

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip (1997), *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi ke sembilan, jilid 1 & 2, Salemba Empat, Prentice Hall.
- Mustafa, Z., 1992, *Pengantar Statistik Deskriptif*, BPFE UII, Yogyakarta.
- Parasuman, A., Valerie A. Zaithaml, and Leonard L Berry, 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, Hal 12 – 14.
- Peter, J. P., & Jerry C. Olson, (1999), *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat (terjemahan), Penerbit : Erlangga.
- Setiadi, J. Nugroho (2003), *Prilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Edisi Pertama, Prenada Media.
- Stanton. J. Wiliam (1993), *Prinsip Pemasaran*, Edisi ketujuh, Jilid 1 & 2. Erlangga.
- Tjiptono, F., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi Kesatu, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian (2001), *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Ekonisia.

LAMPIRAN

QUESTIONER

Nama :
 Alamat :

Pekerjaan :

Kuesioner I: Kualitas Pelayanan yang **diharapkan** oleh Konsumen Dealer mobil Honda Anugerah Yogyakarta (Expectation)

Alternatif Jawaban:

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
A. Physical Aspects					
1. Dealer Honda Anugerah memiliki perlengkapan dan peralatan otomatis yang modern.					
2. Dealer Honda Anugerah memiliki fasilitas fisik dealer yang menarik					
3. Dealer Honda Anugerah memiliki perlengkapan yang berhubungan dengan pelayanan dealer, seperti peralatan bengkel yang digunakan untuk jasa service bagi pelanggan					
4. Interior di dalam Dealer Honda Anugerah yang memudahkan bagi pelanggan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan.					
5. Dealer Honda Anugerah memiliki area publik yang bersih, menarik, dan nyaman (seperti kamar mandi, ruang tunggu dll)					
6. Interior Dealer Honda Anugerah memudahkan bagi pelanggan untuk melihat berbagai tipe mobil yang dijual.					
B. Reliability					

7. Dealer Honda Anugerah yang menepati janjinya untuk melakukan program promosi pada waktu tertentu.					
8. Dealer Honda Anugerah menyediakan layanan service tepat waktu seperti yang dijanjikan.					
9. Dealer Honda Anugerah melayani dengan cepat pertama kali jika dibandingkan dengan dealer mobil lainnya					
JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
C. Personal Interaction					
10. Karyawan Dealer Honda Anugerah dapat memberikan rasa aman terhadap pelanggan dalam bertransaksi.					
11. Karyawan Dealer Honda Anugerah dapat memberikan pelayanan cepat kepada pelanggannya.					
12. Karyawan Dealer Honda Anugerah memberikan pelayanan dengan teliti cepat.					
13. Karyawan Dealer Honda Anugerah selalu siap untuk melayani pelanggannya.					
14. Karyawan Dealer Honda Anugerah memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan					
15. Karyawan Dealer Honda Anugerah selalu bersikap ramah tamah terhadap pelanggannya.					
16. Karyawan Dealer Honda Anugerah melayani pelanggannya dengan ramah tamah di telepon.					
D. Problem Solving					
17. Dealer Honda Anugerah mempunyai niat yang tulus untuk menyelesaikan problem pelanggannya					

18.Karyawan Dealer Honda Anugerah memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan.					
19.Dealer Honda Anugerah memiliki karyawan yang dapat mengatasi keluhan pelanggan secara langsung dan cepat					
JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
E. Policy					
20.Dealer Honda Anugerah menyediakan produk –produk kendaraan/mobil yang berkualitas tinggi.					
21.Dealer Honda Anugerah yang beroperasi pada jam / waktu yang nyaman bagi pelanggan.					
22.Dealer Honda Anugerah menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman					
23.Dealer Honda Anugerah menerima pembayaran dengan berbagai jenis kartu kredit.					

KuestionerII:

Kualitas Pelayanan yang **DITERIMA** oleh Konsumen Dealer mobil Honda Anugerah Yogyakarta (**Perceptions**)

Alternatif Jawaban :

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
A. Physical Aspects					
1. Dealer Honda Anugerah memiliki perlengkapan dan peralatan otomatis yang modern.					
2. Dealer Honda Anugerah memiliki fasilitas fisik dealer yang menarik					
3. Dealer Honda Anugerah memiliki perlengkapan yang berhubungan dengan pelayanan dealer, seperti peralatan bengkel yang digunakan untuk jasa service bagi pelanggan					
4. Interior di dalam Dealer Honda Anugerah yang memudahkan bagi pelanggan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan.					
5. Dealer Honda Anugerah memiliki area publik yang bersih, menarik, dan nyaman (seperti kamar mandi, ruang tunggu dll)					
6. Interior Dealer Honda Anugerah memudahkan bagi pelanggan untuk melihat berbagai tipe mobil yang dijual.					
B. Reliability					
7. Dealer Honda Anugerah yang menepati janjinya untuk melakukan program promosi pada waktu tertentu.					
8. Dealer Honda Anugerah menyediakan layanan service tepat waktu seperti yang dijanjikan.					
9. Dealer Honda Anugerah melayani dengan cepat pertama kali jika dibandingkan dengan dealer mobil lainnya					

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
<i>C. Personal Interaction</i>					
10. Karyawan Dealer Honda Anugerah dapat memberikan rasa aman terhadap pelanggan dalam bertransaksi.					
11. Karyawan Dealer Honda Anugerah dapat memberikan pelayanan cepat kepada pelanggannya.					
12. Karyawan Dealer Honda Anugerah memberikan pelayanan dengan teliti cepat.					
13. Karyawan Dealer Honda Anugerah selalu siap untuk melayani pelanggannya.					
14. Karyawan Dealer Honda Anugerah memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan					
15. Karyawan Dealer Honda Anugerah selalu bersikap ramah tamah terhadap pelanggannya.					
16. Karyawan Dealer Honda Anugerah melayani pelanggannya dengan ramah tamah di telepon.					
<i>D. Problem Solving</i>					
17. Dealer Honda Anugerah mempunyai niat yang tulus untuk menyelesaikan problem pelanggannya					
18. Karyawan Dealer Honda Anugerah memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan.					
19. Dealer Honda Anugerah memiliki karyawan yang dapat mengatasi keluhan pelanggan secara langsung dan cepat					

	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
<i>E. Policy</i>					
20. Dealer Honda Anugerah menyediakan produk –produk kendaraan/mobil yang berkualitas tinggi.					
21. Dealer Honda Anugerah yang beroperasi pada jam / waktu yang nyaman bagi pelanggan.					
22. Dealer Honda Anugerah menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman					
23. Dealer Honda Anugerah menerima pembayaran dengan berbagai jenis kartu kredit.					

UJI VALIDITAS *PHYSICAL ASPECTS* (HARAPAN)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOT_P A
P1	Pearson Correlation	1	.105	.373*	.373*	.219	.422*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.	.579	.042	.042	.244	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.105	1	.000	.211	.053	.263	.454*
	Sig. (2-tailed)	.579	.	1.000	.263	.781	.160	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.373*	.000	1	.261	.205	.105	.540**
	Sig. (2-tailed)	.042	1.000	.	.164	.276	.579	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.373*	.211	.261	1	.524**	.211	.716**
	Sig. (2-tailed)	.042	.263	.164	.	.003	.263	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.219	.053	.205	.524**	1	.159	.599**
	Sig. (2-tailed)	.244	.781	.276	.003	.	.401	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.422*	.263	.105	.211	.159	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	.020	.160	.579	.263	.401	.	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOT_PA	Pearson Correlation	.692**	.454*	.540**	.716**	.599**	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.002	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

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)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .6448

UJI VALIDITAS *RELIABILITY* (HARAPAN)

Correlations

		P7	P8	P9	TOT_REL
P7	Pearson Correlation	1	.294	.205	.679**
	Sig. (2-tailed)	.	.114	.276	.000
	N	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.294	1	.481**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.114	.	.007	.000
	N	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.205	.481**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.276	.007	.	.000
	N	30	30	30	30
TOT_REL	Pearson Correlation	.679**	.790**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .5907

UJI VALIDITAS *PERSONAL INTERACTION* (HARAPAN)

Correlations

		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOT_PI
P10	Pearson Correlation	1	.155	.211	.449*	.105	.094	.257	.576**
	Sig. (2-tailed)	.	.414	.263	.013	.579	.621	.170	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.155	1	.000	.340	.211	.203	.257	.549**
	Sig. (2-tailed)	.414	.	1.000	.066	.263	.283	.170	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.211	.000	1	.271	.263	.379*	.107	.566**
	Sig. (2-tailed)	.263	1.000	.	.148	.160	.039	.574	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.449*	.340	.271	1	.054	.227	.044	.602**
	Sig. (2-tailed)	.013	.066	.148	.	.776	.228	.817	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.105	.211	.263	.054	1	.271	.321	.566**
	Sig. (2-tailed)	.579	.263	.160	.776	.	.148	.084	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.094	.203	.379*	.227	.271	1	.066	.565**
	Sig. (2-tailed)	.621	.283	.039	.228	.148	.	.729	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.257	.257	.107	.044	.321	.066	1	.521**
	Sig. (2-tailed)	.170	.170	.574	.817	.084	.729	.	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT_PI	Pearson Correlation	.576**	.549**	.566**	.602**	.566**	.565**	.521**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001	.000	.001	.001	.003	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 7

Alpha = .6419

UJI VALIDITAS *PROBLEM SOLVING* (HARAPAN)

Correlations

		P17	P18	P19	TOT_PS
P17	Pearson Correlation	1	.199	.105	.404*
	Sig. (2-tailed)	.	.300	.579	.027
	N	30	29	30	30
P18	Pearson Correlation	.199	1	.513**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.300	.	.004	.000
	N	29	29	29	29
P19	Pearson Correlation	.105	.513**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.579	.004	.	.000
	N	30	29	30	30
TOT_PS	Pearson Correlation	.404*	.790**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.000	.
	N	30	29	30	30

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

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

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)

Reliability Coefficients

N of Cases = 29.0

N of Items = 3

Alpha = .5431

UJI VALIDITAS POLICY (HARAPAN)

Correlations

		P20	P21	P22	P23	TOT_POL
P20	Pearson Correlation	1	.321	.493**	.247	.717**
	Sig. (2-tailed)	.	.084	.006	.189	.000
	N	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.321	1	.422*	.253	.699**
	Sig. (2-tailed)	.084	.	.020	.178	.000
	N	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.493**	.422*	1	.324	.783**
	Sig. (2-tailed)	.006	.020	.	.081	.000
	N	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	.247	.253	.324	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.189	.178	.081	.	.000
	N	30	30	30	30	30
TOT_POL	Pearson Correlation	.717**	.699**	.783**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .6747

UJI VALIDITAS *PHYSICAL ASPECTS* (PERSEPSI)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOT_PA
P1	Pearson Correlation	1	.680**	.410*	.609**	.473**	.344	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.024	.000	.008	.063	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.680**	1	.415*	.704**	.225	.236	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.023	.000	.233	.209	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.410*	.415*	1	.256	.413*	.021	.568**
	Sig. (2-tailed)	.024	.023		.172	.023	.913	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.609**	.704**	.256	1	.227	.381*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.172		.227	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.473**	.225	.413*	.227	1	.477**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.008	.233	.023	.227		.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.344	.236	.021	.381*	.477**	1	.612**
	Sig. (2-tailed)	.063	.209	.913	.038	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOT_PA	Pearson Correlation	.833**	.761**	.568**	.761**	.674**	.612**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .7920

UJI VALIDITAS *RELIABILITY* (PERSEPSI)

Correlations

		P7	P8	P9	TOT_REL
P7	Pearson Correlation	1	.380*	.388*	.721**
	Sig. (2-tailed)	.	.039	.037	.000
	N	30	30	29	30
P8	Pearson Correlation	.380*	1	.396*	.762**
	Sig. (2-tailed)	.039	.	.034	.000
	N	30	30	29	30
P9	Pearson Correlation	.388*	.396*	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.037	.034	.	.000
	N	29	29	29	29
TOT_REL	Pearson Correlation	.721**	.762**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	29	30

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

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

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 29.0

N of Items = 3

Alpha = .6509

UJI VALIDITAS *PERSONAL INTERACTION* (PERSEPSI)

Correlations

		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOT_PI
P10	Pearson Correlation	1	.214	.490**	.421*	.469**	.593**	.302	.748**
	Sig. (2-tailed)	.	.256	.006	.021	.009	.001	.104	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.214	1	.392*	.362*	.152	.111	.450*	.561**
	Sig. (2-tailed)	.256	.	.032	.049	.424	.560	.013	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.490**	.392*	1	.320	.359	.615**	.372*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.006	.032	.	.085	.052	.000	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.421*	.362*	.320	1	.313	.507**	.542**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.021	.049	.085	.	.093	.004	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.469**	.152	.359	.313	1	.222	.294	.592**
	Sig. (2-tailed)	.009	.424	.052	.093	.	.239	.114	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.593**	.111	.615**	.507**	.222	1	.489**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.001	.560	.000	.004	.239	.	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.302	.450*	.372*	.542**	.294	.489**	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.104	.013	.043	.002	.114	.006	.	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT_PI	Pearson Correlation	.748**	.561**	.764**	.697**	.592**	.734**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 7

Alpha = .8065

UJI VALIDITAS *PROBLEM SOLVING* (PERSEPSI)

Correlations

		P17	P18	P19	TOT_PS
P17	Pearson Correlation	1	.318	.090	.572**
	Sig. (2-tailed)	.	.086	.635	.001
	N	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.318	1	.380*	.827**
	Sig. (2-tailed)	.086	.	.038	.000
	N	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.090	.380*	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.635	.038	.	.000
	N	30	30	30	30
TOT_PS	Pearson Correlation	.572**	.827**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

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

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .5249

UJI VALIDITAS POLICY (PERSEPSI)

Correlations

		P20	P21	P22	P23	TOT_POL
P20	Pearson Correlation	1	.462*	.436*	.229	.771**
	Sig. (2-tailed)		.010	.016	.224	.000
	N	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.462*	1	.390*	.394*	.775**
	Sig. (2-tailed)	.010		.033	.031	.000
	N	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.436*	.390*	1	.153	.708**
	Sig. (2-tailed)	.016	.033		.418	.000
	N	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	.229	.394*	.153	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.224	.031	.418		.001
	N	30	30	30	30	30
TOT_POL	Pearson Correlation	.771**	.775**	.708**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .6776

Tabel Korelasi Product Moment (r) 1-Tail

DF	1%	5%	10%	DF	1%	5%	10%
1	0.9999	0.9877	0.9511	51	0.3509	0.2284	0.1789
2	0.9900	0.9000	0.8000	52	0.3477	0.2262	0.1772
3	0.9587	0.8054	0.6870	53	0.3445	0.2241	0.1755
4	0.9172	0.7293	0.6084	54	0.3415	0.2221	0.1739
5	0.8745	0.6694	0.5509	55	0.3385	0.2201	0.1723
6	0.8343	0.6215	0.5067	56	0.3357	0.2181	0.1708
7	0.7977	0.5822	0.4716	57	0.3328	0.2162	0.1693
8	0.7646	0.5494	0.4428	58	0.3301	0.2144	0.1678
9	0.7348	0.5214	0.4187	59	0.3274	0.2126	0.1664
10	0.7079	0.4973	0.3981	60	0.3248	0.2108	0.1650
11	0.6835	0.4762	0.3802	61	0.3223	0.2091	0.1636
12	0.6614	0.4575	0.3646	62	0.3198	0.2075	0.1623
13	0.6411	0.4409	0.3507	63	0.3173	0.2058	0.1610
14	0.6226	0.4259	0.3383	64	0.3150	0.2042	0.1598
15	0.6055	0.4124	0.3271	65	0.3126	0.2027	0.1586
16	0.5897	0.4000	0.3170	66	0.3104	0.2012	0.1574
17	0.5751	0.3887	0.3077	67	0.3081	0.1997	0.1562
18	0.5614	0.3783	0.2992	68	0.3060	0.1982	0.1550
19	0.5487	0.3687	0.2914	69	0.3038	0.1968	0.1539
20	0.5368	0.3598	0.2841	70	0.3017	0.1954	0.1528
21	0.5256	0.3515	0.2774	71	0.2997	0.1940	0.1517
22	0.5151	0.3438	0.2711	72	0.2977	0.1927	0.1507
23	0.5052	0.3365	0.2653	73	0.2957	0.1914	0.1497
24	0.4958	0.3297	0.2598	74	0.2938	0.1901	0.1486
25	0.4869	0.3233	0.2546	75	0.2919	0.1888	0.1477
26	0.4785	0.3172	0.2497	76	0.2900	0.1876	0.1467
27	0.4705	0.3115	0.2451	77	0.2882	0.1864	0.1457
28	0.4629	0.3061	0.2407	78	0.2864	0.1852	0.1448
29	0.4556	0.3009	0.2366	79	0.2847	0.1841	0.1439
30	0.4487	0.2960	0.2327	80	0.2830	0.1829	0.1430
31	0.4421	0.2913	0.2289	81	0.2813	0.1818	0.1421
32	0.4357	0.2869	0.2254	82	0.2796	0.1807	0.1412
33	0.4296	0.2826	0.2220	83	0.2780	0.1796	0.1404
34	0.4238	0.2785	0.2187	84	0.2764	0.1786	0.1396
35	0.4182	0.2746	0.2156	85	0.2748	0.1775	0.1387
36	0.4128	0.2709	0.2126	86	0.2732	0.1765	0.1379
37	0.4076	0.2673	0.2097	87	0.2717	0.1755	0.1371
38	0.4026	0.2638	0.2070	88	0.2702	0.1745	0.1364
39	0.3978	0.2605	0.2043	89	0.2687	0.1735	0.1356
40	0.3932	0.2573	0.2018	90	0.2673	0.1726	0.1348
41	0.3887	0.2542	0.1993	91	0.2659	0.1716	0.1341
42	0.3843	0.2512	0.1970	92	0.2645	0.1707	0.1334
43	0.3801	0.2483	0.1947	93	0.2631	0.1698	0.1327
44	0.3761	0.2455	0.1925	94	0.2617	0.1689	0.1320
45	0.3721	0.2429	0.1903	95	0.2604	0.1680	0.1313
46	0.3683	0.2403	0.1883	96	0.2591	0.1671	0.1306
47	0.3646	0.2377	0.1863	97	0.2578	0.1663	0.1299
48	0.3610	0.2353	0.1843	98	0.2565	0.1654	0.1292
49	0.3575	0.2329	0.1825	99	0.2552	0.1646	0.1286
50	0.3542	0.2306	0.1806	100	0.2540	0.1638	0.1279

REKAPITULASI DATA 100 KONSUMEN DEALER HONDA ANUGERAH YOGYAKARTA

No	KINERJA																								
	Physical Aspects					Reliability					Personal Interaktion					Problem Solving					Policy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4			
2	3	2	3	2	4	5	2	4	2	2	3	3	2	3	1	4	4	2	3	3	3	5	4		
3	4	4	5	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3		
4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4		
5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3		
6	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	5		
7	3	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3		
8	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	5	4	4	4		
9	4	4	3	4	4	5	2	3	5	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3		
10	4	3	4	3	4	2	2	5	4	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4		
11	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	5	4		
12	3	3	4	5	5	4	3	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	5	3	4	4	4	3		
13	3	5	5	5	4	1	4	5	4	4	5	3	4	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4		
14	2	1	5	5	5	5	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4	3	1	5	4	5	3	3		
15	5	5	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4		
16	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5		
17	4	5	4	4	4	4	5	3	5	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4		
18	4	5	3	5	3	3	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3		
19	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4		
20	5	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	4	3		
21	2	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	2	5	4	3	4	3	5		
22	2	4	2	4	2	4	3	3	5	3	2	3	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4		
23	4	3	5	3	4	1	1	2	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4		
24	5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4		
25	4	2	5	4	4	3	2	2	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
26	3	4	3	4	3	5	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4		
27	2	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	2	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4		
28	4	2	1	5	3	1	4	3	4	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	5	4	4		
29	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	5	4	5		
30	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	2	1	3	4	3	3	4	5	3	3	3	2	3		
31	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4		
32	4	2	5	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	4	3	3	4	4	5	5	5		
33	4	2	2	3	4	5	2	2	4	3	2	3	2	2	5	3	4	4	1	4	4	4	5		
34	3	4	3	4	4	1	4	2	4	2	3	4	2	2	2	4	3	4	2	4	2	4	4		
35	3	4	3	4	4	2	4	4	5	5	3	3	2	2	3	2	5	3	3	4	4	4	4		
36	5	5	4	4	4	3	2	3	4	4	2	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4		
37	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	1		
38	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4		
39	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3		

REKAPITULASI DATA 100 KONSUMEN DEALER HONDA ANUGERAH YOGYAKARTA

No	HARAPAN																								
	Physical Aspects					Reliability					Personal Interaktion					Problem Solving					Policy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4			
2	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4		
3	4	5	5	4	5	3	3	4	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3		
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	2	4		
5	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3		
6	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	4	4		
7	3	2	5	3	2	4	3	4	5	2	4	4	3	4	5	4	3	3	2	4	4	5	5		
8	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
9	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4		
11	5	2	4	3	5	5	4	4	3	2	3	4	5	4	5	5	3	2	5	5	4	4	4		
12	4	5	5	3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3		
14	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4		
15	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3		
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4		
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
18	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4		
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4		
20	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4		
21	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	4	3		
22	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5		
23	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4		
24	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	2	5	5	4	5			
26	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5		
27	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4		
28	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4		
29	4	3	5	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5		
30	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4		
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3		
32	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5		
33	5	3	5	3	3	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	4	3	2	5	2	4	3		
34	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4		
35	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
36	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	3		
37	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	5	4	4	5	4	4	4		
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4		
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3		

40	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4
41	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4
42	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
43	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4
44	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5
45	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5
46	4	3	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5
47	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5
48	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
49	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
50	5	3	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5
51	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
52	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5
53	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
54	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
55	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4
56	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	2	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4
57	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5
58	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
59	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4
60	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	1	3	4	4
61	3	4	4	4	3	1	2	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4
62	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
65	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4
66	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
67	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
68	4	2	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4
69	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
71	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
72	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
73	4	4	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
74	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
75	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
76	4	2	5	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4
77	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	4	4
78	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
79	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4
80	3	4	5	5	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
81	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3
82	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
84	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	2	3	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3	5	4

85	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4		
86	3	3	3	3	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
87	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5		
88	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	1	2	2	3	4	1	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4		
89	2	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	4	3	4		
90	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5		
91	3	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	2	5	4	2	4		
92	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	
93	4	2	5	5	3	3	3	4	2	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	
94	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	
95	3	2	4	2	3	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	1	2	4	5	5	5	5	
96	3	3	4	3	4	4	3	5	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	
97	4	2	5	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	1	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	
98	3	2	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	1	2	5	3	4	4	1	2	5	3	4	4	5	4	3	5	5	
99	2	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	5	3	4	4	
100	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	2	2	2	4	5	2	4	4	

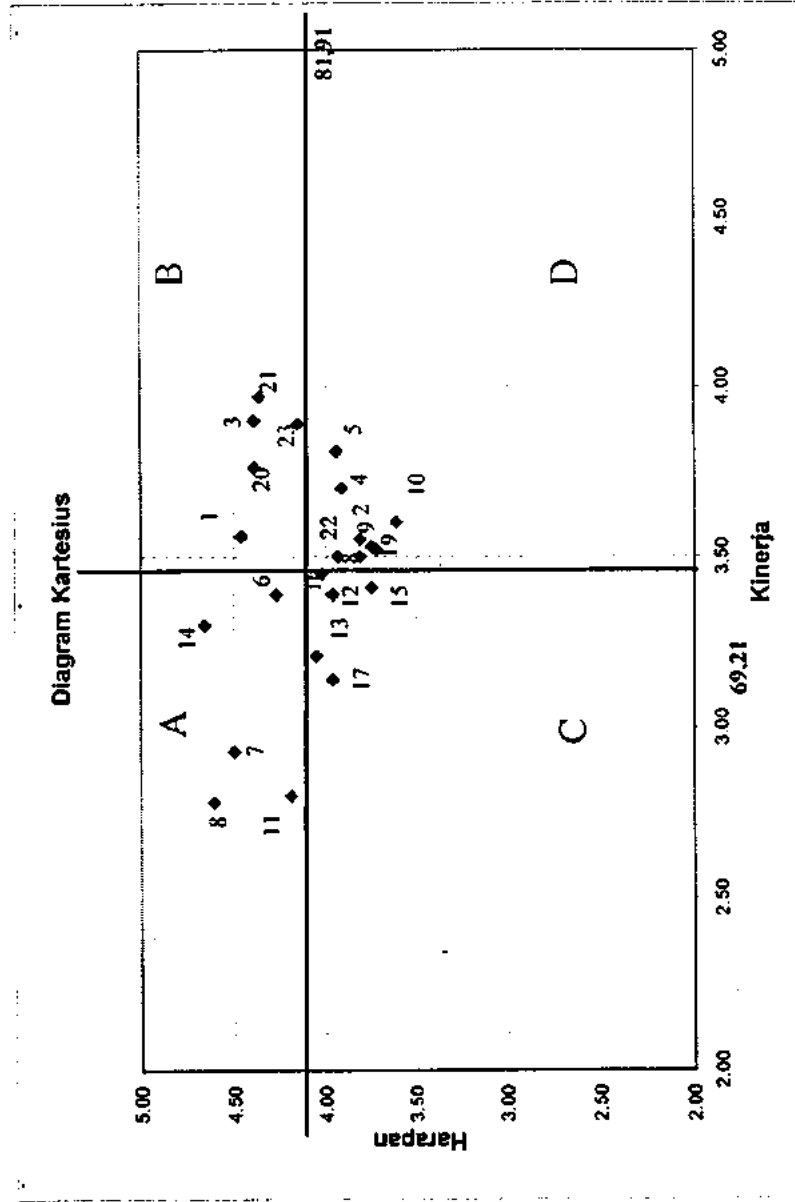
A. PENILAIAN KINERJA

No	Pernyataan	KINERJA					Nilai indeks Kinerja
		STB	KB	N	B	SB	
1. Variabel Tangible							
1	Memiliki Perlengkapan dan produk	1	13	34	33	19	3.56
2	Memiliki fasilitas fisik	1	17	21	48	13	3.55
3	Memiliki perlengkapan seperti keranjang, label dll	1	4	21	52	22	3.90
4	Tata letak supermarket memudahkan mendapatkan barang	1	6	28	52	13	3.70
5	Area publik yang bersih, menarik dan nyaman	0	9	18	56	17	3.81
6	Tata letak memudahkan berkeliling	5	14	36	27	18	3.39
7	Menepati janji sesuai dengan promosi	3	28	42	27	0	2.93
8	Menyediakan layanan service lepat waktu	6	34	40	16	4	2.78
9	Melayani lebih cepat daripada dealer lain	2	9	27	58	4	3.53
10	Memberikan rasa aman	1	12	26	48	13	3.60
11	Karyawan dealer memberikan pelayanan cepat	3	39	34	23	1	2.80
12	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti	1	19	33	34	13	3.39
13	Memiliki karyawan yang siap melayani pelanggan	5	13	41	38	3	3.21
14	Memberikan perhatian secara individual	2	22	26	44	6	3.30
15	Memiliki karyawan dealer yang bersifat ramah	2	17	32	36	13	3.41
16	Memiliki karyawan yang ramah tamah di telepon	4	12	36	31	17	3.45
17	Memiliki minat yang tulus dalam menyelesaikan problem	1	18	47	34	0	3.14
18	Karyawan memiliki kemampuan dmenjawab pertanyaan	3	8	36	42	11	3.50
19	Karyawan mampu mengatasi keluhan pelanggan	0	14	29	48	9	3.52
20	Menyediakan produk yang berkualitas tinggi	1	4	29	50	16	3.76
21	Beroperasi pada jam yang nyaman bagi pelanggan	0	3	26	42	29	3.97
22	Menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman	2	16	27	40	15	3.50
23	Menerima pembayaran dengan berbagai kartu kredit	1	0	28	51	20	3.89

B. PENILAIAN KEPENTINGAN

No	Pernyataan	HARAPAN					Nilai indeks Harapan
		STS	TS	RR	S	SS	
1. Variabel Tangible							
1	Memiliki Perlengkapan dan produk	0	1	6	39	54	4.46
2	Memiliki fasilitas fisik	0	5	23	58	14	3.81
3	Memiliki perlengkapan seperti keranjang, label dll	0	1	8	42	49	4.39
4	Tata letak supermarket memudahkan mendapatkan barang	0	3	20	60	17	3.91
5	Area publik yang bersih, menarik dan nyaman	0	1	25	53	21	3.94
6	Tata letak memudahkan berkeliling	0	1	17	36	46	4.27
7	Menepati janji sesuai dengan promosi	0	0	2	46	52	4.50
8	Menyediakan layanan service tepat waktu	0	0	5	29	66	4.61
9	Melayani lebih cepat daripada dealer lain	0	3	37	42	18	3.75
10	Memberikan rasa aman	0	10	34	41	15	3.61
11	Karyawan dealer memberikan pelayanan cepat	0	4	9	51	36	4.19
12	Karyawan memberikan pelayanan yang tulus	0	0	16	72	12	3.96
13	Memiliki karyawan yang siap melayani pelanggan	0	2	8	73	17	4.05
14	Memberikan perhatian secara individual	0	0	2	30	68	4.66
15	Memiliki karyawan dealer yang bersifat ramah	0	7	24	56	13	3.75
16	Memiliki karyawan yang ramah tamah di telepon	0	1	28	39	32	4.02
17	Memiliki minat yang tulus dalam menyelesaikan problem	0	3	20	55	22	3.96
18	Karyawan memiliki kemampuan dijawab pertanyaan	0	3	26	58	13	3.81
19	Karyawan mampu mengatasi keluhan pelanggan	0	8	28	48	16	3.72
20	Menyediakan produk yang berkualitas tinggi	0	1	14	30	55	4.39
21	Beroperasi pada jam yang nyaman bagi pelanggan	0	2	8	42	48	4.36
22	Menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman	0	2	11	79	8	3.93
23	Menerima pembayaran dengan berbagai kartu kredit	0	0	13	59	28	4.15

ITEM	kinerja	harapan
1	3.56	4.46
2	3.55	3.81
3	3.90	4.39
4	3.70	3.91
5	3.81	3.94
6	3.39	4.27
7	2.93	4.50
8	2.78	4.61
9	3.53	3.75
10	3.60	3.61
11	2.80	4.19
12	3.39	3.96
13	3.21	4.05
14	3.30	4.66
15	3.41	3.75
16	3.45	4.02
17	3.14	3.96
18	3.50	3.81
19	3.52	3.72
20	3.76	4.39
21	3.97	4.36
22	3.50	3.93
23	3.89	4.15
RATA2	3.46	4.10



Anova: Single Factor

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Physical Aspects	100	362.33	3.62	0.18
Reliability	100	334.00	3.34	0.34
Personal Interaktion	100	322.14	3.22	0.21
Problem Solving	100	338.67	3.39	0.27
Policy	100	378.00	3.78	0.27

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	20.524	4	5.131	20.266	0.00000	2.390
Within Groups	125.325	495	0.253			
Total	145.849	499				

TABEL F PADA α 5%

D	DF										
400	3.8648	3.0183	2.6272	2.3943	2.2366	466	3.8615	3.0151	2.6240	2.3911	2.2334
401	3.8648	3.0182	2.6272	2.3942	2.2365	467	3.8614	3.0150	2.6240	2.3910	2.2333
402	3.8647	3.0182	2.6271	2.3941	2.2364	468	3.8614	3.0150	2.6240	2.3910	2.2333
403	3.8646	3.0181	2.6270	2.3941	2.2364	469	3.8614	3.0149	2.6239	2.3909	2.2332
404	3.8646	3.0181	2.6270	2.3940	2.2363	470	3.8613	3.0149	2.6239	2.3909	2.2332
405	3.8645	3.0180	2.6269	2.3940	2.2363	471	3.8613	3.0149	2.6238	2.3909	2.2332
406	3.8645	3.0179	2.6269	2.3939	2.2362	472	3.8612	3.0148	2.6238	2.3908	2.2331
407	3.8644	3.0179	2.6268	2.3939	2.2362	473	3.8612	3.0148	2.6238	2.3908	2.2331
408	3.8644	3.0178	2.6268	2.3938	2.2361	474	3.8611	3.0147	2.6237	2.3907	2.2330
409	3.8643	3.0178	2.6267	2.3938	2.2361	475	3.8611	3.0147	2.6237	2.3907	2.2330
410	3.8642	3.0177	2.6267	2.3937	2.2360	476	3.8611	3.0147	2.6236	2.3907	2.2330
411	3.8642	3.0177	2.6266	2.3936	2.2360	477	3.8610	3.0146	2.6236	2.3906	2.2329
412	3.8641	3.0176	2.6266	2.3936	2.2359	478	3.8610	3.0146	2.6236	2.3906	2.2329
413	3.8641	3.0176	2.6265	2.3935	2.2358	479	3.8609	3.0145	2.6235	2.3905	2.2328
414	3.8640	3.0175	2.6265	2.3935	2.2358	480	3.8609	3.0145	2.6235	2.3905	2.2328
415	3.8640	3.0175	2.6264	2.3934	2.2357	481	3.8609	3.0145	2.6234	2.3905	2.2328
416	3.8639	3.0174	2.6264	2.3934	2.2357	482	3.8608	3.0144	2.6234	2.3904	2.2327
417	3.8638	3.0174	2.6263	2.3933	2.2356	483	3.8608	3.0144	2.6234	2.3904	2.2327
418	3.8638	3.0173	2.6263	2.3933	2.2356	484	3.8607	3.0143	2.6233	2.3904	2.2326
419	3.8637	3.0172	2.6262	2.3932	2.2355	485	3.8607	3.0143	2.6233	2.3903	2.2326
420	3.8637	3.0172	2.6261	2.3932	2.2355	486	3.8607	3.0143	2.6233	2.3903	2.2326
421	3.8636	3.0171	2.6261	2.3931	2.2354	487	3.8606	3.0142	2.6232	2.3902	2.2325
422	3.8636	3.0171	2.6260	2.3931	2.2354	488	3.8606	3.0142	2.6232	2.3902	2.2325
423	3.8635	3.0170	2.6260	2.3930	2.2353	489	3.8605	3.0142	2.6231	2.3902	2.2324
424	3.8635	3.0170	2.6259	2.3930	2.2353	490	3.8605	3.0141	2.6231	2.3901	2.2324
425	3.8634	3.0170	2.6259	2.3929	2.2352	491	3.8605	3.0141	2.6231	2.3901	2.2324
426	3.8634	3.0169	2.6258	2.3929	2.2352	492	3.8604	3.0141	2.6230	2.3901	2.2323
427	3.8633	3.0169	2.6258	2.3928	2.2351	493	3.8604	3.0140	2.6230	2.3900	2.2323
428	3.8633	3.0168	2.6257	2.3928	2.2351	494	3.8604	3.0140	2.6230	2.3900	2.2323
429	3.8632	3.0168	2.6257	2.3927	2.2350	495	3.8603	3.0139	2.6229	2.3899	2.2322
430	3.8632	3.0167	2.6257	2.3927	2.2350	496	3.8603	3.0139	2.6229	2.3899	2.2322
431	3.8631	3.0167	2.6256	2.3926	2.2349	497	3.8602	3.0139	2.6228	2.3899	2.2321
432	3.8631	3.0166	2.6256	2.3926	2.2349	498	3.8602	3.0138	2.6228	2.3898	2.2321
433	3.8630	3.0166	2.6255	2.3925	2.2348	499	3.8602	3.0138	2.6228	2.3898	2.2321
434	3.8630	3.0165	2.6255	2.3925	2.2348	500	3.8601	3.0138	2.6227	2.3898	2.2320
435	3.8629	3.0165	2.6254	2.3924	2.2347	501	3.8601	3.0137	2.6227	2.3897	2.2320
436	3.8629	3.0164	2.6254	2.3924	2.2347	502	3.8601	3.0137	2.6227	2.3897	2.2320
437	3.8628	3.0164	2.6253	2.3923	2.2346	503	3.8600	3.0136	2.6226	2.3897	2.2319
438	3.8628	3.0163	2.6253	2.3923	2.2346	504	3.8600	3.0136	2.6226	2.3896	2.2319
439	3.8627	3.0163	2.6252	2.3923	2.2346	505	3.8599	3.0136	2.6226	2.3896	2.2319
440	3.8627	3.0162	2.6252	2.3922	2.2345	506	3.8599	3.0135	2.6225	2.3896	2.2318
441	3.8626	3.0162	2.6251	2.3922	2.2345	507	3.8599	3.0135	2.6225	2.3895	2.2318
442	3.8626	3.0161	2.6251	2.3921	2.2344	508	3.8598	3.0135	2.6225	2.3895	2.2318
443	3.8625	3.0161	2.6250	2.3921	2.2344	509	3.8598	3.0134	2.6224	2.3894	2.2317
444	3.8625	3.0160	2.6250	2.3920	2.2343	510	3.8598	3.0134	2.6224	2.3894	2.2317
445	3.8624	3.0160	2.6249	2.3920	2.2343	511	3.8597	3.0134	2.6224	2.3894	2.2317
446	3.8624	3.0159	2.6249	2.3919	2.2342	512	3.8597	3.0133	2.6223	2.3893	2.2316
447	3.8623	3.0159	2.6249	2.3919	2.2342	513	3.8596	3.0133	2.6223	2.3893	2.2316
448	3.8623	3.0159	2.6248	2.3918	2.2341	514	3.8596	3.0133	2.6222	2.3893	2.2316
449	3.8623	3.0158	2.6248	2.3918	2.2341	515	3.8596	3.0132	2.6222	2.3892	2.2315
450	3.8622	3.0158	2.6247	2.3918	2.2340	516	3.8595	3.0132	2.6222	2.3892	2.2315
451	3.8622	3.0157	2.6247	2.3917	2.2340	517	3.8595	3.0132	2.6221	2.3892	2.2315
452	3.8621	3.0157	2.6246	2.3917	2.2340	518	3.8595	3.0131	2.6221	2.3891	2.2314
453	3.8621	3.0156	2.6246	2.3916	2.2339	519	3.8594	3.0131	2.6221	2.3891	2.2314
454	3.8620	3.0156	2.6245	2.3916	2.2339	520	3.8594	3.0131	2.6220	2.3891	2.2313
455	3.8620	3.0155	2.6245	2.3915	2.2338	521	3.8594	3.0130	2.6220	2.3890	2.2313
456	3.8619	3.0155	2.6245	2.3915	2.2338	522	3.8593	3.0130	2.6220	2.3890	2.2313
457	3.8619	3.0155	2.6244	2.3915	2.2337	523	3.8593	3.0130	2.6219	2.3890	2.2312
458	3.8618	3.0154	2.6244	2.3914	2.2337	524	3.8593	3.0129	2.6219	2.3889	2.2312
459	3.8618	3.0154	2.6243	2.3914	2.2337	525	3.8592	3.0129	2.6219	2.3889	2.2312
460	3.8618	3.0153	2.6243	2.3913	2.2336	526	3.8592	3.0129	2.6218	2.3889	2.2312
461	3.8617	3.0153	2.6242	2.3913	2.2336	527	3.8592	3.0128	2.6218	2.3889	2.2311
462	3.8617	3.0152	2.6242	2.3912	2.2335	528	3.8591	3.0128	2.6218	2.3888	2.2311
463	3.8616	3.0152	2.6242	2.3912	2.2335	529	3.8591	3.0128	2.6218	2.3888	2.2311
464	3.8616	3.0152	2.6241	2.3912	2.2334	530	3.8591	3.0127	2.6217	2.3888	2.2310

**TABEL KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT
PADA α 5 %**

N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed
3	0.9969	0.9877	58	0.2704	0.2282	103	0.1936	0.1629
4	0.9500	0.9000	59	0.2679	0.2261	104	0.1927	0.1622
5	0.8783	0.8054	60	0.2654	0.2240	105	0.1917	0.1614
6	0.8114	0.7293	61	0.2630	0.2219	106	0.1908	0.1606
7	0.7545	0.6694	62	0.2607	0.2199	107	0.1899	0.1598
8	0.7067	0.6215	63	0.2584	0.2180	108	0.1891	0.1591
9	0.6664	0.5822	64	0.2562	0.2161	109	0.1882	0.1584
10	0.6319	0.5494	65	0.2540	0.2143	110	0.1873	0.1576
11	0.6021	0.5214	66	0.2519	0.2125	111	0.1865	0.1569
12	0.5760	0.4973	67	0.2499	0.2107	112	0.1856	0.1562
13	0.5529	0.4762	68	0.2479	0.2090	113	0.1848	0.1555
14	0.5324	0.4575	69	0.2459	0.2074	114	0.1840	0.1548
15	0.5140	0.4409	70	0.2440	0.2057	115	0.1832	0.1541
16	0.4973	0.4259	71	0.2421	0.2041	116	0.1824	0.1535
17	0.4821	0.4124	72	0.2403	0.2026	117	0.1816	0.1528
18	0.4683	0.4000	73	0.2385	0.2011	118	0.1808	0.1521
19	0.4555	0.3887	74	0.2368	0.1996	119	0.1801	0.1515
20	0.4438	0.3783	75	0.2351	0.1981	120	0.1793	0.1509
21	0.4329	0.3687	76	0.2334	0.1967	121	0.1786	0.1502
22	0.4227	0.3598	77	0.2318	0.1953	122	0.1778	0.1496
23	0.4132	0.3515	78	0.2302	0.1940	123	0.1771	0.1490
24	0.4044	0.3438	79	0.2286	0.1926	124	0.1764	0.1484
25	0.3961	0.3365	80	0.2271	0.1913	125	0.1757	0.1478
26	0.3882	0.3297	81	0.2256	0.1900	126	0.1750	0.1472
27	0.3809	0.3233	82	0.2241	0.1888	127	0.1743	0.1466
28	0.3739	0.3172	83	0.2226	0.1876	128	0.1736	0.1460
29	0.3673	0.3115	84	0.2212	0.1864	129	0.1729	0.1454
30	0.3610	0.3061	85	0.2198	0.1852	130	0.1723	0.1449
31	0.3550	0.3009	86	0.2185	0.1840	131	0.1716	0.1443
32	0.3494	0.2960	87	0.2171	0.1829	132	0.1709	0.1438
33	0.3440	0.2913	88	0.2158	0.1817	133	0.1703	0.1432
34	0.3388	0.2869	89	0.2145	0.1806	134	0.1697	0.1427
35	0.3338	0.2826	90	0.2132	0.1796	135	0.1690	0.1422
36	0.3291	0.2785	91	0.2120	0.1785	136	0.1684	0.1416
37	0.3246	0.2746	92	0.2107	0.1775	137	0.1678	0.1411
38	0.3202	0.2709	93	0.2095	0.1764	138	0.1672	0.1406
39	0.3160	0.2673	94	0.2084	0.1754	139	0.1666	0.1401
40	0.3120	0.2638	95	0.2072	0.1744	140	0.1660	0.1396
41	0.3081	0.2605	96	0.2060	0.1735	141	0.1654	0.1391
42	0.3044	0.2573	97	0.2049	0.1725	142	0.1648	0.1386
43	0.3008	0.2542	98	0.2038	0.1716	143	0.1642	0.1381
44	0.2973	0.2512	99	0.2027	0.1707	144	0.1636	0.1376
45	0.2940	0.2483	100	0.2016	0.1697	145	0.1631	0.1371
46	0.2907	0.2455	101	0.2006	0.1688	146	0.1625	0.1367
47	0.2876	0.2429	102	0.1995	0.1680	147	0.1620	0.1362
48	0.2845	0.2403		0.1985	0.1671	148	0.1614	0.1357
49	0.2816	0.2377		0.1975	0.1662	149	0.1609	0.1353
50	0.2787	0.2353		0.1965	0.1654	150	0.1603	0.1348
51	0.2759	0.2329		0.1955	0.1646	151	0.1598	0.1344
52	0.2732	0.2306		0.1946	0.1638	152	0.1593	0.1339

Sumber : Database Microsoft Excel