

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOP DOORSMEER**

Halo, Perkenalkan saya Muhammad Rizqi Sukarno, Mahasiswa Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Jurusan Manajemen Pemasaran Internasional.

Kami bermaksud untuk menyampaikan kuisisioner penelitian mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Top Doorsmeer" untuk memenuhi tugas akhir, hasil dari kuisisioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan saudara/saudari yang telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuisisioner ini. Informasi yang saudara/saudari berikan akan dijaga kerahasiannya.

#### **A. Data responden:**

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Usia :  
Pekerjaan :

#### **B. Pertanyaan terkait pengalaman mencuci mobil di doorsmeer**

1. Berapa frekuensi anda untuk mencuci mobil di doorsmeer ?
2. Apakah anda pernah mencuci mobil di Top Doorsmeer?
3. Apa alasan anda mencuci mobil di Top Doorsmeer?
4. Jasa apa yang kamu gunakan saat mencuci mobil di Top Doorsmeer ?

### C. Pernyataan

Berilah tanda check list (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

STS	Sangat tidak setuju	=	1 point
TS	Tidak setuju	=	2 point
N	Netral	=	3 point
S	Setuju	=	4 point
SS	Sangat Setuju	=	5 point

### Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Kategori				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
2	Pelayanan yang diberikan tepat dengan kondisi kendaraan milik konsumen					
3	Pelayanan yang diberikan sangat cepat sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama					
4	Pelayanan yang diberikan membuat konsumen merasa nyaman					
5	Perusahaan menyediakan karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas terutama yang berkaitan dengan car wash dan car care					
6	Perusahaan menyediakan karyawan yang jujur dan dapat dipercaya					
7	Karyawan Top Doorsmeer memiliki kemampuan berkomunikasi yang ramah, sopan dan santun					
8	Karyawan Top Doorsmeer mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik, jelas dan bertanggung jawab					

9	Karyawan Top Doorsmeer berpenampilan rapi, sopan dan menarik					
10	Ruangan Top Doorsmeer tertata rapi dan bersih sehingga menimbulkan kesan nyaman dan menyenangkan					

### Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Kategori				
		STS	TS	N	S	SS
1	Produk yang digunakan untuk car wash dan car care memiliki kualitas tinggi					
2	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
3	Biaya yang dibebankan perusahaan sangat wajar dengan produk yang ditawarkan					
4	Biaya yang dikeluarkan sangat wajar untuk pelayanan yang diberikan					
5	Karyawan dalam melakukan pelayanan sangat tanggap dan cepat					
6	Karyawan mengirimkan mobil dengan cepat setelah selesai di cuci dengan jenis layanan yang diinginkan konsumen					
7	Karyawan cukup memperhatikan konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan cepat					
8	Karyawan memberikan tanggapan pelayanan secara adil kepada setiap konsumen					
9	Perusahaan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan pelayanan					
10	Perusahaan tidak memberikan tambahan biaya untuk pelayanan yang diberikan selama tidak menambah jenis pelayanan					

### Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen

#### Lampiran 3.1 Uji Validitas

##### Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	No Butir	Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Tangible</i>	Kondisi ruang tunggu	X1.1	0,944	0,3	Valid
	Kelengkapan pelayanan	X1.2	0,957	0,3	Valid
<i>Reliability</i>	Ketepatan pelayanan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan keluhan konsumen	X2.1	0,923	0,3	Valid
	Ketelitian karyawan dalam bekerja	X2.2	0,933	0,3	Valid
<i>Responsiveness</i>	Kejelasan penyampaian informasi yang dibutuhkan	X3.1	0,916	0,3	Valid
	Kesediaan karyawan dalam membantu	X3.2	0,925	0,3	Valid
<i>Empathy</i>	Ketulusan staf dan karyawan dalam membantu dan mendengarkan keluhan pelanggan	X4.1	0,934	0,3	Valid
	Perhatian yang diberikan oleh staf dan karyawan cucian mobil	X4.2	0,922	0,3	Valid
<i>Assurance</i>	Jaminan perawatan yang disediakan	X5.1	0,934	0,3	Valid
	Tingkat kualitas hasil kerja	X5.2	0,909	0,3	Valid

### Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	No Butir	Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	Penyediaan fasilitas jasa yang berkualitas	Y.1	0,842	0,3	Valid
		Y.2	0,894	0,3	Valid
		Y.3	0,905	0,3	Valid
	Program promosi yang loyalitas	Y.4	0,861	0,3	Valid
		Y.5	0,898	0,3	Valid
		Y.6	0,895	0,3	Valid
	Penanganan komplain secara efektif	Y.7	0,929	0,3	Valid
		Y.8	0,921	0,3	Valid
		Y.9	0,898	0,3	Valid
		Y.10	0,811	0,3	Valid

### Lampiran 3.2 Uji Reliabilitas

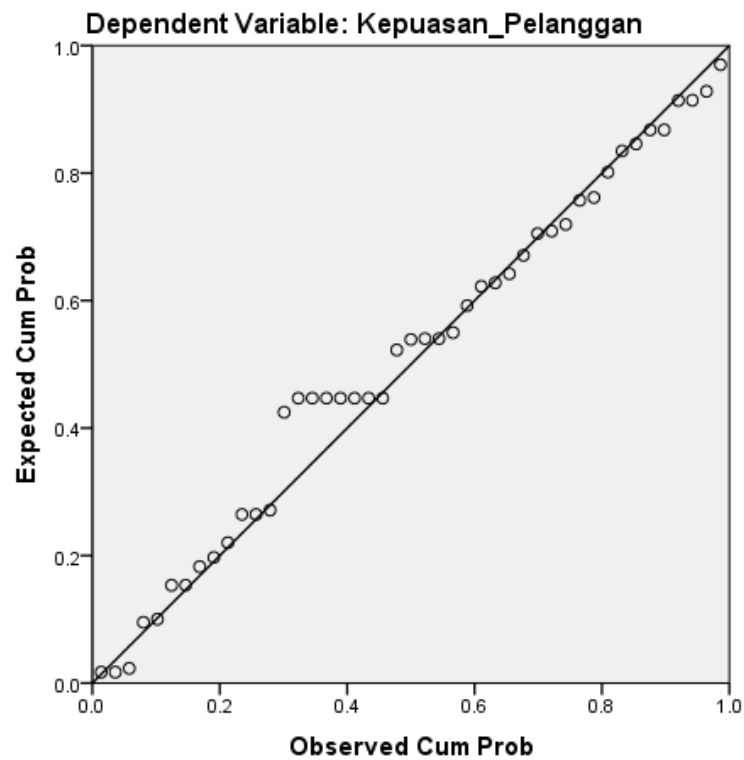
Variabel	Indikator	No Butir	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Ket
<i>Tangible</i>	Kondisi ruang tunggu	X1.1	0.809	0.890	0.7	Reliabel
	Kelengkapan pelayanan	X1.2	0.809		0.7	Reliabel
<i>Reliability</i>	Ketepatan pelayanan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan keluhan konsumen	X2.1	0.723	0.839	0.7	Reliabel
	Ketelitian karyawan dalam bekerja	X2.2	0.723		0.7	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	Kejelasan penyampaian informasi yang dibutuhkan	X3.1	0.735	0.819	0.7	Reliabel
	Kesediaan karyawan dalam membantu	X3.2	0.735		0.7	Reliabel

<i>Empathy</i>	Ketulusan staf dan karyawan dalam membantu dan mendengarkan keluhan pelanggan	X4.1	0.722	0.837	0.7	Reliabel
	Perhatian yang diberikan oleh staf dan karyawan cucian mobil	X4.2	0.722		0.7	Reliabel
<i>Assurance</i>	Jaminan perawatan yang disediakan	X5.1	0.700	0.818	0.7	Reliabel
	Tingkat kualitas hasil kerja	X5.2	0.700		0.7	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	Penyediaan fasilitas jasa yang berkualitas	Y.1	0.967	0.969	0.7	Reliabel
		Y.2	0.965		0.7	Reliabel
		Y.3	0.965		0.7	Reliabel
	Program promosi yang loyalitas	Y.4	0.967		0.7	Reliabel
		Y.5	0.965		0.7	Reliabel
		Y.6	0.965		0.7	Reliabel
	Penanganan komplain secara efektif	Y.7	0.964		0.7	Reliabel
		Y.8	0.964		0.7	Reliabel
		Y.9	0.965		0.7	Reliabel
		Y.10	0.968		0.7	Reliabel

## Lampiran 5 Hasil Uji Olah Data SPSS

### Lampiran 5.1 Uji Normalitas

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Lampiran 5.2 Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.666	3.204		.832	.410		
<i>Tangible</i>	1.402	.370	.400	3.787	.001	.340	2.937
<i>Reliability</i>	1.476	.451	.281	3.273	.002	.514	1.947
<i>Responsiveness</i>	1.100	.446	.243	2.468	.018	.392	2.552
<i>Empathy</i>	.645	.435	.146	1.483	.146	.393	2.547
<i>Assurance</i>	.137	.436	.032	.315	.755	.367	2.726

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

### Lampiran 5.3 Uji Heterokedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.180	1.863		1.707	.096
	<i>Tangible</i>	-.151	.215	-.179	-.700	.488
	<i>Reliability</i>	-.165	.262	-.131	-.631	.532
	<i>Responsiveness</i>	.042	.259	.039	.163	.871
	<i>Empathy</i>	-.282	.253	-.266	-1.117	.271
	<i>Assurance</i>	.367	.254	.357	1.448	.156

a. Dependent Variable: ABSRES

### Lampiran 5.4 Hasil Uji t (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.666	3.204		.832	.410
	<i>Tangible</i>	1.402	.370	.400	3.787	.001
	<i>Reliability</i>	1.476	.451	.281	3.273	.002
	<i>Responsiveness</i>	1.100	.446	.243	2.468	.018
	<i>Empathy</i>	.645	.435	.146	1.483	.146
	<i>Assurance</i>	.137	.436	.032	.315	.755

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

### Lampiran 5.5 Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	914.459	5	182.892	44.921	.000 <sup>b</sup>
	Residual	158.785	39	4.071		
	Total	1073.244	44			



- a. Dependent Variable: *Kepuasan\_Pelanggan*
- b. Predictors: (Constant), *Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, Tangible*

**Lampiran 5.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 <sup>a</sup>	.852	.833	2.018

- a. Predictors: (Constant), *Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, Tangible*
- b. Dependent Variable: *Kepuasan\_Pelanggan*