

## LAMPIRAN 1

### **Kuesioner Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan**

No Responden :

Pilihlah salah satu jawaban dengan melingkari jawaban yang mewakili diri anda.

- Jenis kelamin:

1. Laki-laki
2. Perempuan

- Usia:

1. < 25 tahun
2. 25-35 tahun
3. 36-45 tahun
4. > 45 tahun

- Latar belakang pendidikan anda

1. SMU
2. D3
3. S1
4. S2
5. S3

- Pekerjaan anda

1. PNS
2. TNI POLRI
3. Karyawan Swasta
4. Wiraswasta
5. Profesional (Dokter, Pengacara, Akuntan)

- Jumlah penghasila perbulan

1. < 2.000.000
2. 2.000.000 - 3.000.000
3. 3.000.001 – 4.000.000
4. 4.000.001 – 5.000.000
5. > 5.000.000

- Frekuensi berkunjung dalam 1 tahun ke bengkel Daihatsu

1. 2 kali
2. 3 kali
3. > 3 kali
- 4.

- Kepada siapa anda merekomendasikan untuk servis di bengkel Daihatsu

1. Keluarga
2. Kerabat Dekat dan Famili
3. Rekan Kerja
4. Kenalan
5. Tidak menceritakan

## LAMPIRAN 2

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya (yang bertanda tangan di bawah ini) menyatakan bahwa saya menyetujui dan bersedia untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Saya mempercayakan kepada peneliti kepada yang bernama Wiryawan Ali Saputra (2011-01-053) selaku mahasiswa Magister Manajemen Esa Unggul bahwa jawaban kuesioner dan data identitas diri saya dapat terjaga kerahasiannya. Saya juga memberikan izin kepada peneliti untuk menggunakan data ini untuk kepentingan ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Pernyataan ini saya tandatangani dalam keadaan sadar dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun juga.

Disetujui pada tanggal

Hormat saya,

---

### LAMPIRAN 3

Berilah tanda (✓) pada kotak jawaban yang dipilih  
 Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak setuju (1)
1	Ketelitian mekanik dalam memperbaiki mobil					
2	Kecepatan mekanik dalam memperbaiki mobil					
3	Kemampuan bengkel dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
4	Petugas front office melayani pelanggan dengan ramah dan sabar					
5	Kemudahan dalam mendapatkan suku cadang yang diinginkan					
6	Adanya ketersediaan pelayanan melalui telepon (booking service)					
7	Petugas front office cepat dan tanggap dalam melayani keluhan dari pelanggan					
8	Adanya diskon-diskon dan hadiah kepada pelanggan yang setia dan rutin dalam merawat kendaraannya					
9	Karyawan bengkel berpakaian rapi dan sopan					
10	Ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi sarana pendukung (AC, TV, dll)					
11	Bengkel memakai peralatan yang lengkap dan modern dalam menunjang kegiatan operasionalnya					
12	Karyawan front office memberikan penjelasan dengan terperinci keluhan yang dialami pelanggan dan membarikan solusi yang jelas atas keluhan yang disampaikan					
13	Karyawan bengkel mengingatkan pelanggan untuk melakukan servis berkala jika waktu jatuh tempo servis sudah dekat					
14	Bengkel memberikan garansi atas servis kendaraan pelanggan dalam kurun waktu yang telah ditentukan					
15	Bengkel menerima pelayanan pelanggan dalam keadaan darurat meskipun tidak dalam jam operasional (tabrakan , huru-hara, dll)					
16	Pengurusan nota pembayaran diberikan dengan keterangan yang terperinci serta harga yang wajar					

Berilah tanda (✓) pada kotak jawaban yang dipilih  
Lokasi (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak setuju (1)
1	Bengkel Daihatsu berada dekat dengan tempat tinggal anda.					
2	Lokasi Bengkel Daihatsu mudah dijangkau dari segala arah.					
3	Bengkel dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.					
4	Bengkel mempunyai tempat parkir yang luas					
5	Bengkel mempunyai lahan yang cukup luas untuk menampung kapasitas kendaraan yang di servis kemudian hari.					
6	Di sekitar lokasi bengkel terdapat penjual makanan/minuman untuk para pelanggan.					

Berilah tanda (✓) pada kotak jawaban yang dipilih  
Promosi (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak setuju (1)
1	Bengkel Daihatsu selalu mengadakan promosi secara berkala kepada pelanggan berupa gratis servis atau potongan harga.					
2	Bengkel Daihatsu memberikan souvenir sebagai apresiasi kepada pelanggan yang telah mereparasi kendaraan secara berkala.					
3	Karyawan memberitahukan secara langsung tentang promo yang ada kepada pelanggan.					
4	Karyawan bengkel memberitahukan secara langsung paket dan jenis perawatan yang tersedia di Bengkel Daihatsu.					
5	Bengkel Daihatsu selalu mengadakan promosi pada saat hari besar seperti Tahun Baru, Idul Fitri, dll.					
6	Bengkel Daihatsu mengadakan promosi dengan memasang spanduk/umbul-umbul di sekitar lokasi bengkel.					
7	Karyawan bengkel mengingatkan kepada pelanggan melalui telp jika waktu servis yang ditentukan sudah dekat.					
8	Karyawan bengkel menanyakan kepada pelanggan tentang kondisi kendaraan pasca servis.					
9.	Karyawan bengkel menanyakan secara langsung tentang kesan pelanggan selama melakukan servis di bengkel Daihatsu.					

Berilah tanda (✓) pada kotak jawaban yang dipilih  
 Loyalitas Pelanggan (Y1)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak setuju (1)
1	Saya akan selalu melakukan service di bengkel resmi Daihatsu					
2	Saya akan datang kembali untuk melakukan service					
3	Saya akan selalu melakukan service di bengkel resmi Daihatsu dan menjadi pilihan utama					
4	Saya akan merekomendasikan pada keluarga, teman dan kerabat					
5	Saya akan tetap melakukan service di bengkel resmi Daihatsu, walaupun ada rekomendasi lain					

## LAMPIRAN 4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rel_x1_1	60,18	18,239	,427	,774
Rel_x1_2	60,35	18,415	,367	,779
Rel_x1_3	60,21	17,443	,598	,761
Res_x1_4	60,01	18,946	,322	,782
Ass_x1_5	60,43	18,353	,364	,779
Emp_x1_6	59,92	19,065	,262	,787
Res_x1_7	60,16	17,623	,574	,763
Emp_x1_8	60,99	18,428	,230	,796
Tan_x1_9	60,10	19,249	,336	,781
Tan_x1_10	59,84	19,203	,270	,785
Tan_x1_11	60,34	18,510	,314	,784
Emp_x1_12	60,12	18,579	,447	,774
Emp_x1_13	60,06	18,943	,288	,785
Ass_x1_14	60,20	17,583	,563	,764
Res_x1_15	60,17	17,614	,534	,766
Rel_x1_16	60,45	18,856	,372	,779

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loc1_x2_1	24,40	5,241	,515	,756
Loc1_x2_2	24,29	5,617	,489	,762
Loc1_x2_3	24,31	4,974	,647	,730
Loc2_x2_4	24,58	5,628	,304	,802
Loc2_x2_5	24,36	5,215	,510	,758
Loc3_x2_6	24,30	5,514	,497	,760
Loc3_x2_7	24,32	4,985	,659	,728



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Adv_x3_1	25,22	9,236	,265	,679
Adv_x3_2	25,83	9,203	,425	,646
Ps_x3_3	25,10	8,619	,402	,647
Ps_x3_4	24,55	9,159	,341	,660
Pp_x3_5	25,04	9,275	,350	,659
Pp_x3_6	24,91	9,255	,308	,667
Humas_x3_7	24,25	9,940	,264	,674
Humas_x3_8	25,28	8,343	,439	,638
PI_x3_9	25,63	8,798	,441	,640

**LAMPIRAN 5**  
**HASIL ANALISA DESKRIPTIF**

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7,206	3	2,402	51,203	,000 <sup>b</sup>
Residual	6,849	146	,047		
Total	14,056	149			

a. Dependent Variable: Loy\_tot

b. Predictors: (Constant), Pro\_tot, Loc\_tot, Kp\_tot

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 <sup>a</sup>	,513	,503	,21659

a. Predictors: (Constant), Pro\_tot, Loc\_tot, Kp\_tot

**LAMPIRAN 6**  
**HASIL REGRESI**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,502	,296		5,083	,000
Kp_tot	,018	,142	,014	,126	,900
Loc_tot	,198	,099	,220	2,007	,047
Pro_tot	,478	,053	,590	8,983	,000

a. Dependent Variable: Loy\_tot

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,502	,296		5,083	,000		
Kp_tot	,018	,142	,014	,126	,900	,255	3,922
Loc_tot	,198	,099	,220	2,007	,047	,278	3,593
Pro_tot	,478	,053	,590	8,983	,000	,773	1,293

a. Dependent Variable: Loy\_tot