

DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, Teuku, Hafasnuddin dan Shabri, 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala vol.1 no.1 Nopember 2012.*
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Edisi Revisi 2010.* Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aryotedjo, 2005. Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Bisnis Retail. *Jurnal Bisnis & Manajemen, Vol 5 No. 2.*
- Gunawan, Ketut dan Sundring Pantja Djati, 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja- Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, vol 13 no.1. Maret 2011.*
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan.* Yogyakarta: CAPS
- Kurniasari, Ardiana dan Cholichul Hadi, 2012. Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda Ahass UD. Ramayana Motor Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri & Organisasi vol.1 no.02 Juni 2012.*
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan vol.6 no.2 September 2004.*
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha. 2013. *Perilaku konsumen.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin, 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia vol. 3. NO.1. 2012.*
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: PT. Indeks.
- Www. Astra Honda.com.
- Www. Okezone.com

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Distribusi Skala Kualitas Layanan Sebelum Penelitian.....	42
2. Distribusi Skala Loyalitas Pelanggan Sebelum Penelitian.....	43
3. Distribusi Penyebaran Aitem Skala Kualitas Layanan Setelah Uji Coba.....	46
4. Distribusi Penyebaran Aitem Skala Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba.....	49
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	51
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	52
7. Rangkuman Perhitungan Analisis Regresi Sederhana.....	53
8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....	56



LAMPIRAN



LAMPIRAN A
DATA UJI COBA SKALA PENELITIAN



LAMPIRAN A-1

UJI COBA SKALA KUALITAS LAYANAN



LAMPIRAN A-2

UJI COBA SKALA LOYALITAS PELANGGAN



LAMPIRAN B
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
UJI COBA SKALA

LAMPIRAN B-1
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
UJI COBA
SKALA KUALITAS LAYANAN



Output Uji Coba Skala Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	82

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	255.30	546.700	.378	.933
VAR00002	255.20	546.028	.393	.933
VAR00003	255.17	545.109	.427	.933
VAR00004	255.37	543.482	.366	.933
VAR00005	256.07	536.616	.448	.932
VAR00006	256.07	544.064	.287	.933
VAR00007	256.00	540.414	.363	.933
VAR00008	254.90	551.679	.208	.933
VAR00009	255.43	548.254	.311	.933
VAR00010	256.00	545.862	.247	.934
VAR00011	256.00	538.414	.411	.933
VAR00012	255.17	554.144	.088	.934
VAR00013	255.37	555.757	.026	.934

VAR00014	254.93	550.133	.233	.933
VAR00015	255.13	546.533	.337	.933
VAR00016	255.43	556.185	.009	.934
VAR00017	255.40	561.490	-.199	.935
VAR00018	255.23	552.254	.143	.934
VAR00019	255.13	553.154	.144	.934
VAR00020	255.30	552.838	.142	.934
VAR00021	255.20	557.407	-.034	.934
VAR00022	255.43	561.357	-.179	.935
VAR00023	255.13	547.775	.295	.933
VAR00024	255.40	556.731	-.010	.934
VAR00025	255.30	547.803	.301	.933
VAR00026	255.33	544.989	.342	.933
VAR00027	255.03	548.447	.311	.933
VAR00028	255.50	553.638	.092	.934
VAR00029	255.30	557.114	-.022	.934
VAR00030	255.17	548.144	.282	.933
VAR00031	255.13	551.775	.177	.934
VAR00032	255.20	552.028	.167	.934
VAR00033	255.37	559.964	-.123	.935
VAR00034	255.17	551.592	.209	.933
VAR00035	255.17	552.351	.177	.934
VAR00036	255.13	549.637	.257	.933
VAR00037	255.43	549.357	.204	.934
VAR00038	256.07	547.720	.237	.933
VAR00039	255.90	541.748	.342	.933
VAR00040	255.80	535.200	.442	.932
VAR00041	256.10	532.645	.540	.932
VAR00042	256.13	533.913	.532	.932
VAR00043	255.57	535.840	.582	.932
VAR00044	255.30	543.803	.374	.933
VAR00045	255.70	535.803	.470	.932
VAR00046	255.80	532.303	.600	.931
VAR00047	255.77	532.185	.559	.932
VAR00048	255.73	531.582	.681	.931
VAR00049	255.53	527.568	.660	.931
VAR00050	255.43	532.047	.678	.931
VAR00051	255.33	532.851	.772	.931
VAR00052	255.60	527.352	.801	.930
VAR00053	255.43	532.599	.662	.931

VAR00054	255.57	540.737	.471	.932
VAR00055	255.30	537.045	.579	.932
VAR00056	255.73	539.444	.572	.932
VAR00057	255.60	526.593	.778	.930
VAR00058	255.60	527.421	.719	.931
VAR00059	255.53	521.913	.737	.930
VAR00060	256.00	533.034	.766	.931
VAR00061	255.70	529.734	.674	.931
VAR00062	255.50	534.534	.630	.931
VAR00063	255.60	542.110	.443	.932
VAR00064	255.83	549.730	.187	.934
VAR00065	255.47	536.740	.592	.932
VAR00066	255.63	535.206	.636	.931
VAR00067	255.43	545.013	.392	.933
VAR00068	255.30	543.183	.393	.933
VAR00069	255.53	542.257	.387	.933
VAR00070	256.03	535.757	.667	.931
VAR00071	255.77	543.220	.522	.932
VAR00072	255.97	546.033	.293	.933
VAR00073	255.50	539.638	.426	.932
VAR00074	255.43	542.323	.386	.933
VAR00075	255.63	540.999	.429	.932
VAR00076	255.47	545.085	.315	.933
VAR00077	255.67	544.437	.368	.933
VAR00078	255.57	547.633	.215	.934
VAR00079	255.90	552.783	.073	.935
VAR00080	255.83	540.971	.391	.933
VAR00081	255.53	558.533	-.067	.935
VAR00082	255.17	554.902	.052	.934

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
258.67	556.851	23.598	82



LAMPIRAN B-2
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
UJI COBA
SKALA LOYALITAS PELANGGAN

Output Uji Coba skala Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	116.30	182.562	.457	.916
VAR00002	116.63	173.964	.694	.913
VAR00003	116.50	184.879	.296	.918
VAR00004	116.27	183.375	.440	.916
VAR00005	116.47	180.740	.477	.916
VAR00006	116.53	178.671	.487	.916
VAR00007	116.63	170.447	.750	.912
VAR00008	116.80	178.166	.586	.914
VAR00009	116.10	181.886	.544	.915
VAR00010	116.60	178.731	.590	.914
VAR00011	116.23	181.978	.468	.916
VAR00012	116.43	179.771	.427	.916
VAR00013	116.50	176.810	.557	.915
VAR00014	117.20	175.338	.589	.914
VAR00015	116.47	184.809	.263	.918

VAR00016	116.57	181.426	.336	.918
VAR00017	116.47	174.878	.629	.914
VAR00018	116.47	178.120	.512	.915
VAR00019	116.63	178.999	.492	.915
VAR00020	116.70	178.838	.510	.915
VAR00021	116.43	183.289	.391	.917
VAR00022	116.53	180.326	.540	.915
VAR00023	116.47	187.913	.279	.918
VAR00024	116.30	183.321	.373	.917
VAR00025	116.33	185.678	.247	.918
VAR00026	116.23	184.806	.381	.917
VAR00027	116.63	185.068	.266	.918
VAR00028	116.37	182.378	.571	.915
VAR00029	117.03	176.792	.729	.913
VAR00030	116.40	183.697	.436	.916
VAR00031	116.50	183.017	.447	.916
VAR00032	116.47	187.430	.128	.920
VAR00033	116.50	179.845	.544	.915
VAR00034	116.37	183.068	.457	.916
VAR00035	116.93	179.168	.553	.915
VAR00036	116.57	188.254	.117	.919
VAR00037	116.53	180.464	.582	.915
VAR00038	116.57	186.047	.209	.919
VAR00039	116.53	182.740	.371	.917
VAR00040	116.30	190.010	.026	.919

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
119.50	190.466	13.801	40



LAMPIRAN C

UJI ASUMSI



LAMPIRAN C-1
UJI NORMALITAS SEBARAN

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=x y

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		28-Apr-2015 00:54:30
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.

Syntax	NPAR TESTS	
	/K-S(NORMAL)=x y	
	/STATISTICS	
	DESCRIPTIVES	
	/MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.063
	Elapsed Time	00:00:00.173
	Number of Cases Allowed ^a	157286

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
kualitas layanan	50	126.8600	31.65632	66.00	163.00
loyalitas pelanggan	50	75.6400	18.40448	43.00	102.00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kualitas layanan	loyalitas pelanggan
N		50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	126.8600	75.6400
	Std. Deviation	31.65632	18.40448
Most Extreme Differences	Absolute	.194	.115
	Positive	.127	.114
	Negative	-.194	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.369	.816
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057	.519

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

EXAMINE VARIABLES=x y

/PLOT BOXPLOT STEMLEAF

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS EXTREME

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

Explore

Notes

Output Created	28-Apr-2015 00:56:33	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax	<pre> EXAMINE VARIABLES=x y /PLOT BOXPLOT STEMLEAF /COMPARE GROUPS /STATISTICS EXTREME /MISSING LISTWISE /NOTOTAL. </pre>	
Resources	Processor Time	00:00:04.197
	Elapsed Time	00:00:04.341

[DataSet0]

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kualitas layanan	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%
loyalitas pelanggan	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

Extreme Values

			Case Number	Value
kualitas layanan	Highest	1	26	163.00
		2	30	162.00
		3	40	162.00
		4	27	161.00
		5	38	161.00
	Lowest	1	49	66.00
		2	50	74.00
		3	48	74.00
		4	12	74.00
		5	11	74.00
loyalitas pelanggan	Highest	1	30	102.00
		2	3	101.00
		3	27	101.00
		4	4	100.00
		5	26	99.00
	Lowest	1	47	43.00
		2	46	44.00
		3	21	46.00
		4	31	48.00
		5	32	52.00 ^a

Extreme Values

			Case Number	Value
kualitas layanan	Highest	1	26	163.00
		2	30	162.00
		3	40	162.00
		4	27	161.00
		5	38	161.00
	Lowest	1	49	66.00
		2	50	74.00
		3	48	74.00
		4	12	74.00
		5	11	74.00
loyalitas pelanggan	Highest	1	30	102.00
		2	3	101.00
		3	27	101.00
		4	4	100.00
		5	26	99.00
	Lowest	1	47	43.00
		2	46	44.00
		3	21	46.00
		4	31	48.00
		5	32	52.00 ^a

a. Only a partial list of cases with the value 52.00 are shown in the table of lower extremes.

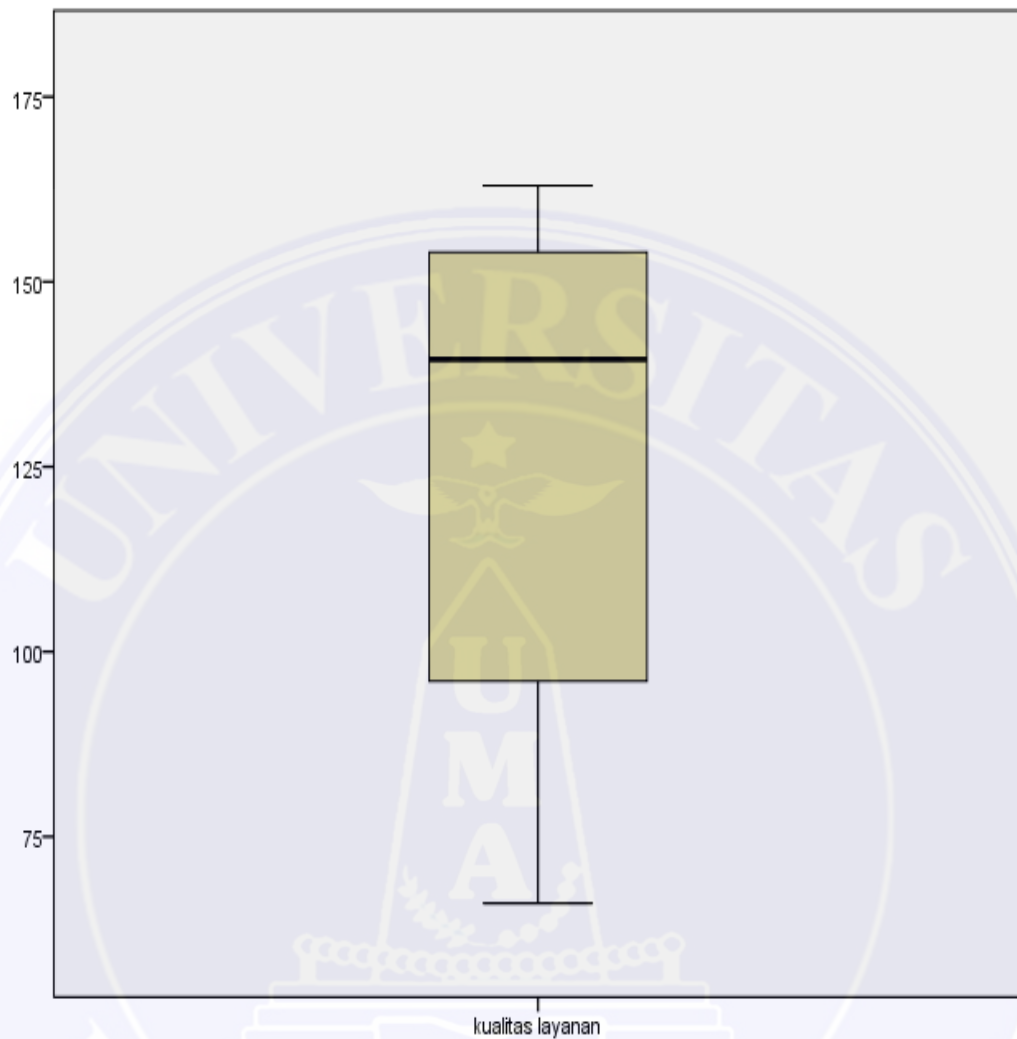
Kualitas Layanan

Kualitas layanan Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	6 . 6
5.00	7 . 44448
4.00	8 . 0467
3.00	9 . 356
3.00	10 . 037
3.00	11 . 024
2.00	12 . 89
4.00	13 . 6699
9.00	14 . 022446788
10.00	15 . 0344678999
6.00	16 . 011223

Stem width: 10.00

Each leaf: 1 case(s)



kualitas layanan

Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

2.00 4 . 34

2.00 4 . 68

5.00 5 . 22334

4.00 5 . 5688

5.00 6 . 12223

2.00 6 . 99

4.00 7 . 2234

2.00 7 . 59

6.00 8 . 134444

3.00 8 . 779

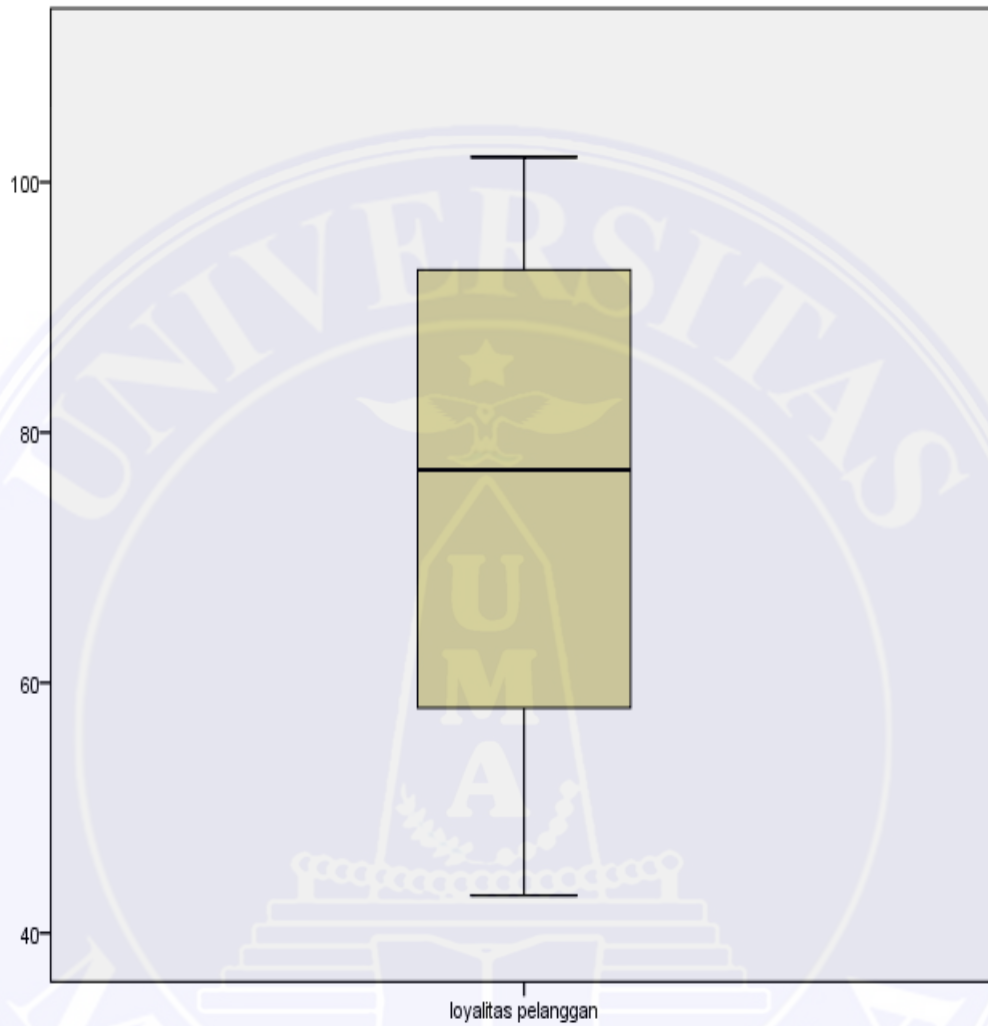
4.00 9 . 1134

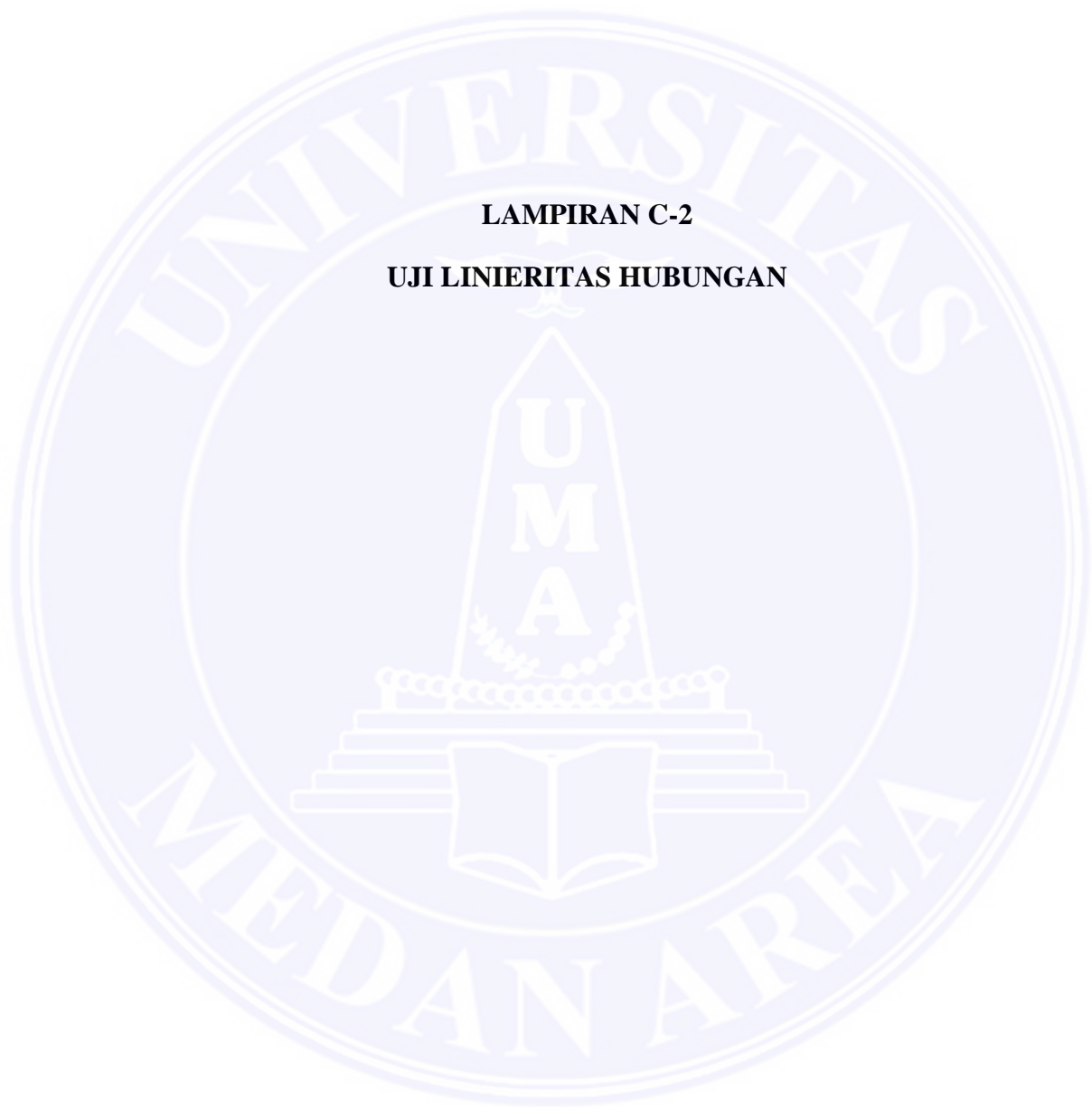
7.00 9 . 5678889

4.00 10 . 0112

Stem width: 10.00

Each leaf: 1 case(s)





LAMPIRAN C-2

UJI LINIERITAS HUBUNGAN

* Curve Estimation.

TSET NEWVAR=NONE.

CURVEFIT

/VARIABLES=y WITH x

/CONSTANT

/MODEL=LINEAR

/PLOT FIT.

Curve Fit

Notes

Output Created		28-Apr-2015 00:57:56
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Cases with a missing value in any variable are not used in the analysis.

Syntax		CURVEFIT
		/VARIABLES=y WITH x
		/CONSTANT
		/MODEL=LINEAR
		/PLOT FIT.
Resources	Processor Time	00:00:01.810
	Elapsed Time	00:00:01.745
Use	From	First observation
	To	Last observation
Predict	From	First Observation following the use period
	To	Last observation
Time Series Settings (TSET)	Amount of Output	PRINT = DEFAULT
	Saving New Variables	NEWVAR = NONE
	Maximum Number of Lags in Autocorrelation or Partial Autocorrelation Plots	MXAUTO = 16
	Maximum Number of Lags Per Cross-Correlation Plots	MXCROSS = 7
	Maximum Number of New Variables Generated Per Procedure	MXNEWVAR = 60

Maximum Number of New Cases Per Procedure	MXPREDICT = 1000
Treatment of User-Missing Values	MISSING = EXCLUDE
Confidence Interval Percentage Value	CIN = 95
Tolerance for Entering Variables in Regression Equations	TOLER = .0001
Maximum Iterative Parameter Change	CNVERGE = .001
Method of Calculating Std. Errors for Autocorrelations	ACFSE = IND
Length of Seasonal Period	Unspecified
Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified
Equations Include	CONSTANT

[DataSet0]

Model Description

Model Name		MOD_1
Dependent Variable	1	loyalitas pelanggan
Equation	1	Linear
Independent Variable		kualitas layanan
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	50
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

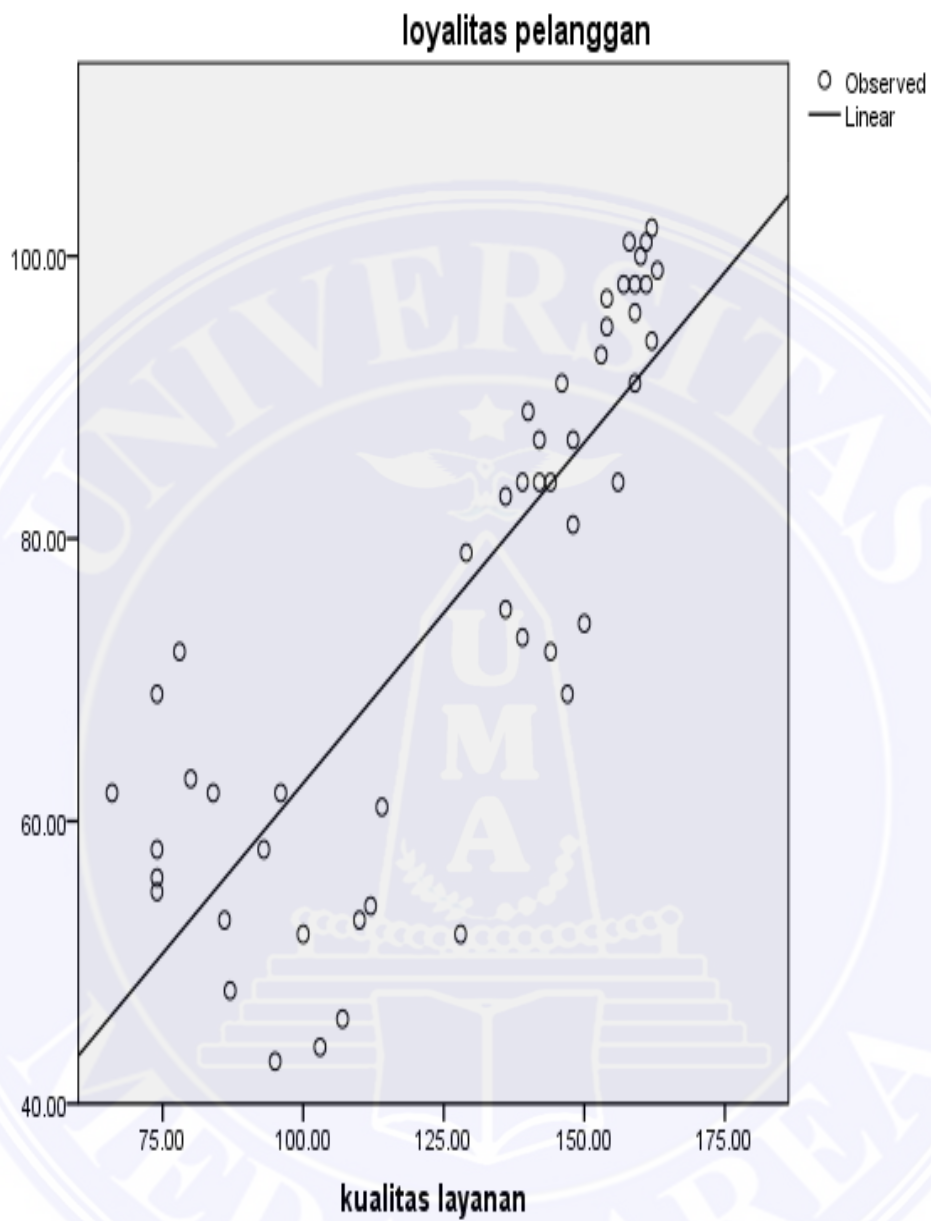
	Variables	
	Dependent	Independent
	loyalitas pelanggan	kualitas layanan
Number of Positive Values	50	50
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values	User-Missing System-Missing	0 0

Model Summary and Parameter Estimates

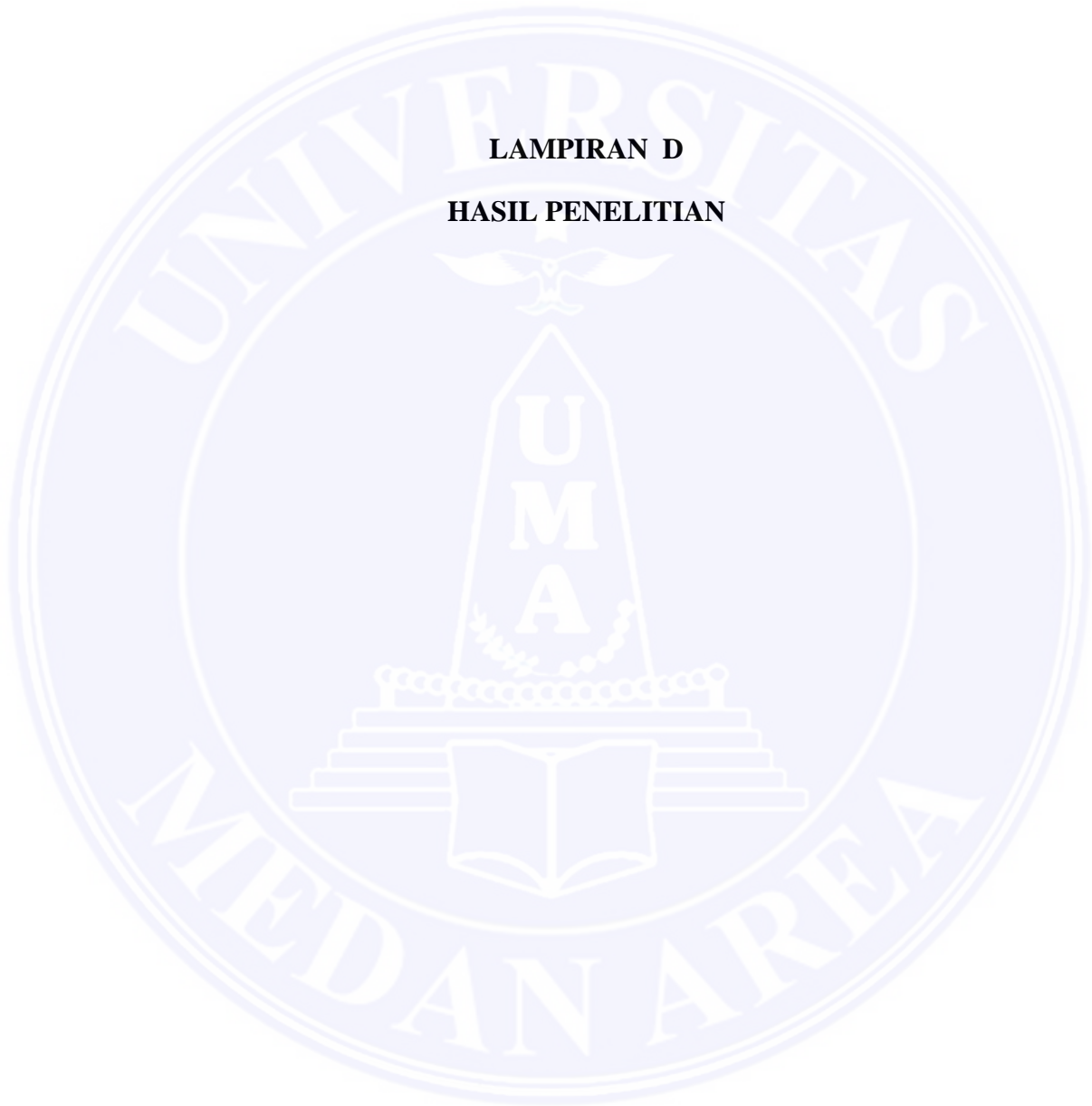
Dependent Variable:loyalitas pelanggan

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.688	105.843	1	48	.000	14.464	.482

The independent variable is kualitas layanan.



LAMPIRAN D
HASIL PENELITIAN



REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT y

/METHOD=ENTER x.

Regression

Notes

Output Created		28-Apr-2015 00:58:58
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax	<pre> REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT y /METHOD=ENTER x. </pre>	
Resources	Processor Time	00:00:00.047
	Elapsed Time	00:00:00.050
	Memory Required	1356 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loyalitas pelanggan	75.6400	18.40448	50
kualitas layanan	126.8600	31.65632	50

Correlations

		loyalitas pelanggan	kualitas layanan
Pearson Correlation	loyalitas pelanggan	1.000	.829
	kualitas layanan	.829	1.000
Sig. (1-tailed)	loyalitas pelanggan	.	.000
	kualitas layanan	.000	.
N	loyalitas pelanggan	50	50
	kualitas layanan	50	50

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas layanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: loyalitas pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change

1	.829 ^a	.688	.681	10.38683	.688	105.843
---	-------------------	------	------	----------	------	---------

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

Model Summary

Model	Change Statistics	
	df2	Sig. F Change
1	48	.000

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11418.979	1	11418.979	105.843	.000 ^a
	Residual	5178.541	48	107.886		
	Total	16597.520	49			

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

b. Dependent Variable: loyalitas pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.464	6.125		2.361	.022
	kualitas layanan	.482	.047	.829	10.288	.000

a. Dependent Variable: loyalitas pelanggan

LAMPIRAN E
ALAT UKUR PENELITIAN





LAMPIRAN E-1

SKALA KUALITAS LAYANAN

Berilah tanda checklist (\checkmark) pada kolom jawaban yang anda pilih.

Setiap item pernyataan memiliki empat pilihan jawaban yaitu :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak setuju

S = Setuju

STS = Sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Mekanik melakukan service sepeda motor dengan teliti				
2.	Keterampilan mekanik dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk memberikan layanan service sesuai harapan pelanggan.				
3.	Alat-alat service yang digunakan sangat lengkap				
4.	Seluruh mekanik bekerja dengan cepat				
5.	Pihak AHASS memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pelanggan.				
6.	Sistem pembayaran yang disediakan mudah dan cepat.				
7.	Karyawan memberikan informasi mengenai layanan service kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu merasa khawatir saat melakukan service.				
8.	Pihak AHASS menyediakan sarana informasi mengenai layanan service.				
9.	Peralatan service yang disediakan lengkap.				
10.	Setiap keluhan yang disampaikan pelanggan diterima dengan baik oleh pihak AHASS.				
11.	Mekanik menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.				
12.	Spare part yang dijual di AHASS memiliki kualitas yang terjamin dibanding bengkel lain.				
13.	Pihak AHASS tidak menyediakan saran komunikasi untuk pelanggan yang ingin menyampaikan saran dan keluhan.				
14.	Seluruh mekanik yang bekerja tidak memiliki keterampilan sesuai dengan standarisasi.				
15.	Pengerjaan service terlalu lama.				
16.	Untuk memberikan layanan service yang baik, keterampilan mekanik dalam bekerja				

	bukan menjadi hal yang penting				
17.	Alat-alat service yang tersedia tidak lengkap				
18.	Mekanik mengerjakan pekerjaannya dengan terburu-buru.				
19.	Mekanik tidak mau peduli dengan kesulitan pelanggan.				
20.	Setiap karyawan AHASS kurang perhatian dengan keinginan pelanggan.				
21.	Ruang tunggu yang disediakan tidak memiliki sarana hiburan yang lengkap.				
22.	Kemampuan mekanik yang bekerja di AHASS tidak sebaik kemampuan mekanik dibengkel lain.				
23.	Ruang tunggu yang disediakan tidak nyaman dan suhunya panas.				
24.	Pihak AHASS belum menggunakan peralatan service yang canggih.				
25.	Pendaftaran ketika service sangat sulit dan banyak persyaratan.				
26.	Ruang tunggu yang disediakan tidak nyaman dan suhunya panas.				
27.	Hasil service yang diberikan tidak sesuai dengan yang diinginkan.				
28.	Bengkel belum menggunakan alat-alat service yang modern.				
29.	Mekanik yang bekerja di AHASS tidak mempunyai ketelitian dalam bekerja.				
30.	Keterampilan mekanik yang bekerja dibengkel lain lebih baik dibanding mekanik di bengkel AHASS.				
31.	Mekanik yang bekerja kurang cekatan dalam melayani pelanggan.				
32.	Pihak AHASS tidak memberikan informasi mengenai suku cadang yang asli dan yang tidak asli kepada pelanggan.				
33.	Pelanggan AHASS harus menunggu antrian yang panjang untuk melakukan service karena alat-alat service yang digunakan terbatas.				
34.	Pihak AHASS kurang tanggap terhadap keinginan pelanggan.				
35.	Pihak AHASS tidak mau tau dengan keluhan yang dialami pelanggan.				
36.	Kualitas spare part yang diberikan tidak bagus kualitas spare part dibengkel lain.				

37.	Mekanik mengganti spare part sepeda motor tidak sesuai dengan kerusakan yang dialami.				
38.	Petugas tempat pendaftaran service tidak ramah kepada pelanggan.				
39.	Layanan yang diberikan AHASS tidak sesuai dengan harapan pelanggan.				
40.	Tidak tersedia area lahan parkir.				
41.	Sistem pembayaran terlalu lama dan sulit				
42.	Pihak bengkel tidak menyediakan minuman gratis untuk pelanggan service.				
43.	Setiap karyawan AHASS tidak peduli dengan kesulitan pelanggan.				
44.	Kecepatan mekanik dalam bekerja bukan hal yang penting.				
45.	Pihak AHASS tidak memperhatikan keamanan sepeda motor pelanggan saat service.				
46.	Kualitas spare part yang diberikan tidak baik.				
47.	Pihak bengkel tidak bertanggung jawab penuh atas hasil service kendaraan.				
48.	Peralatan service yang digunakan tidak lengkap.				
49.	Tidak tersedia sarana informasi mengenai layanan service.				
50.	Setiap keluhan yang disampaikan pelanggan tidak direspon oleh pihak AHASS.				



LAMPIRAN E-2

SKALA LOYALITAS PELANGGAN

Berilah tanda checklist (\checkmark) pada kolom jawaban yang anda pilih.

Setiap item pernyataan memiliki empat pilihan jawaban yaitu :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak setuju

S = Setuju

STS = Sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya memilih menggunakan spare part yang ditawarkan oleh bengkel AHASS meskipun harganya lebih mahal.				
2.	Jika spare part sepeda motor saya mengalami kerusakan, saya akan membeli spare part di AHASS.				
3.	Saya akan selalu menggunakan spare part asli honda yang dijual di AHASS.				
4.	Saya akan memilih layanan service bengkel lain jika kualitas service yang diberikan lebih baik.				
5.	Saya hanya melakukan perawatan sepeda motor di AHASS				
6.	Saya suka membicarakan kualitas layanan service bengkel AHASS kepada teman saya.				
7.	Saya tidak akan berpindah ke bengkel lain karena hasil service di AHASS sangat memuaskan.				
8.	Pembicaraan orang tentang kualitas layanan AHASS sangat mempengaruhi saya untuk melakukan perawatan service di AHASS.				
9.	Saya lebih suka membeli spare part dibengkel lain karena harganya lebih murah dibanding harga di AHASS				
10.	Saya akan tetap menggunakan layanan service dibengkel AHASS meskipun banyak bengkel lain yang menawarkan harga service yang lebih murah.				
11.	Saya tetap memilih layanan service di AHASS meskipun banyak bengkel perawatan sepeda motor yang bermunculan.				
12.	Komentar positif tentang layanan service AHASS membuat saya tertarik untuk melakukan perawatan sepeda motor di AHASS.				
13.	Menurut saya, tidak ada untungnya menyarankan orang lain untuk melakukan service di AHASS karena setiap orang bebas memilih bengkel yang dia sukai.				
14.	Saya menggunakan layanan service bengkel AHASS karena banyak teman yang menyarankan				

	kepada saya.				
15.	Saya tidak selalu membeli spare part sepeda motor di AHASS.				
16.	Saya akan pindah kebengkel lain jika harga service yang ditawarkan lebih murah.				
17.	Saya selalu melakukan perawatan sepeda motor di AHASS				
18.	Saya tidak selalu menggunakan spare part asli honda yang dijual di AHASS karena harganya lebih mahal dibanding spare part dibengkel lain				
19.	Menurut saya, melakukan service secara rutin di AHASS membuat kendaraan saya selalu terawat dengan baik.				
20.	Kualitas layanan service di AHASS lebih baik dibanding bengkel lain.				
21.	Saya lebih sering melakukan perawatan sepeda motor di bengkel lain.				
22.	Saya lebih suka membawa sepeda motor saya ke bengkel lain dibanding AHASS.				
23.	Komentar negatif orang tentang layanan service di AHASS membuat saya memilih layanan service dibengkel lain.				
24.	Saya akan tetap melakukan service di AHASS meskipun service gratis di AHASS telah habis.				
25.	Menurut saya, perawatan sepeda motor secara rutin hanya membuang uang saja.				
26.	Saya tidak peduli dengan orang yang mengatakan bahwa kualitas layanan AHASS tidak bagus.				
27.	Saya lebih sering mendengar komentar negatif orang dibanding komentar positif orang tentang kualitas layanan service di AHASS				
28.	Saya akan membawa sepeda motor saya kebengkel lain jika hasil service AHASS tidak sesuai harapan saya.				
29.	Saya akan menolak jika ada orang yang menyarankan kepada saya untuk melakukan perawatan sepeda motor dibengkel lain.				
30.	Saya melakukan service di AHASS karena mendapat gratis service saat membeli sepeda motor Honda.				
31.	Saya akan membawa sepeda mptor saya kebengkel lain jika service gratis di AHASS telah habis.				

LAMPIRAN F
SURAT KETERANGAN



Berilah tanda checklist (\checkmark) pada kolom jawaban yang anda pilih.

Setiap item pernyataan memiliki empat pilihan jawaban yaitu :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak setuju

S = Setuju

STS = Sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Mekanik melakukan service sepeda motor dengan teliti				
2.	Keterampilan mekanik dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk memberikan layanan service sesuai harapan pelanggan.				
3.	Alat-alat service yang digunakan sangat lengkap				
4.	Seluruh mekanik bekerja dengan cepat				
5.	Pihak AHASS memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pelanggan.				
6.	Sistem pembayaran yang disediakan mudah dan cepat.				
7.	Karyawan memberikan informasi mengenai layanan service kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu merasa khawatir saat melakukan service.				
8.	Pihak AHASS menyediakan sarana informasi mengenai layanan service.				
9.	Peralatan service yang disediakan lengkap.				
10.	Setiap keluhan yang disampaikan pelanggan diterima dengan baik oleh pihak AHASS.				
11.	Mekanik menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.				
12.	Spare part yang dijual di AHASS memiliki kualitas yang terjamin dibanding bengkel lain.				
13.	Pihak AHASS tidak menyediakan saran komunikasi untuk pelanggan yang ingin menyampaikan saran dan keluhan.				
14.	Seluruh mekanik yang bekerja tidak memiliki keterampilan sesuai dengan standarisasi.				
15.	Pengerjaan service terlalu lama.				
16.	Untuk memberikan layanan service yang baik, keterampilan mekanik dalam bekerja bukan menjadi hal yang penting				
17.	Alat-alat service yang tersedia tidak lengkap				
18.	Mekanik mengerjakan pekerjaannya dengan terburu-buru.				
19.	Mekanik tidak mau peduli dengan kesulitan pelanggan.				
20.	Setiap karyawan AHASS kurang perhatian dengan keinginan pelanggan.				

21.	Ruang tunggu yang disediakan tidak memiliki sarana hiburan yang lengkap.				
22.	Kemampuan mekanik yang bekerja di AHASS tidak sebaik kemampuan mekanik dibengkel lain.				
23.	Ruang tunggu yang disediakan tidak nyaman dan suhunya panas.				
24.	Pihak AHASS belum menggunakan peralatan service yang canggih.				
25.	Pendaftaran ketika service sangat sulit dan banyak persyaratan.				
26.	Ruang tunggu yang disediakan tidak nyaman dan suhunya panas.				
27.	Hasil service yang diberikan tidak sesuai dengan yang diinginkan.				
28.	Bengkel belum menggunakan alat-alat service yang modern.				
29.	Mekanik yang bekerja di AHASS tidak mempunyai ketelitian dalam bekerja.				
30.	Keterampilan mekanik yang bekerja dibengkel lain lebih baik dibanding mekanik di bengkel AHASS.				
31.	Mekanik yang bekerja kurang cekatan dalam melayani pelanggan.				
32.	Pihak AHASS tidak memberikan informasi mengenai suku cadang yang asli dan yang tidak asli kepada pelanggan.				
33.	Pelanggan AHASS harus menunggu antrian yang panjang untuk melakukan service karena alat-alat service yang digunakan terbatas.				
34.	Pihak AHASS kurang tanggap terhadap keinginan pelanggan.				
35.	Pihak AHASS tidak mau tau dengan keluhan yang dialami pelanggan.				
36.	Kualitas spare part yang diberikan tidak sebagus kualitas spare part dibengkel lain.				
37.	Mekanik mengganti spare part sepeda motor tidak sesuai dengan kerusakan yang dialami.				
38.	Petugas tempat pendaftaran service tidak ramah kepada pelanggan.				
39.	Layanan yang diberikan AHASS tidak sesuai dengan harapan pelanggan.				
40.	Tidak tersedia area lahan parkir.				
41.	Sistem pembayaran terlalu lama dan sulit				
42.	Pihak bengkel tidak menyediakan minuman gratis untuk pelanggan service.				
43.	Setiap karyawan AHASS tidak peduli dengan kesulitan pelanggan.				
44.	Kecepatan mekanik dalam bekerja bukan hal yang penting.				
45.	Pihak AHASS tidak memperhatikan keamanan				

	sepeda motor pelanggan saat service.				
46.	Kualitas spare part yang diberikan tidak baik.				
47.	Pihak bengkel tidak bertanggung jawab penuh atas hasil service kendaraan.				
48.	Peralatan service yang digunakan tidak lengkap.				
49.	Tidak tersedia sarana informasi mengenai layanan service.				
50.	Setiap keluhan yang disampaikan pelanggan tidak direspon oleh pihak AHASS.				



Berilah tanda checklist (\checkmark) pada kolom jawaban yang anda pilih.

Setiap item pernyataan memiliki empat pilihan jawaban yaitu :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak setuju

S = Setuju

STS = Sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya memilih menggunakan spare part yang ditawarkan oleh bengkel AHASS meskipun harganya lebih mahal.				
2.	Jika spare part sepeda motor saya mengalami kerusakan, saya akan membeli spare part di AHASS.				
3.	Saya akan selalu menggunakan spare part asli honda yang dijual di AHASS.				
4.	Saya akan memilih layanan service bengkel lain jika kualitas service yang diberikan lebih baik.				
5.	Saya hanya melakukan perawatan sepeda motor di AHASS				
6.	Saya suka membicarakan kualitas layanan service bengkel AHASS kepada teman saya.				
7.	Saya tidak akan berpindah ke bengkel lain karena hasil service di AHASS sangat memuaskan.				
8.	Pembicaraan orang tentang kualitas layanan AHASS sangat mempengaruhi saya untuk melakukan perawatan service di AHASS.				
9.	Saya lebih suka membeli spare part dibengkel lain karena harganya lebih murah dibanding harga di AHASS				
10.	Saya akan tetap menggunakan layanan service dibengkel AHASS meskipun banyak bengkel lain yang menawarkan harga service yang lebih murah.				
11.	Saya tetap memilih layanan service di AHASS meskipun banyak bengkel perawatan sepeda motor yang bermunculan.				
12.	Komentar positif tentang layanan service AHASS membuat saya tertarik untuk melakukan perawatan sepeda motor di AHASS.				
13.	Menurut saya, tidak ada untungnya menyarankan orang lain untuk melakukan service di AHASS karena setiap orang bebas memilih bengkel yang dia sukai.				
14.	Saya menggunakan layanan service bengkel AHASS karena banyak teman yang menyarankan kepada saya.				
15.	Saya tidak selalu membeli spare part sepeda motor di AHASS.				
16.	Saya akan pindah kebengkel lain jika harga service yang ditawarkan lebih murah.				
17.	Saya selalu melakukan perawatan sepeda motor di AHASS				
18.	Saya tidak selalu menggunakan spare part asli honda yang dijual di AHASS karena harganya lebih mahal dibanding spare part dibengkel lain				
19.	Menurut saya, melakukan service secara rutin di AHASS				

	membuat kendaraan saya selalu terawat dengan baik.				
20.	Kualitas layanan service di AHASS lebih baik dibanding bengkel lain.				
21.	Saya lebih sering melakukan perawatan sepeda motor di bengkel lain.				
22.	Saya lebih suka membawa sepeda motor saya ke bengkel lain dibanding AHASS.				
23.	Komentar negatif orang tentang layanan service di AHASS membuat saya memilih layanan service dibengkel lain.				
24.	Saya akan tetap melakukan service di AHASS meskipun service gratis di AHASS telah habis.				
25.	Menurut saya, perawatan sepeda motor secara rutin hanya membuang uang saja.				
26.	Saya tidak peduli dengan orang yang mengatakan bahwa kualitas layanan AHASS tidak bagus.				
27.	Saya lebih sering mendengar komentar negatif orang dibanding komentar positif orang tentang kualitas layanan service di AHASS				
28.	Saya akan membawa sepeda motor saya ke bengkel lain jika hasil service AHASS tidak sesuai harapan saya.				
29.	Saya akan menolak jika ada orang yang menyarankan kepada saya untuk melakukan perawatan sepeda motor dibengkel lain.				
30.	Saya melakukan service di AHASS karena mendapat gratis service saat membeli sepeda motor Honda.				
31.	Saya akan membawa sepeda mptor saya ke bengkel lain jika service gratis di AHASS telah habis.				