

Yth. Bpk/Ibu

Di tempat

Dengan Hormat,


Dalam rangka menempuh tugas akhir di Fakultas Ekonomi Jurusan Management Universitas Muhammadiyah Surakarta. Saya melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Factor Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Indosolo Motor Gemilang”**. Sedahubungan dengan hal tersebut diatas, saya meminta bantuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden guna menjawab daftar penelitian ini. Saya sangat berharap Bapak/Ibu dapat mengisi keseluruhan kuesioner ini dengan jujur dan sungguh-sungguh karena sangat penting artinya dalam analisa data nantinya.

Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban benar atau salah. Bapak/Ibu diminta untuk mengungkapkan tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang disajikan. Dalam penelitian ini, sesuai dengan etika penelitian, identitas Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya. Saya mengharapkan Bapak/Ibu membaca petunjuk pengisian terlebih ahulu sebelum mengisi kuesioner ini. Saya mohon maaf sebesar-besarnya bila telah mengganggu waktu Bapak/Ibu sekalian.

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Surakarta, 18 Maret 2013

Hormat saya,



(Baskoro Kusumo)

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

*Isilah titik-titik yang tersedia atau beri tanda (X) pada kotak pilihan anda.*

Nama : .....

(boleh tidak diisi)

Umur : ..... Tahun

Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan :  SD  SMA

Diploma/Sarjana  SMP

Status Pelanggan :  Lama  Baru

Pekerjaan :  Pegawai Negeri  Karyawan

Wiraswasta  Lainnya

Pelajar/Mahasiswa

Penghasilan Setiap Bulan :  < Rp. 500.000

Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000

Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000

>Rp. 10.000.000

## B. Kuisisioner

Beri tanda silang (X) pada nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dalam menilai setiap item pertanyaan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Kurang Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

### 1. Reliability (Keandalan) ( X1 )

no	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Perusahaan secara cepat melakukan koreksi bila ada kesalahan					
2	Perusahaan dalam melayani pelanggan selalu konsisten					
3	Perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.					
4.	Dalam melayani pelanggan, perusahaan sudah melakukannya sesuai janji pada iklan					
5	Dalam melakukan service, perusahaan dengan cepat menyelesaikan sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu					

## **2. Responsiveness (Daya Tanggap) ( X2 )**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Selama jam-jam sibuk, karyawan bekerja secara bergantian sehingga dapat melayani dengan rapi dan teratur					
2	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat.					
3	Karyawan bersedia membantu pelanggan					
4	Karyawan selalu siap memberi tanggapan permintaan pelanggan					
5	Karyawan melayani dengan sopan, ramah dan sabar apabila pelanggan mengalami kesulitan didalam memahami kerusakan pada motor					

## **3. Assurance (Jaminan) ( X3 )**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Perusahaan membuat pelanggan nyaman dan percaya diri berhubungan dengan karyawan					
2	Karyawan membuat pelanggan merasa aman					
3	Karyawan dilatih dengan baik, berpengalaman dan berkompeten					
4	Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik					
5	Perusahaan memberikan dukungan yang cukup kepada karyawan sehingga					

	karyawan dapat bekerja dengan baik.					
6	Setiap melakukan service di PT.Indosolo Motor Gemilang, anda diberikan asuransi selama beberapa hari apabila ada keluhan pada kendaraan anda					

#### **4. Empathy (Empati) ( X4 )**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Perusahaan mempunyai karyawan yang memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan					
2	Perusahaan mempunyai karyawan yang simpatik dan mau menjamin bila ada sesuatu yang salah.					
3	Perusahaan sangat memperhatikan kepentingan pelanggan.					
4	Perusahaan memberikan nomor telephone kepada pelanggan dan bersedia datang dilokasi apabila terjadi mogok di jalan					
5	Perusahaan menyediakan spare parts dan oli yang lengkap bagi pelanggan					

#### **5. Tangible (Bukti Fisik) ( X5 )**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Perusahaan memiliki peralatan yang lengkap					
2	Perusahaan memiliki ruang tunggu yang					

	nyaman					
3	Karyawan berpenampilan profesional.					
4	Tersediannya toilet yang bagus dan bersih					
5	Tersedianya sarana hiburan, seperti TV, music, Koran, majalah, dsb					
6	Tersedianya tempat ibadah yang nyaman					
7	Adanya layanan gratis pasang spare part baru pada saat service					

## **6. Loyalitas pelanggan ( y )**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Anda akan mengatakan hal-hal yang positif tentang PT. Indosolo Motor Gemilang kepada orang lain.					
2	Anda bersedia merekomendasikan kepada orang lain agar bersedia menjadi pelanggan PT. Indosolo Motor Gemilang.					
3	Anda akan menjadikan PT.Indosolo Motor Gemilang sebagai pilihan utama untuk membeli sepeda motor Suzuki.					
4	Setiap jatuh tempo service kendaraan, anda akan selalu service di PT.Indosolo Motor Gemilang					
5	Anda akan selalu membeli spare parts di PT.Indosolo Motor Gemilang, apabila sudah waktunya untuk diganti					

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	5

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.0167	2.457	1.56759	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
q1	4.6500	.48099	60
q2	4.2167	.41545	60
q3	4.4167	.49717	60
q4	4.3333	.54202	60
q5	4.4000	.52722	60

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	17.3667	1.931	.221	.649
q2	17.8000	1.790	.445	.551
q3	17.6000	1.837	.277	.625
q4	17.6833	1.576	.432	.547
q5	17.6167	1.461	.564	.471

## Responsiveness

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	5

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.6833	2.525	1.58907	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
q21	4.5500	.50169	60
q22	4.2333	.53256	60
q23	4.3000	.46212	60
q24	4.2667	.44595	60
q25	4.3333	.50979	60

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q21	17.1333	1.846	.313	.643
q22	17.4500	1.506	.563	.515
q23	17.3833	1.800	.413	.597
q24	17.4167	1.773	.466	.575
q25	17.3500	1.858	.293	.653



## Assurance

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.298	6

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

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
q31	4.7833	.41545	60
q32	4.1000	.30253	60
q33	4.3833	.49030	60
q34	4.3000	.53043	60
q35	4.2667	.48246	60
q36	4.2833	.45442	60

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.1167	1.630	1.27680	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q31	21.3333	1.277	.193	.220
q32	22.0167	1.644	-.135	.388
q33	21.7333	1.114	.266	.145
q34	21.8167	1.271	.065	.322
q35	21.8500	1.214	.172	.229
q36	21.8333	1.226	.197	.211

## Empathy

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.2333	1.979	1.40660	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
q41	4.8833	.32373	60
q42	4.7833	.41545	60
q43	4.9000	.30253	60
q44	4.8333	.37582	60
q45	4.8333	.37582	60

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q41	19.3500	1.316	.751	.780
q42	19.4500	1.201	.665	.802
q43	19.3333	1.412	.660	.805
q44	19.4000	1.295	.634	.808
q45	19.4000	1.363	.541	.834

## Tangible

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	7

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

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
q51	4.7333	.44595	60
q52	4.6500	.48099	60
q53	4.7833	.41545	60
q54	4.6333	.48596	60
q55	4.6833	.46910	60
q56	4.7000	.46212	60
q57	4.5000	.96551	60

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.6833	5.610	2.36852	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q51	27.9500	4.489	.488	.664
q52	28.0333	4.101	.656	.622
q53	27.9000	4.431	.576	.650
q54	28.0500	4.048	.678	.616
q55	28.0000	4.237	.597	.638
q56	27.9833	4.390	.520	.656
q57	28.1833	4.559	.029	.865

## Loyalitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	5

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

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
q61	4.2000	.70830	60
q62	4.1333	.62346	60
q63	4.2167	.69115	60
q64	4.2000	.65871	60
q65	4.1667	.76284	60

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q61	16.7167	5.190	.813	.850
q62	16.7833	6.105	.591	.898
q63	16.7000	5.400	.759	.863
q64	16.7167	5.630	.720	.872
q65	16.7500	5.004	.800	.853

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.9167	8.315	2.88357	5

## Regression

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542 <sup>a</sup>	.594	.229	3.386

a. Predictors: (Constant), Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257.803	5	51.561	4.497	.002 <sup>a</sup>
	Residual	619.180	54	11.466		
	Total	876.983	59			

a. Predictors: (Constant), Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy

b. Dependent Variable: Loyalitas



## NORMALITAS TEST

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Reliability	Resposivene ss	Assuran ce	Empathy	Tangibl e	Loyalitas
N		60	60	60	60	60	60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4.40	4.34	4.40	4.85	4.68	4.14
	Std. Deviation	.314	.318	.494	.281	.469	.771
	Most Extreme Differences						
	Absolute	.192	.183	.391	.374	.434	.280
	Positive	.192	.183	.391	.293	.250	.145
	Negative	-.151	-.111	-.288	-.374	-.434	-.280
Kolmogorov-Smirnov Z		1.485	1.418	3.028	2.895	3.358	2.166
Asymp. Sig. (2-tailed)		.024	.036	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## MULTIKOLINEARITAS TEST

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Empathy <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 <sup>a</sup>	.326	.263	2.55011

a. Predictors: (Constant), Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Empathy

b. Dependent Variable: Loyalitas

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.686	5	33.937	5.219	.001 <sup>a</sup>
	Residual	351.164	54	6.503		
	Total	520.850	59			

a. Predictors: (Constant), Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Empathy

b. Dependent Variable: Loyalitas



Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.089	9.117		-.668	.507					
	Reliability	-.117	.206	-.065	-.567	.573	-.084	-.077	-.063	.957	1.044
	Responsiveness	-.118	.206	-.066	-.571	.571	-.053	-.077	-.064	.935	1.069
	Assurance	.377	.240	.190	1.574	.121	.353	.209	.176	.860	1.163
	Empathy	.309	.275	.146	1.124	.266	.374	.151	.126	.736	1.358
	Tangible	.459	.154	.383	2.971	.004	.509	.375	.332	.751	1.331

a. Dependent Variable: Loyalitas

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
1	1	5.982	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.007	29.656	.00	.25	.18	.02	.03	.20
	3	.005	35.546	.00	.43	.61	.03	.01	.00
	4	.003	45.029	.02	.15	.00	.39	.02	.62
	5	.002	54.766	.00	.02	.10	.30	.80	.18
	6	.001	75.664	.98	.15	.11	.27	.15	.00

a. Dependent Variable: Loyalitas

## HETEROSKEDASTISITAS TEST

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 <sup>a</sup>	.249	.180	1.12921

a. Predictors: (Constant), Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.840	5	4.568	3.582	.007 <sup>a</sup>
	Residual	68.857	54	1.275		
	Total	91.697	59			

a. Predictors: (Constant), Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy

b. Dependent Variable: Abs\_res

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.317	3.976		2.595	.012
	Reliability	-.078	.102	-.098	-.769	.445
	Resposiveness	.136	.101	.174	1.345	.184
	Assurance	-.046	.097	-.059	-.479	.634
	Empathy	-.071	.120	-.080	-.593	.556
	Tangible	-.202	.063	-.417	-3.221	.062

a. Dependent Variable: Abs\_res

## AUTOKORELASI TEST

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.569 <sup>a</sup>	.323	.261	.663	2.220

a. Predictors: (Constant), Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy

b. Dependent Variable: Loyalitas

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.347	5	2.269	5.164	.001 <sup>a</sup>
	Residual	23.732	54	.439		
	Total	35.079	59			

a. Predictors: (Constant), Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy

b. Dependent Variable: Loyalitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.812	2.071		.392	.696
	Reliability	-.009	.299	-.004	-.030	.976
	Resposiveness	-.525	.296	-.216	-1.772	.082
	Assurance	.435	.183	.279	2.375	.021
	Empathy	.162	.358	.059	.451	.653
	Tangible	.628	.205	.382	3.064	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.21	4.80	4.14	.439	60
Std. Predicted Value	-2.117	1.512	.000	1.000	60
Residual	-3.208	1.109	.000	.634	60
Std. Residual	-4.839	1.673	.000	.957	60

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	60	19	25	22.02	1.568
Resposiveness	60	19	25	21.68	1.589
Assurance	60	21	29	25.85	1.593
Empathy	60	20	25	24.23	1.407
Tangible	60	26	35	32.47	2.574
Loyalitas	60	0	25	20.68	3.855
Valid N (listwise)	60				