

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. Alfabeta, Bandung.
- Cooper, Donald R dan C. William Emory. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1, Edisi Kelima. Erlangga, Jakarta.
- Hafidhuddin, Didin. Hendri Tanjung, 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Penerbit Gema Insani Press, Jakarta.
- Direktorat Career Assistance Center, 2006. [Website Perusahaan, www.career.ubaya.ac.id](http://www.career.ubaya.ac.id)
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran: Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Edisi Kesembilan, Jilid 1*. PT. Prenhallindo: Jakarta
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran: Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Edisi Kesembilan, Jilid 2*. PT. Prenhallindo: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. 1996. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Second edition. Prentice Hall, Inc. New Jersey
- Nazir, Muhammad, 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nasution, M.N, 2004. *Total Service Management "Manajemen Jasa Terpadu"*. Edisi Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor Selatan.
- PT Capella Dinamik Nusantara, *Servis Gratis Nasional 2004*, 12 November 2004, www.cdn.co.id
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei Edisi Revisi*. PT. Pustaka LP3ES Indonesia: Jakarta
- Santoso, Singgih, 2002. Buku latihan SPSS statistic parametrik. Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung Tjiptono, Fandy, 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi Offset: Yogyakarta

_____. 2005. *Strategi Pemasaran*. Andy: Yogyakarta

_____. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta

Yazid, 2001. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Ekonosia, Yogyakarta.

LAMPIRAN

**KUESIONER
PROFIL RESPONDEN
ANALISIS STATISTIK**

LAMPIRAN 1

KUESIONER

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data pada penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada AHASS Remaja Motor Makassar)". Wawancara ini dilakukan dengan tujuan agar memperoleh keterangan yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Nama pewawancara : Winter Boroallo

Nara sumber : Gatot Surachman

Tanggal wawancara : 24 Februari 2008

Adapun beberapa pertanyaannya adalah:

1. Bagaimanakah sejarah AHASS Remaja Motor Makassar yang bapak/ibu pimpin?
2. Apa visi AHASS Remaja Motor Makassar yang bapak/ibu pimpin?
3. Apa misi AHASS Remaja Motor Makassar yang bapak/ibu pimpin?
4. Di manakah lokasi AHASS Remaja Motor Makassar yang bapak/ibu pimpin?
5. Bagaimanakah srtuktur organisasi dan tugas masing-masing jabatan pada AHASS Remaja Motor Makassar yang bapak/ibu pimpin?

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak / Ibu / Saudara

Konsumen AHASS Remaja Motor Makassar

Di Tempat

Dalam rangka mengadakan penelitian skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Pada AHASS Remaja Motor Makassar" , dan sebagai syarat kelulusan mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S1), maka dengan ini saya:

Nama : Winter Boroallo

NIM : A21107086

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar

Bermaksud untuk meminta kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk mengisi kuesioner ini guna kepentingan penelitian. Adapun keterangan dalam kuesioner ini hanya untuk kepentingan peneliti dan dijamin kerahasiaannya.

Demikian permohonan ini saya buat. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat kami

Peneliti

Winter Boroallo

PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah identitas anda dengan benar pada kolom yang telah disediakan dengan memberikan tanda cek (√) (identitas ini akan dijaga kerahasiannya).
2. Isilah semua nomor yang ada dalam kuesioner ini dengan memberikan tanda cek (√), dan jangan ada yang terlewatkan.

Pilihlah :

- | | |
|--------|---|
| a. SS | : jika anda Sangat Setuju dengan pertanyaan tersebut. |
| b. S | : jika anda Setuju dengan pertanyaan tersebut. |
| c. RR | : jika anda Ragu-Ragu dengan pertanyaan tersebut. |
| d. TS | : jika anda Tidak Setuju dengan pertanyaan tersebut. |
| e. STS | : jika anda Sangat Tidak Setuju dengan pertanyaan tersebut. |

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Usia : 1. 20-25 tahun 4. 26-30 tahun
2. 31-35 tahun 5. 36-40 tahun
3. 41 tahun ke atas
4. Pekerjaan : 1. Mahasiswa 4. Swasta
2. Pegawai Negeri 5. TNI / POIRI
3. Lain-lain :
5. Penghasilan : 1. < Rp. 1.000.000
2. Rp. 1.001.000 - Rp. 1.500.000
3. Rp. 1.501.000 - Rp. 2.000.000
4. Rp. 2.001.000 - Rp. 2.500.000
5. > Rp. 2.500.000

DAFTAR KUESIONER

A. Variabel Bukti Fisik (X1)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	AHASS Remaja Motor Makassar menggunakan peralatan mutakhir atau terbaru dalam memberikan pelayanan.					
2	AHASS Remaja Motor Makassar memiliki fasilitas fisik (ruang tunggu, toilet, dsb) yang nyaman dan bersih.					
3	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar berpenampilan rapi.					
4	Fasilitas fisik bengkel sudah sesuai dengan jenis jasa yang diberikan oleh AHASS Remaja Motor Makassar					

B. Variabel Keandalan (X2)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang dijanjikan.					
2	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar memperhatikan saat pelanggan menyampaikan keluhan (Bersikap Simpatik).					
3	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar memberikan pelayanan jasa dengan benar (handal) sejak pertama sampai akhir.					
4	AHASS Remaja Motor Makassar menggunakan sistem pencatatan yang akurat (pencatatan data pelanggan dalam komputer).					

C. Variabel Daya Tanggap (X3)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Giliran servis AHASS Remaja Motor Makassar sesuai dengan nomor antrian.					
2	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar bersedia memberikan pelayanan jasa dengan cepat.					
3	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar bersedia membantu atau menangani keluhan pelanggan.					
4	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar bersedia dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.					

D. Variabel Jaminan (X4)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya.					
2	Saya merasa aman selama berurusan dengan karyawan AHASS Remaja Motor Makassar.					
3	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar ramah dan sopan saat memberikan pelayanan jasa.					
4	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar berpengetahuan luas sehingga mampu menangani permasalahan pelanggan.					

E. Variabel Empati (X5)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	AHASS Remaja Motor Makassar memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.					
2	AHASS Remaja Motor Makassar bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan-kepentingan pelanggan.					
3	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar paham akan kebutuhan-kebutuhan pelanggan.					
4	Karyawan AHASS Remaja Motor Makassar memberikan pelayanan secara merata tanpa memandang status					

F. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Kualitas pelayanan AHASS Remaja Motor Makassar sesuai dengan harapan pelanggan .					
2	Kualitas pelayanan AHASS Remaja Motor Makassar sesuai dengan keinginan pelanggan					

LAMPIRAN 2

PROFIL RESPONDEN

DATA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan
1	1	2	4	3
2	1	2	4	4
3	1	2	4	3
4	1	2	4	4
5	1	2	4	4
6	1	2	4	4
7	1	5	4	4
8	1	2	4	4
9	1	5	2	5
10	1	5	2	4
11	1	5	4	4
12	1	3	3	2
13	1	5	4	4
14	1	5	2	5
15	1	3	2	5
16	1	3	2	5
17	1	1	1	1
18	1	3	2	5
19	1	3	2	5
20	1	3	3	2
21	1	3	3	2
22	1	3	3	3
23	1	3	3	2
24	2	4	4	2
25	2	1	1	1
26	1	3	2	5
27	1	3	3	2
28	1	3	3	3
29	2	1	1	1
30	2	1	1	1
31	2	2	4	3
32	1	3	3	2
33	1	3	3	3
34	2	2	4	3
35	1	3	3	2
36	1	3	2	5
37	2	4	4	3
38	1	3	2	5
39	1	3	2	5
40	2	2	4	3
41	2	1	1	1
42	1	5	2	5
43	2	4	4	2
44	2	4	4	2
45	2	2	4	3
46	2	4	4	2
47	2	1	1	1
48	1	2	4	4
49	2	1	1	1
50	2	1	1	1

51	1	4	4	3
52	1	4	4	3
53	1	4	4	3
54	1	4	4	3
55	1	4	4	3
56	1	4	4	3
57	2	1	1	1
58	1	4	4	3
59	1	1	4	2
60	1	1	4	2
61	1	1	4	2
62	1	1	4	2
63	1	1	1	2
64	1	1	1	2
65	1	1	1	2
66	1	1	1	2
67	1	1	4	2
68	1	1	4	2
69	1	1	1	1
70	1	1	1	1
71	1	1	1	1
72	1	1	1	1
73	1	1	1	1
74	1	1	1	1
75	2	1	1	1
76	1	4	4	3
77	2	4	4	2
78	2	1	1	1
79	1	4	4	2
80	1	1	4	2
81	1	4	4	2
82	1	1	1	1
83	1	1	1	1
84	1	1	1	1
85	1	1	1	1
86	1	1	1	1
87	1	1	4	2
88	1	1	4	2

LAMPIRAN 3

ANALISIS STATISTIK

1. UJI RELIABILITAS

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
X11	17.4744	3.0863	.2456	.8084
X12	17.2472	2.4475	.6302	.6715
X13	17.5313	2.8503	.5270	.7143
X14	17.7017	2.4021	.4593	.7541
X1	17.4886	2.5056	1.0000	.5936

Reliability Coefficients

N of Cases = 88.0 N of Items = 5

Alpha = .7561

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
X21	16.7893	3.0156	.3567	.8446
X22	16.2642	2.6528	.7906	.7020
X23	16.4006	2.8370	.5277	.7822
X24	16.0369	2.9519	.4600	.8037
X2	16.3750	2.6968	1.0000	.6688

Reliability Coefficients

N of Cases = 88.0 N of Items = 5

Alpha = .8013

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-	Alpha
---------------	-------------------	--------------------	-------

if Item Deleted	if Item Deleted	Total Correlation	if Item Deleted	
X31	16.5227	4.4736	.4892	.8184
X32	16.8182	3.7970	.4672	.8532
X33	16.7614	3.8993	.7622	.7449
X34	16.9886	4.1177	.5487	.8045
X3	16.7727	3.8558	1.0000	.7011

Reliability Coefficients

N of Cases = 88.0 N of Items = 5

Alpha = .8207

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
X41	16.1932	2.9350	.6620	.8031
X42	15.9886	2.7427	.6026	.8287
X43	15.7727	3.4894	.4671	.8502
X44	16.2273	2.8917	.6189	.8168
X4	16.0455	2.8715	1.0000	.7340

Reliability Coefficients

N of Cases = 88.0 N of Items = 5

Alpha = .8404

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
X51	15.5767	3.8224	.6201	.9222
X52	15.1563	4.4272	.7636	.8691
X53	15.3835	3.8433	.8426	.8475
X54	14.9290	4.8606	.6449	.8936
X5	15.2614	4.1033	1.0000	.8245

Reliability Coefficients

N of Cases = 88.0 N of Items = 5

Alpha = .8947

Reliability

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

_

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
Y11	8.1364	.8662	.9414	.9873
Y12	8.1818	.7597	.9484	.9856
Y	8.1591	.8020	1.0000	.9453

Reliability Coefficients

N of Cases = 88.0 N of Items = 3

Alpha = .9818

2. Uji Validitas

Correlations X1

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.509(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.2	Pearson Correlation	.789(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.3	Pearson Correlation	.689(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.4	Pearson Correlation	.718(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations X2

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.613 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.2	Pearson Correlation	.874 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.3	Pearson Correlation	.717 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.4	Pearson Correlation	.669 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations X3

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.660 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X3.2	Pearson Correlation	.712 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X3.3	Pearson Correlation	.854 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X3.4	Pearson Correlation	.723 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations X4

Correlations

		X4
X4.1	Pearson Correlation	.795 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X4.2	Pearson Correlation	.781 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X4.3	Pearson Correlation	.626 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X4.4	Pearson Correlation	.776 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations X5

Correlations

		X5
X5.1	Pearson Correlation	.796 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X5.2	Pearson Correlation	.844 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X5.3	Pearson Correlation	.909 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X5.4	Pearson Correlation	.746 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.025	.323		-.078	.938		
X1	.670	.090	.592	7.431	.000	.523	1.9
X2	-.419	.111	-.384	-3.778	.000	.322	3.1
X3	-.149	.088	-.163	-1.689	.095	.356	2.8
X4	.816	.110	.772	7.428	.000	.308	3.2
X5	.063	.084	.071	.748	.457	.370	2.7

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Heteroskedastisitas

Nonparametric Correlations

Correlations

			X1	X2	X3	X4	X5
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.577(**)	.361(**)	.349(**)	.491(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.001	.001	.000
		N	88	88	88	88	88
	X2	Correlation Coefficient	.577(**)	1.000	.664(**)	.573(**)	.633(**)
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
		N	88	88	88	88	88
	X3	Correlation Coefficient	.361(**)	.664(**)	1.000	.666(**)	.504(**)
		Sig. (2-tailed)	.001	.000	.	.000	.000
		N	88	88	88	88	88
	X4	Correlation Coefficient	.349(**)	.573(**)	.666(**)	1.000	.458(**)
		Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.	.000
		N	88	88	88	88	88
	X5	Correlation Coefficient	.491(**)	.633(**)	.504(**)	.485(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
		N	88	88	88	88	88
RESIDUAL	Correlation Coefficient	.110	-.071	-.039	.000	.009	
	Sig. (2-tailed)	.307	.514	.718	.997	.932	
	N	88	88	88	88	88	

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.23377184
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.085
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.976
Asymp. Sig. (2-tailed)		.297

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

4. Analisis Regresi

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X3, X1, X2, X4	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853 ^a	.727	.711	.24079

- a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X2, X4
b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.689	5	2.538	43.768	.000 ^a
	Residual	4.754	82	.058		
	Total	17.443	87			

- a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X2, X4
b. Dependent Variable: Y

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficient		Unstandardized Coefficient	t	Sig.	Correlations			Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.025	.323		-.078	.938					
X1	.670	.090	.592	7.431	.000	.674	.634	.428	.523	1.9
X2	-.419	.111	-.384	-3.778	.000	.475	-.385	-.218	.322	3.1
X3	-.149	.088	-.163	-1.689	.095	.478	-.183	-.097	.356	2.8
X4	.816	.110	.772	7.428	.000	.707	.634	.428	.308	3.2
X5	.063	.084	.071	.748	.457	.598	.082	.043	.370	2.7

Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5
1	1	5.975	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.009	25.377	.34	.05	.00	.04	.01	.39
	3	.007	28.891	.01	.09	.00	.25	.03	.40
	4	.004	41.000	.41	.28	.17	.10	.67	.06
	5	.002	49.668	.02	.43	.82	.20	.29	.02
	6	.002	51.030	.21	.15	.00	.40	.00	.14

a Dependent Variable: Y

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.1744	4.8661	4.0795	.38190	88
Residual	-.6236	.4871	.0000	.23377	88
Std. Predicted Value	-2.370	2.060	.000	1.000	88
Std. Residual	-2.590	2.023	.000	.971	88

a Dependent Variable: Y

Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat

Variabel	R	r ²	Kontribusi %
Bukti fisik (X1)	0,674	0,4543	45.43%
Keandalan (X2)	0,475	0,2256	22.56%
Daya tanggap (X3)	0,478	0,2285	22.85%
Jaminan (X4)	0,707	0,4998	49.98%
Empati (X5)	0,598	0,3576	35.76%