Median | | 8,00 | |
| | Variance | | ,854 | |
| | Std. Deviation | | ,924 | |
| | Minimum | | 6 | |
| | Maximum | | 9 | |
| | Range | | 3 | |
| | Interquartile Range | | 1,00 | |
| | Skewness | | -,130 | ,261 |
| | Kurtosis | | -,794 | ,517 |
| on bengkel terhadap alah | Mean | | 7,85 | ,081 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 7,69 | |
| | | Upper Bound | 8,01 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 7,87 | |
| | Median | | 8,00 | |
| | Variance | | ,560 | |
| | Std. Deviation | | ,748 | |
| | Minimum | | 6 | |
| | Maximum | | 9 | |
| | Range | | 3 | |
| | Interquartile Range | | 1,00 | |
| | Skewness | | -,266 | ,261 |
| | Kurtosis | | -,139 | ,517 |
| p(sopan,respek,perh & keramahan) | Mean | | 7,86 | ,129 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 7,60 | |
| | | Upper Bound | 8,11 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 7,95 | |
| | Median | | 8,00 | |
| | Variance | | 1,408 | |
| | Std. Deviation | | 1,187 | |
| | Minimum | | 5 | |
| | Maximum | | 9 | |
| | Range | | 4 | |
| | Interquartile Range | | 2,00 | |
| | Skewness | | -,858 | ,261 |
| | Kurtosis | | -,226 | ,517 |

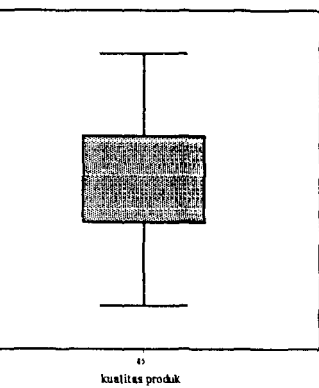
Descriptives

| | | | Statistic | Std. Error |
|--|-------------------------------------|-------------|-----------|------------|
| udahan dlm peroleh informasi & rsediaan produk | Mean | | 8,06 | ,094 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 7,87 | |
| | | Upper Bound | 8,25 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 8,09 | |
| | Median | | 8,00 | |
| | Variance | | ,746 | |
| | Std. Deviation | | ,864 | |
| | Minimum | | 6 | |
| | Maximum | | 9 | |
| | Range | | 3 | |
| | Interquartile Range | | 2,00 | |
| Skewness | | -,342 | ,261 | |
| Kurtosis | | -1,046 | ,517 | |

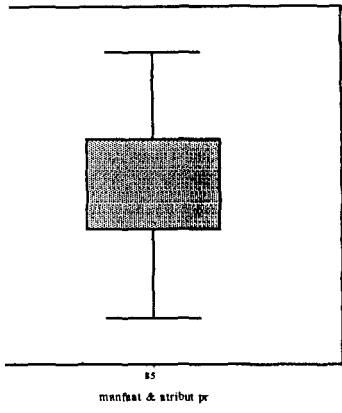
uasan pelanggan



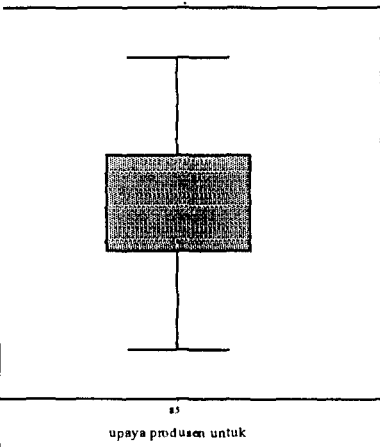
ualitas produk



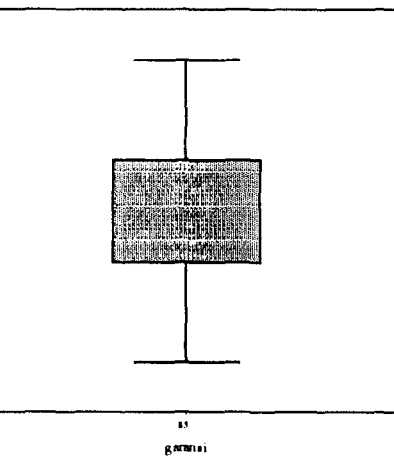
faat & atribut produk



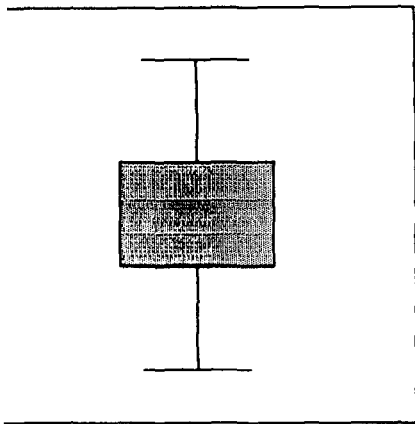
upaya produsen untuk memastikan kinerja produk



konsistensi

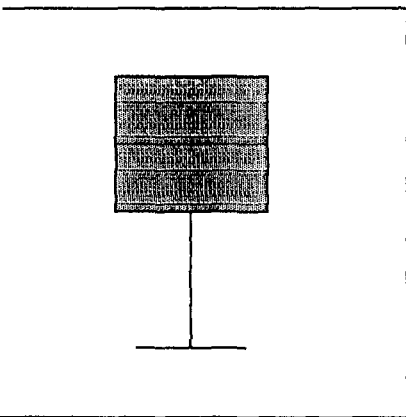


opinion bengkel terhadap masalah



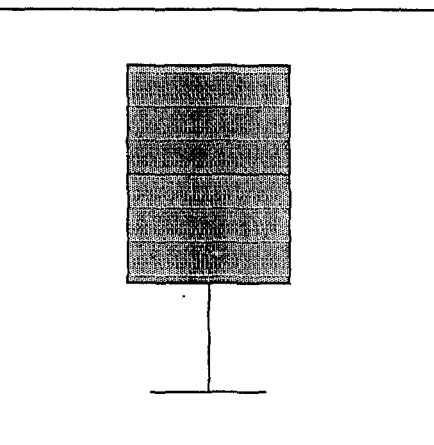
85
respon bengkel terha

o(sopan,respek,perhatian & keramahan)



85
sikap(sopan,respek,p

udahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk



85
kemudahan dlm memper

Lampiran C.2

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smimov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--|--------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| kepuasan pelanggan | ,281 | 85 | ,000 | ,852 | 85 | ,000 |
| kualitas produk | ,227 | 85 | ,000 | ,866 | 85 | ,000 |
| manfaat & atribut produk | ,239 | 85 | ,000 | ,873 | 85 | ,000 |
| upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | ,230 | 85 | ,000 | ,878 | 85 | ,000 |
| garansi | ,218 | 85 | ,000 | ,878 | 85 | ,000 |
| respon bengkel terhadap masalah | ,287 | 85 | ,000 | ,841 | 85 | ,000 |
| sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | ,241 | 85 | ,000 | ,833 | 85 | ,000 |
| kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | ,238 | 85 | ,000 | ,825 | 85 | ,000 |

a. Lilliefors Significance Correction

Diagram C.3 (General Linear Model)

Between-Subjects Factors

| | Value Label | N | |
|-----------|-------------|------------|----|
| Keputusan | 0 | Puas | 34 |
| | 1 | Tidak puas | 51 |

Multivariate Tests^b

| Source | | Value | F | Hypothesis df | Error df | Sig. |
|-----------|--------------------|---------|-----------------------|---------------|----------|------|
| Intercept | Pillai's Trace | ,996 | 2549,153 ^a | 8,000 | 76,000 | ,000 |
| | Wilks' Lambda | ,004 | 2549,153 ^a | 8,000 | 76,000 | ,000 |
| | Hotelling's Trace | 268,332 | 2549,153 ^a | 8,000 | 76,000 | ,000 |
| | Roy's Largest Root | 268,332 | 2549,153 ^a | 8,000 | 76,000 | ,000 |
| S.V1 | Pillai's Trace | ,137 | 1,505 ^a | 8,000 | 76,000 | ,170 |
| | Wilks' Lambda | ,863 | 1,505 ^a | 8,000 | 76,000 | ,170 |
| | Hotelling's Trace | ,158 | 1,505 ^a | 8,000 | 76,000 | ,170 |
| | Roy's Largest Root | ,158 | 1,505 ^a | 8,000 | 76,000 | ,170 |

Exact statistic

Design: Intercept+PUAS.V1

Tests of Between-Subjects Effects

| Source | Dependent Variable | Type III Sum of Squares | df | Mean Square |
|--|--|-------------------------|----------|-------------|
| Corrected Model | kepuasan pelanggan | ,196 ^a | 1 | ,196 |
| | kualitas produk | ,567 ^b | 1 | ,567 |
| | manfaat & atribut produk | 2,684 ^c | 1 | 2,684 |
| | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | ,125 ^d | 1 | ,125 |
| | garansi | ,282 ^a | 1 | ,282 |
| | respon bengkel terhadap masalah | ,159 ^e | 1 | ,159 |
| | sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | ,159 ^f | 1 | ,159 |
| | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | 3,971 ^g | 1 | 3,971 |
| | Corrected Total | kepuasan pelanggan | 5442,267 | 1 |
| kualitas produk | | 4913,508 | 1 | 4913,508 |
| manfaat & atribut produk | | 3578,825 | 1 | 3578,825 |
| upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | | 4650,196 | 1 | 4650,196 |
| garansi | | 4771,765 | 1 | 4771,765 |
| respon bengkel terhadap masalah | | 5013,335 | 1 | 5013,335 |
| sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | | 5051,029 | 1 | 5051,029 |
| kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | | 5357,665 | 1 | 5357,665 |
| Total | | kepuasan pelanggan | ,196 | 1 |
| | kualitas produk | ,567 | 1 | ,567 |
| | manfaat & atribut produk | 2,684 | 1 | 2,684 |
| | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | ,125 | 1 | ,125 |
| | garansi | ,282 | 1 | ,282 |
| | respon bengkel terhadap masalah | ,159 | 1 | ,159 |
| | sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | ,159 | 1 | ,159 |
| | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | 3,971 | 1 | 3,971 |

Tests of Between-Subjects Effects

| Source | Dependent Variable | Type III Sum of Squares | df | Mean Square |
|-----------------|--|-------------------------|----|-------------|
| Error | kepuasan pelanggan | 54,157 | 83 | ,652 |
| | kualitas produk | 60,186 | 83 | ,725 |
| | manfaat & atribut produk | 74,422 | 83 | ,897 |
| | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | 72,980 | 83 | ,879 |
| | garansi | 71,412 | 83 | ,860 |
| | respon bengkel terhadap masalah | 46,853 | 83 | ,564 |
| | sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | 118,147 | 83 | 1,423 |
| | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | 58,735 | 83 | ,708 |
| Total | kepuasan pelanggan | 5737,000 | 85 | |
| | kualitas produk | 5201,000 | 85 | |
| | manfaat & atribut produk | 3846,000 | 85 | |
| | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | 4907,000 | 85 | |
| | garansi | 5027,000 | 85 | |
| | respon bengkel terhadap masalah | 5281,000 | 85 | |
| | sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | 5368,000 | 85 | |
| | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | 5583,000 | 85 | |
| Corrected Total | kepuasan pelanggan | 54,353 | 84 | |
| | kualitas produk | 60,753 | 84 | |
| | manfaat & atribut produk | 77,106 | 84 | |
| | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | 73,106 | 84 | |
| | garansi | 71,694 | 84 | |
| | respon bengkel terhadap masalah | 47,012 | 84 | |
| | sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | 118,306 | 84 | |
| | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | 62,706 | 84 | |

Tests of Between-Subjects Effects

| Source | Dependent Variable | F | Sig. |
|--|--|--------------------|----------|
| Corrected Model | kepuasan pelanggan | ,301 | ,585 |
| | kualitas produk | ,781 | ,379 |
| | manfaat & atribut produk | 2,994 | ,087 |
| | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | ,143 | ,707 |
| | garansi | ,328 | ,568 |
| | respon bengkel terhadap masalah | ,281 | ,597 |
| | sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | ,112 | ,739 |
| | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | 5,611 | ,020 |
| | Corrected Total | kepuasan pelanggan | 8340,737 |
| kualitas produk | | 6775,983 | ,000 |
| manfaat & atribut produk | | 3991,350 | ,000 |
| upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | | 5288,630 | ,000 |
| garansi | | 5546,096 | ,000 |
| respon bengkel terhadap masalah | | 8881,125 | ,000 |
| sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | | 3548,420 | ,000 |
| kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | | 7571,021 | ,000 |
| Total | | kepuasan pelanggan | ,301 |
| | kualitas produk | ,781 | ,379 |
| | manfaat & atribut produk | 2,994 | ,087 |
| | upaya produsen untuk memastikan kinerja produk | ,143 | ,707 |
| | garansi | ,328 | ,568 |
| | respon bengkel terhadap masalah | ,281 | ,597 |
| | sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) | ,112 | ,739 |
| | kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | 5,611 | ,020 |

Tests of Between-Subjects Effects

| Source | Dependent Variable | F | Sig. |
|-----------------|--|---|------|
| Residual | kepuasan pelanggan kualitas produk manfaat & atribut produk upaya produsen untuk memastikan kinerja produk garansi respon bengkel terhadap masalah sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | | |
| Total | kepuasan pelanggan kualitas produk manfaat & atribut produk upaya produsen untuk memastikan kinerja produk garansi respon bengkel terhadap masalah sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | | |
| Corrected Total | kepuasan pelanggan kualitas produk manfaat & atribut produk upaya produsen untuk memastikan kinerja produk garansi respon bengkel terhadap masalah sikap(sopan,respek,perhatian & keramahan) kemudahan dlm memperoleh informasi & ketersediaan produk | | |

R Squared = ,004 (Adjusted R Squared = -,008)

R Squared = ,009 (Adjusted R Squared = -,003)

R Squared = ,035 (Adjusted R Squared = ,023)

R Squared = ,002 (Adjusted R Squared = -,010)

R Squared = ,003 (Adjusted R Squared = -,009)

R Squared = ,001 (Adjusted R Squared = -,011)

R Squared = ,063 (Adjusted R Squared = ,052)

LAMPIRAN C.4

A. Uji *Confidence Interval* proporsi untuk pelanggan “tidak puas”

1. Kecepatan kerja karyawan

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa kerja karyawan lambat
= 32

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa kerja karyawan lambat

$$= \frac{x}{n} = \frac{32}{51} = 0,627$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,627 - 1,96 \sqrt{\frac{0,627(1-0,627)}{51}} = 0,627 - 0,132 = 0,495$$

$$CI_{\max} = 0,627 + 1,96 \sqrt{\frac{0,627(1-0,627)}{51}} = 0,627 + 0,132 = 0,759$$

2. Sikap dan pelayanan SPG atau karyawan

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali =
51

x = jumlah pelanggan yang merasa tidak dihargai oleh SPG
ataupun karyawan = 35

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa tidak dihargai oleh SPG

$$\text{ataupun karyawan} = \frac{x}{n} = \frac{35}{51} = 0,686$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,686 - 1,96 \sqrt{\frac{0,686(1-0,686)}{51}} = 0,686 - 0,127 = 0,559$$

$$CI_{\max} = 0,686 + 1,96 \sqrt{\frac{0,686(1-0,686)}{51}} = 0,686 + 0,127 = 0,813$$

3. Pelanggan pernah merasa dikecewakan oleh SPG atau karyawan

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang pernah merasa dikecewakan oleh SPG dan karyawan = 34

= proporsi pelanggan yang pernah merasa dikecewakan oleh SPG

dan karyawan = $\frac{x}{n} = \frac{34}{51} = 0,666$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,666 - 1,96 \sqrt{\frac{0,666(1-0,666)}{51}} = 0,666 - 0,129 = 0,537$$

$$CI_{\max} = 0,666 + 1,96 \sqrt{\frac{0,666(1-0,666)}{51}} = 0,666 + 0,129 = 0,795$$

4. Hasil akhir komplain

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa hasil akhir komplain tidak sesuai dengan keinginannya = 30

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa hasil akhir komplain

tidak sesuai dengan keinginannya = $\frac{x}{n} = \frac{30}{51} = 0,588$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,558 - 1,96 \sqrt{\frac{0,558(1-0,558)}{51}} = 0,558 - 0,136 = 0,442$$

$$CI_{\max} = 0,558 + 1,96 \sqrt{\frac{0,558(1-0,558)}{51}} = 0,558 + 0,136 = 0,694$$

5. Hasil reparasi/modifikasi

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa hasil reparasi tidak memuaskan = 27

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa hasil reparasi tidak

$$\text{memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{27}{51} = 0,529$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,529 - 1,96 \sqrt{\frac{0,529(1-0,529)}{51}} = 0,529 - 0,137 = 0,392$$

$$CI_{\max} = 0,529 + 1,96 \sqrt{\frac{0,529(1-0,529)}{51}} = 0,529 + 0,137 = 0,666$$

6. Ketersediaan produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa ketersediaan produk di bengkel tidak lengkap = 26

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa ketersediaan produk di

$$\text{bengkel tidak lengkap} = \frac{x}{n} = \frac{26}{51} = 0,509$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,509 - 1,96 \sqrt{\frac{0,509(1-0,509)}{51}} = 0,509 - 0,137 = 0,372$$

$$CI_{\max} = 0,509 + 1,96 \sqrt{\frac{0,509(1-0,509)}{51}} = 0,509 + 0,137 = 0,646$$

7. Cara bengkel menanggapi komplain

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa bengkel tidak menghiraukan atau menanggapi komplainnya = 24

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa bengkel tidak

menghiraukan atau menanggapi komplainnya = $\frac{x}{n} = \frac{24}{51} = 0,47$

CI =

$$CI_{\min} = 0,47 - 1,96 \sqrt{\frac{0,47(1-0,47)}{51}} = 0,47 - 0,137 = 0,333$$

$$CI_{\max} = 0,47 + 1,96 \sqrt{\frac{0,47(1-0,47)}{51}} = 0,47 + 0,137 = 0,607$$

8. Harga produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa harga produk mahal = 14

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa harga produk mahal =

$\frac{x}{n} = \frac{14}{51} = 0,274$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,274 - 1,96 \sqrt{\frac{0,274(1-0,274)}{51}} = 0,274 - 0,122 = 0,152$$

$$CI_{\max} = 0,274 + 1,96 \sqrt{\frac{0,274(1-0,274)}{51}} = 0,274 + 0,122 = 0,396$$

9. Kesesuaian produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa produk yang diberikan bengkel tidak sesuai dengan yang diinginkan pelanggan = 9

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa produk yang diberikan

bengkel tidak sesuai dengan yang diinginkan = $\frac{x}{n} = \frac{9}{51} = 0,176$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,176 - 1,96 \sqrt{\frac{0,176(1-0,176)}{51}} = 0,176 - 0,053 = 0,123$$

$$CI_{\max} = 0,176 + 1,96 \sqrt{\frac{0,176(1-0,176)}{51}} = 0,176 + 0,053 = 0,229$$

10. Garansi

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa garansi yang diberikan bengkel tidak sesuai dengan produknya = 7

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa garansi yang diberikan

bengkel tidak sesuai dengan produknya = $\frac{x}{n} = \frac{7}{51} = 0,137$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,137 - 1,96 \sqrt{\frac{0,137(1-0,137)}{51}} = 0,137 - 0,048 = 0,089$$

$$CI_{\max} = 0,137 + 1,96 \sqrt{\frac{0,137(1-0,137)}{51}} = 0,137 + 0,048 = 0,185$$

11. Kualitas Produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa produk yang tersedia di bengkel tidak berkualitas = 3

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa produk yang tersedia

di bengkel tidak berkualitas = $\frac{x}{n} = \frac{3}{51} = 0,058$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,058 - 1,96 \sqrt{\frac{0,058(1-0,058)}{51}} = 0,058 - 0,033 = 0,025$$

$$CI_{\max} = 0,058 + 1,96 \sqrt{\frac{0,058(1-0,058)}{51}} = 0,058 + 0,033 = 0,091$$

12. Kinerja produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang datang lebih dari satu kali = 51

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa kinerja produk tidak sesuai dengan yang dijanjikan bengkel = 10

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa kinerja produk tidak

sesuai dengan yang dijanjikan bengkel = $\frac{x}{n} = \frac{10}{51} = 0,196$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,196 - 1,96 \sqrt{\frac{0,196(1-0,196)}{51}} = 0,196 - 0,055 = 0,141$$

$$CI_{\max} = 0,196 + 1,96 \sqrt{\frac{0,196(1-0,196)}{51}} = 0,196 + 0,055 = 0,251$$

B. Uji Confidence Interval proporsi untuk pelanggan “puas”

1. Cara bengkel menanggapi komplain

Diketahui:

n = Jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = Jumlah sampel pelanggan yang merasa cara bengkel dalam menanggapi komplain memuaskan = 32 (10+22) (= pelanggan dengan jawaban ”langsung dilayani” dan ”bengkel bertindak adil”).

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa cara bengkel dalam

menanggapi komplain memuaskan = $\frac{x}{n} = \frac{32}{34} = 0,941$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,941 - 1,96 \sqrt{\frac{0,941(1-0,941)}{34}} = 0,941 - 0,079 = 0,862$$

$$CI_{\max} = 0,941 + 1,96 \sqrt{\frac{0,941(1-0,941)}{34}} = 0,941 + 0,079 = 1,02$$

2. Harga produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa harga produk memuaskan

= 30 (15+15) (= pelanggan dengan jawaban “cuku murah” dan “murah”).

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa harga produk

$$\text{memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{30}{34} = 0,882$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,882 - 1,96 \sqrt{\frac{0,882(1-0,882)}{34}} = 0,882 - 0,108 = 0,774$$

$$CI_{\max} = 0,882 + 1,96 \sqrt{\frac{0,882(1-0,882)}{34}} = 0,882 + 0,108 = 0,99$$

3. Kecepatan kerja karyawan

Diketahui:

n = Jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah sampel pelanggan yang merasa kerja karyawan memuaskan = 29 (23+6) (= pelanggan dengan jawaban ”cepat” dan ”cukup”).

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa kerja karyawan

$$\text{memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{29}{34} = 0,852$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,852 - 1,96 \sqrt{\frac{0,852(1-0,852)}{34}} = 0,852 - 0,119 = 0,733$$

$$CI_{\max} = 0,852 + 1,96 \sqrt{\frac{0,852(1-0,852)}{34}} = 0,852 + 0,119 = 0,971$$

4. Hasil reparasi

Diketahui:

n = Jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah sampel pelanggan yang merasa bahwa hasil reparasi memuaskan = 29 (3+18) (= pelanggan dengan jawaban "bagus, rapi, bersih, cepat selesai" dan "cukup").

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa hasil reparasi

$$\text{memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{29}{34} = 0,852$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,852 - 1,96 \sqrt{\frac{0,852(1-0,852)}{34}} = 0,852 - 0,119 = 0,733$$

$$CI_{\max} = 0,852 + 1,96 \sqrt{\frac{0,852(1-0,852)}{34}} = 0,852 + 0,119 = 0,971$$

5. Hasil akhir komplain

Diketahui:

n = Jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah sampel pelanggan yang merasa bahwa hasil akhir komplain memuaskan = 28 (12+16) (= pelanggan dengan jawaban "sesuai keinginan" dan "cukup").

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa hasil akhir komplain

$$\text{memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{28}{34} = 0,823$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,823 - 1,96 \sqrt{\frac{0,823(1-0,823)}{34}} = 0,852 - 0,128 = 0,724$$

$$CI_{\max} = 0,823 + 1,96 \sqrt{\frac{0,823(1-0,823)}{34}} = 0,852 + 0,128 = 0,98$$

6. Kualitas produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa kualitas produk yang tersedia memuaskan = 27 (25+2) (= pelanggan dengan jawaban “biasa,relative sama dengan yang lain” dan “lebih berkualitas”).

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa kualitas produk yang

tersedia memuaskan = $\frac{x}{n} = \frac{27}{34} = 0,794$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,794 - 1,96 \sqrt{\frac{0,794(1-0,794)}{34}} = 0,794 - 0,135 = 0,659$$

$$CI_{\max} = 0,794 + 1,96 \sqrt{\frac{0,794(1-0,794)}{34}} = 0,794 + 0,135 = 0,929$$

7. Bengkel mengatasi masalah

Diketahui:

n = Jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah sampel pelanggan yang merasa bahwa cara bengkel dalam mengatasi masalah memuaskan = 27 (pelanggan dengan jawaban ”cepat tanggap”).

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa cara bengkel dalam

$$\text{mengatasi masalah memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{27}{34} = 0,794$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,794 - 1,96 \sqrt{\frac{0,794(1-0,794)}{34}} = 0,794 - 0,135 = 0,659$$

$$CI_{\max} = 0,794 + 1,96 \sqrt{\frac{0,794(1-0,794)}{34}} = 0,794 + 0,135 = 0,929$$

8. Kesesuaian produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa produk yang diberikan bengkel memuaskan = 24 (= pelanggan dengan jawaban "ya,sesuai").

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa produk yang

$$\text{diberikan bengkel memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{24}{34} = 0,705$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,705 - 1,96 \sqrt{\frac{0,705(1-0,705)}{34}} = 0,705 - 0,153 = 0,552$$

$$CI_{\max} = 0,705 + 1,96 \sqrt{\frac{0,705(1-0,705)}{34}} = 0,705 + 0,153 = 0,858$$

9. Kinerja produk

Diketahui:

n = jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah pelanggan yang merasa bahwa kinerja produk memuaskan = 23 (= pelanggan dengan jawaban "ya, sesuai").

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa kinerja produk

$$\text{memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{23}{34} = 0,676$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,676 - 1,96 \sqrt{\frac{0,676(1-0,676)}{34}} = 0,676 - 0,157 = 0,519$$

$$CI_{\max} = 0,676 + 1,96 \sqrt{\frac{0,676(1-0,676)}{34}} = 0,676 + 0,157 = 0,833$$

10. Garansi

Diketahui:

n = Jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah sampel pelanggan yang merasa bahwa garansi yang diberikan memuaskan = 22 (pelanggan dengan jawaban "ya, sesuai").

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa garansi yang

$$\text{diberikan memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{22}{34} = 0,647$$

$$CI = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$CI_{\min} = 0,647 - 1,96 \sqrt{\frac{0,647(1-0,647)}{34}} = 0,647 - 0,160 = 0,487$$

$$CI_{\max} = 0,647 + 1,96 \sqrt{\frac{0,647(1-0,647)}{34}} = 0,647 + 0,160 = 0,807$$

11. Sikap dan pelayanan SPG atau karyawan

Diketahui:

n = Jumlah sampel pelanggan yang puas = 34

x = jumlah sampel pelanggan yang merasa bahwa sikap dan pelayanan SPG/karyawan memuaskan = 16 (4+12) (= pelanggan

dengan jawaban "sopan, ramah, responsive" dan " cukup sopan, ramah, serta responsive").

\hat{p} = proporsi pelanggan yang merasa bahwa sikap dan pelayanan

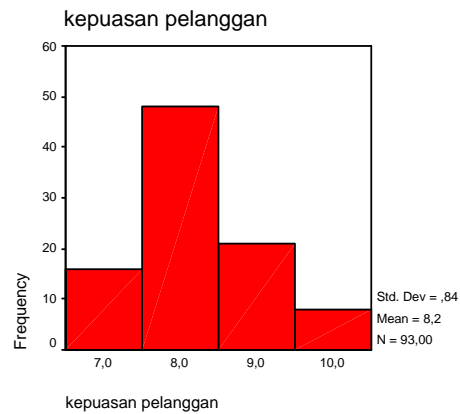
$$\text{SPG/karyawan memuaskan} = \frac{x}{n} = \frac{16}{34} = 0,470$$

$$\text{CI} = \hat{p} \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

$$\text{CI}_{\min} = 0,470 - 1,96 \sqrt{\frac{0,470(1-0,470)}{34}} = 0,470 - 0,167 = 0,303$$

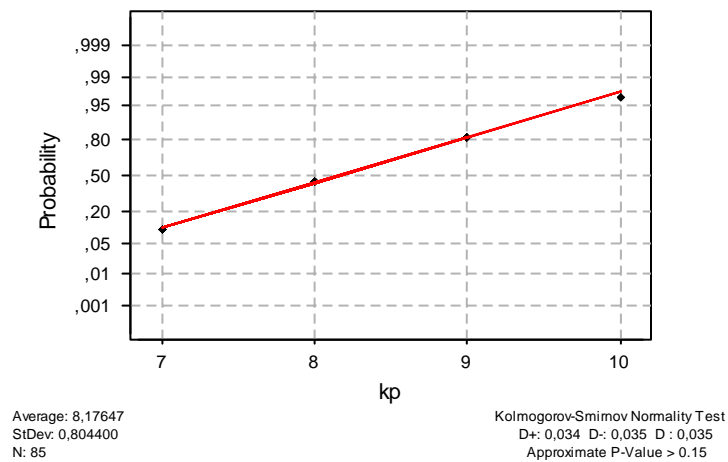
$$\text{CI}_{\max} = 0,470 + 1,96 \sqrt{\frac{0,470(1-0,470)}{34}} = 0,470 + 0,167 = 0,637$$

Untuk mengetahui sebaran datanya dapat dilihat pada histogram masing-masing variabel kepentingan. Adapun histogram dari variabel-variabel tersebut secara lengkap ditampilkan dibawah ini:



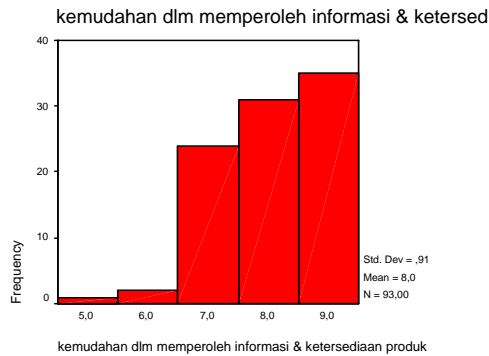
Gambar 5.8 Histogram kepuasan pelanggan

Normal Probability Plot

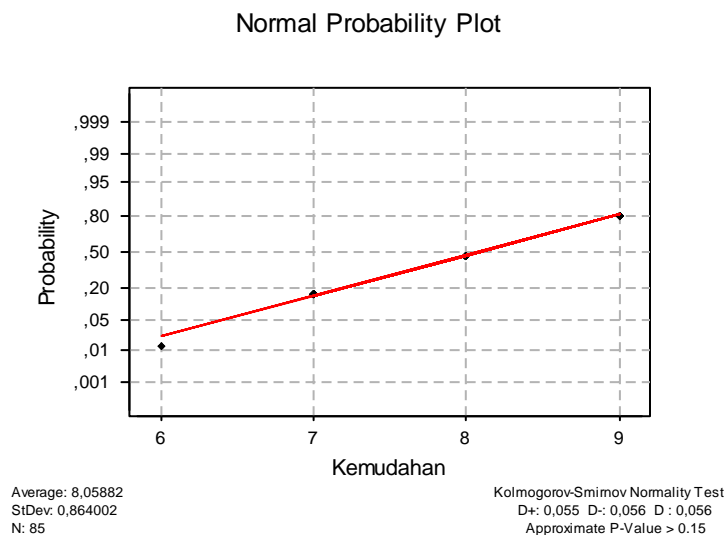


Gambar 5.9 Grafik Normal plot kepuasan pelanggan

Dari gambar histogram diatas dapat diketahui bahwa data dari tingkat kepentingan pada variabel kepuasan pelanggan berdistribusi normal.

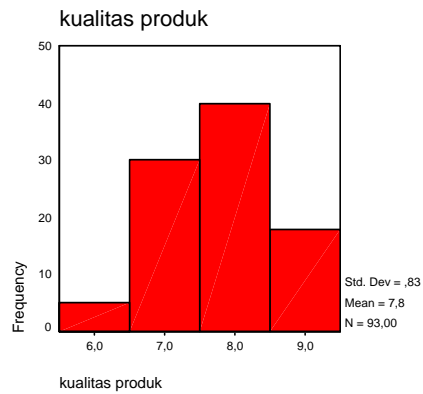


Gambar 5.10 Histogram kemudahan dalam memperoleh informasi dan ketersediaan produk

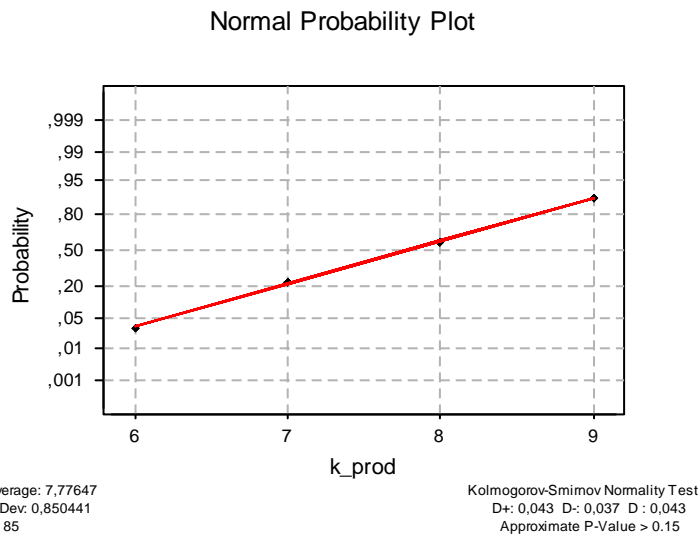


Gambar 5.11 Grafik normal plot kemudahan dalam memperoleh informasi dan ketersediaan produk

Dari gambar histogram diatas dapat diketahui bahwa data dari tingkat kepentingan pada variabel kemudahan dalam memperoleh informasi dan ketersediaan produk berdistribusi miring kekiri dengan $skewness = -0,342$, maka digunakan $trimmed\ mean = 8,09$ untuk menggantikan nilai μ .

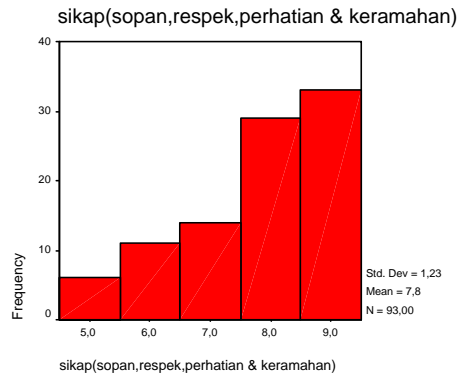


Gambar 5.12 Histogram kualitas produk

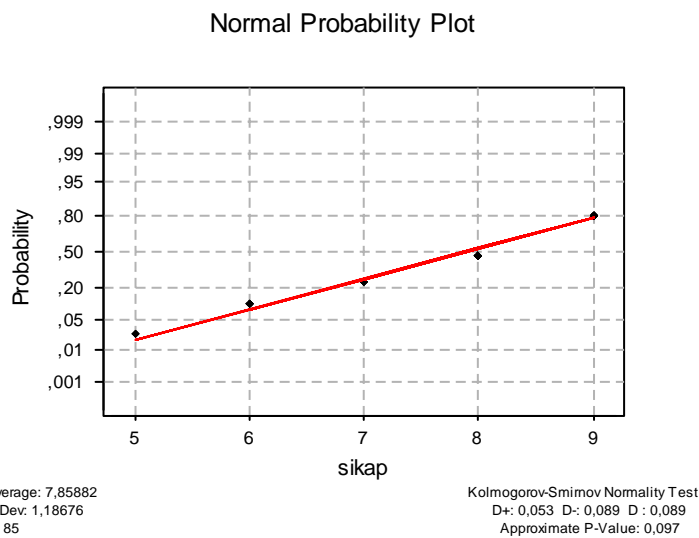


Gambar 5.13 Grafik normal plot kualitas produk

Dari gambar histogram diatas dapat diketahui bahwa data dari tingkat kepentingan pada variabel kualitas produk berdistribusi normal.

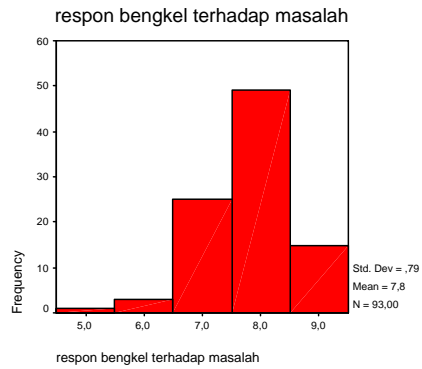


Gambar 5.14 Histogram sikap (sopan, respek, perhatian, dan keramahan)



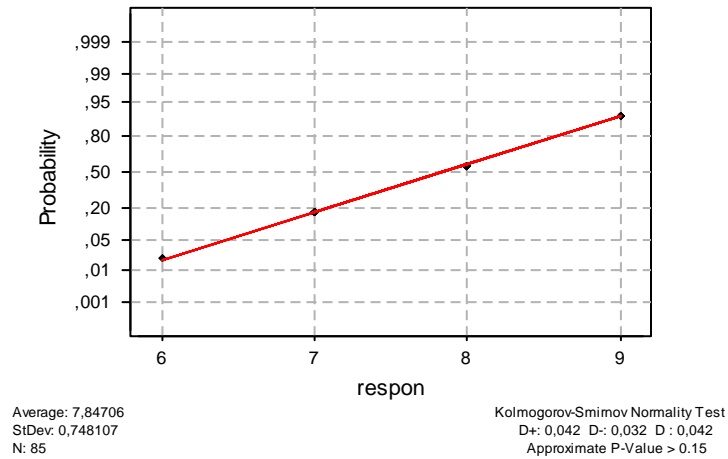
Gambar 5.15 Grafik normal plot sikap

Dari gambar histogram diatas dapat diketahui bahwa data dari tingkat kepentingan pada variabel sikap (sopan, respek, perhatian, dan keramahan) berdistribusi miring kekiri, dengan *skewness* = -0,858, maka digunakan *trimmed mean* = 7,95 untuk menggantikan nilai μ .



Gambar 5.16 Histogram respon bengkel terhadap masalah

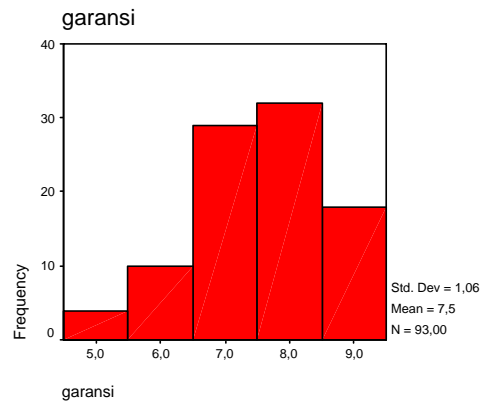
Normal Probability Plot



Gambar 5.17 Grafik normal plot respon bengkel terhadap masalah

Dari gambar histogram diatas dapat diketahui bahwa data dari tingkat kepentingan pada variabel respon bengkel terhadap masalah berdistribusi normal.

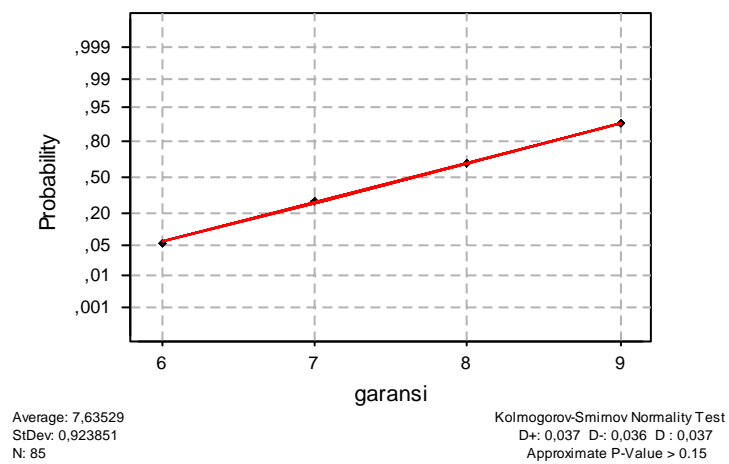
KK



garansi

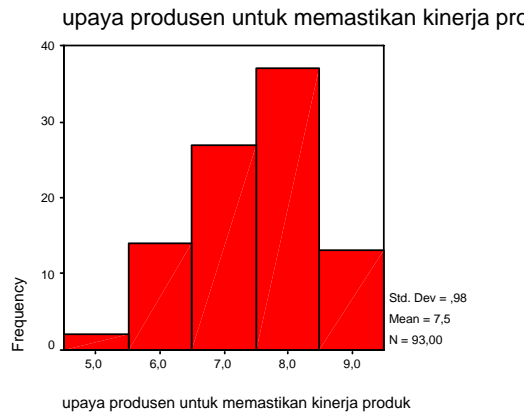
Gambar 5.18 Histogram garansi

Normal Probability Plot

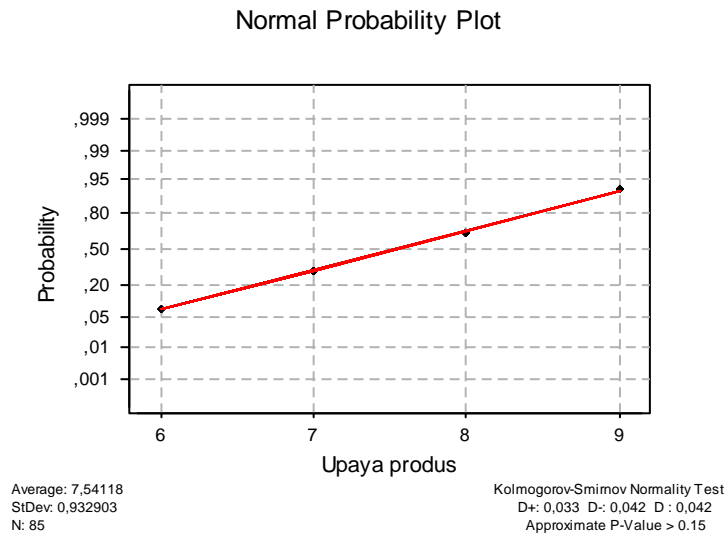


Gambar 5.19 Grafik normal plot garansi

Dari gambar histogram diatas dapat diketahui bahwa data dari tingkat kepentingan pada variabel garansi berdistribusi normal.

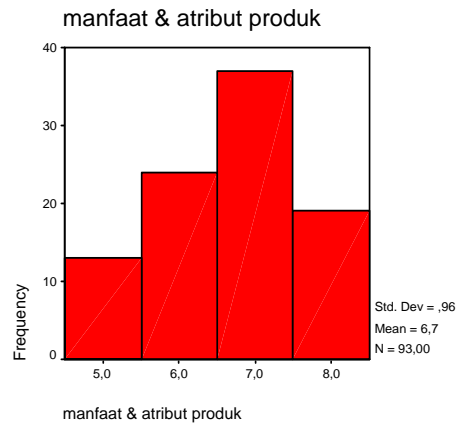


Gambar 5.20 Histogram upaya produsen untuk memastikan kinerja produk

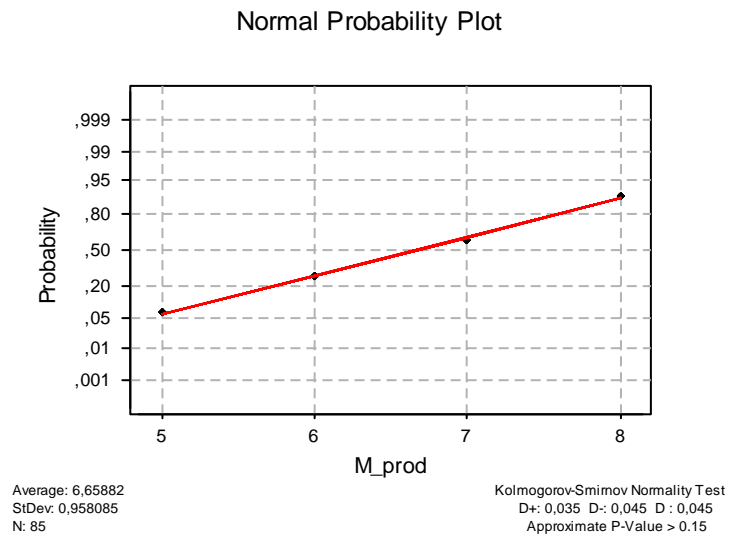


Gambar 5.21 Grafik normal plot uapaya produsen untuk memastikan kinerja produk

Dari gambar histogram diatas dapat diketahui bahwa data dari tingkat kepentingan pada variabel upaya produsen untuk memastikan kinerja produk berdistribusi normal.



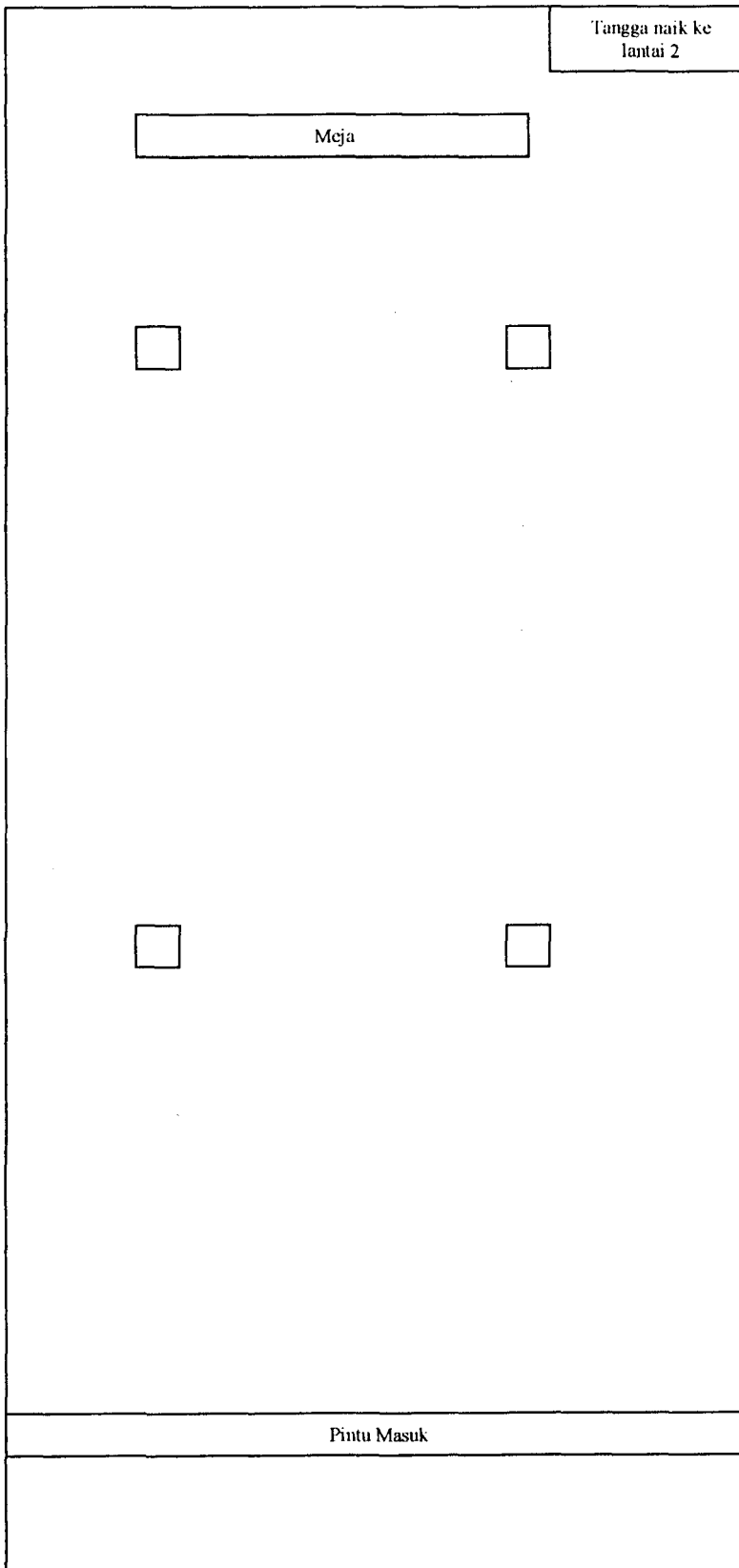
Gambar 5.22 Histogram manfaat dan atribut produk



Gambar 5.23 Grafik normal plot manfaat dan atribut produk

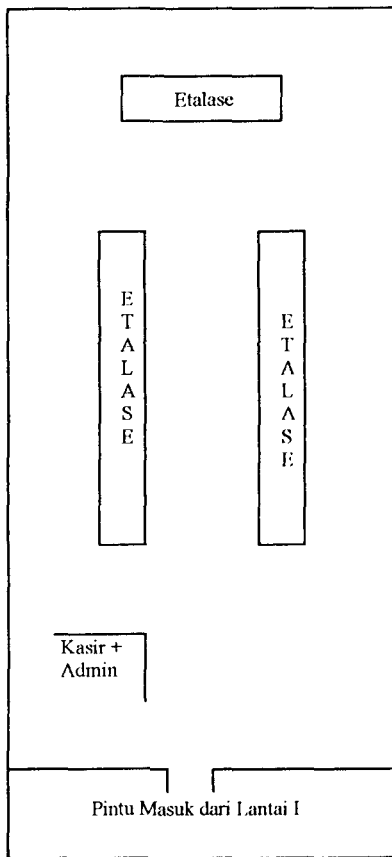
Dari gambar histogram diatas dapat diketahui bahwa data dari tingkat kepentingan pada variabel manfaat dan atribut produk berdistribusi normal.

Lampiran D.1
Denah bengkel variasi mobil "Ferrari" lantai I



Keterangan: Skala 1:1 (Panjang = 25 m ; Lebar = 11 m)

Lampiran D.2
Denah bengkel variasi mobil "Ferrari" lantai II



Keterangan: Skala 1:1 (Panjang = 12,5 m ; Lebar = 5,5 m)

PERPUSTAKAAN
Universitas Katolik Widyadarmas
SURABAYA