

LAMPIRAN

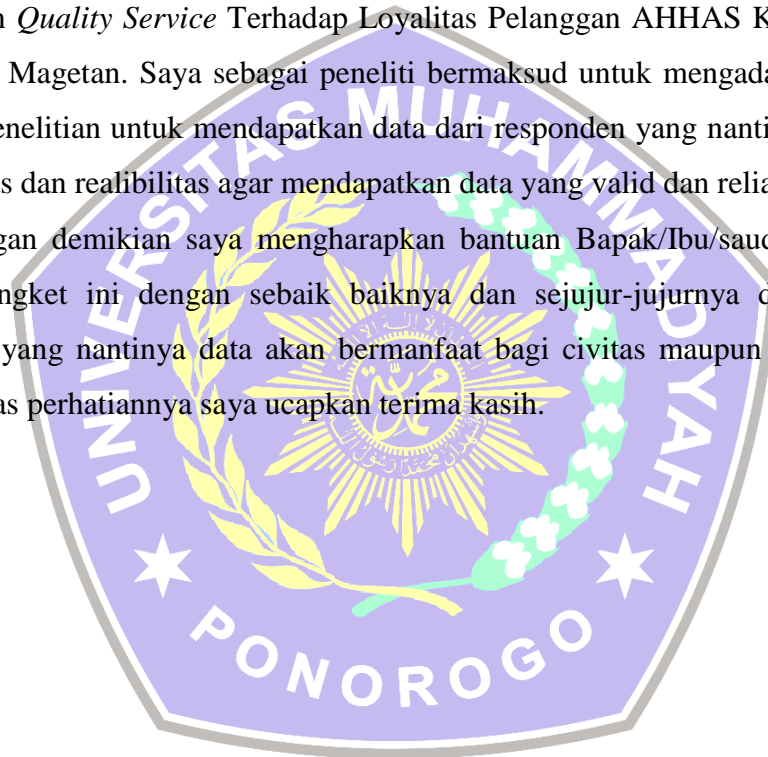
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

I. KATA PENGANTAR

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi S1 program study management, dengan judul Pengaruh *Order Timing Process Spare Part* Sepeda Motor Dan *Quality Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan AHHAS Kabul Motor Lembeyan Magetan. Saya sebagai peneliti bermaksud untuk mengadakan angket uji coba penelitian untuk mendapatkan data dari responden yang nantinya akan di uji validitas dan realibilitas agar mendapatkan data yang valid dan reliabel.

Dengan demikian saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/saudara/i untuk mengisi angket ini dengan sebaik baiknya dan sejujur-jujurnya demi tujuan penelitian yang nantinya data akan bermanfaat bagi civitas maupun masyarakat umum. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.



Ponorogo,

Didik Wahyudi

18414831

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah data responden terlebih dahulu yang berada di tempat yang telah di sediakan oleh peneliti.
2. Jawablah pertanyaan dengan memilih salah satu di antara lima alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dari responden.
3. Jawablah dengan tanda (\checkmark) pada salah satu alternatif jawaban anda.

Keterangan alternatif jawaban :

SS	= Sangat Setuju	(5)
S	= Setuju	(4)
N	= Netral	(3)
KS	= Kurang setuju	(2)
STS	= Sangat Tidak Setuju	(1)



III. DATA RESPONDEN

NAMA :

UMUR :

JENIS KELAMIN : P L

ALAMAT :

PEKERJAAN :

IV. ITEM PERTANYAAN

A. ORDER TIMING PROCESS SPARE PART

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS (1)	KS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Bengkel AHASS kabul motor memiliki ketepatan waktu dalam pemesanan produk <i>Spare Part</i> nya					
2.	Variasi produk <i>spare part</i> di bengkel AHASS cukup <i>upgrade</i>					
3.	Bengkel AHASS Kabul Motor memiliki kecepatan daya tanggap yang baik dalam merespon pesanan					
4.	Kualitas <i>sparepart</i> yang ada di bengkel AHASS sesuai dengan standard mutu kualitas					

B. KUALITAS PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS (1)	KS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Bengkel AHASS memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan					
2.	Karyawan di bengkel AHASS memiliki skill yang mumpuni dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen					
3.	Para karyawan memiliki daya tanggap yang cepat terhadap permasalahan dan keluhan konsumen					
4.	AHASS memiliki jaminan kualitas yang bagus dalam melakukan berbagai pelayanan <i>service</i>					
5.	Beberapa karyawan dapat memahami dan mengerti keluhan dan permasalahan tanpa menjelaskan secara spesifik					

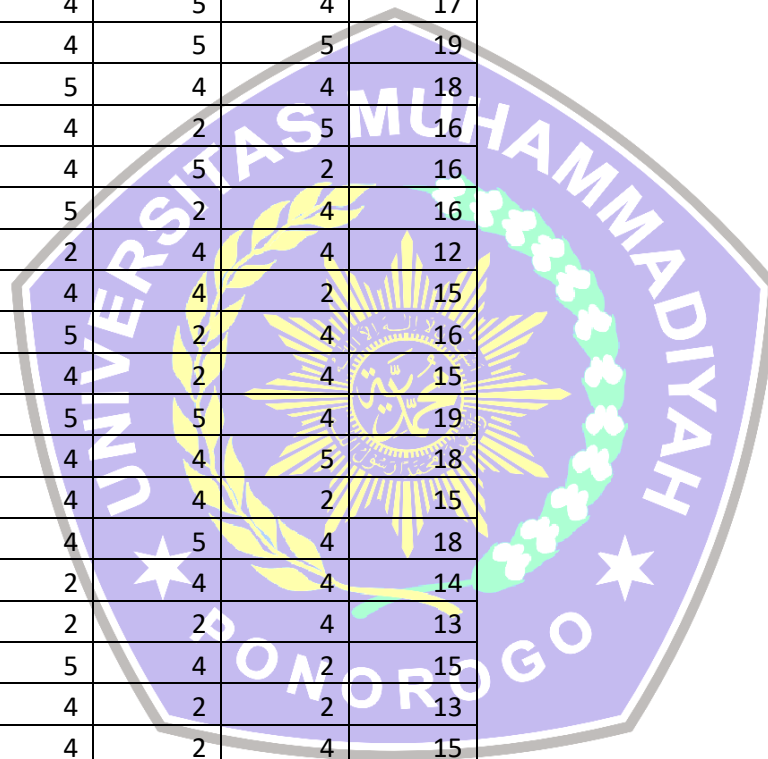
C. LOYALITAS

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS (1)	KS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya selalu melakukan pembelian ulang dan menggunakan jasa <i>service</i> dari AHASS					
2.	Saya berkomitmen untuk selalu menggunakan jasa serta suku cadang yang ada di AHASS					
3.	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pelayanan dan produk sehingga saya selalu melakukan <i>repurchase buying</i>					
4.	Saya tidak pernah melakukan <i>service</i> maupun membeli suku cadang di outlet lain					
5.	Saya selalu memberikan rekomendasi yang positif terhadap rekan dan keluarga terhadap kualitas dan layanan di AHASS					

Lampiran 2 Data Penelitian (Perolehan Kuesioner)

X1				TOTAL
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	5	3	3	16
4	4	4	5	17
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	5	3	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	5	4	5	18
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
5	5	3	4	17

4	5	4	3	16
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17
5	5	4	3	17
5	4	4	3	16
4	5	3	3	15
4	4	3	5	16
5	5	4	4	18
4	5	4	3	16
4	3	4	4	15
4	3	3	5	15
4	4	5	4	17
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
5	4	2	5	16
5	4	5	2	16
5	5	2	4	16
2	2	4	4	12
5	4	4	2	15
5	5	2	4	16
5	4	2	4	15
5	5	5	4	19
5	4	4	5	18
5	4	4	2	15
5	4	5	4	18
4	2	4	4	14
5	2	2	4	13
4	5	4	2	15
5	4	2	2	13
5	4	2	4	15
4	5	2	5	16
5	4	2	4	15
5	4	4	4	17
4	5	4	3	16
4	3	4	4	15
4	3	3	5	15
4	4	5	4	17
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
5	4	2	4	15
5	4	4	4	17
4	4	2	4	14



5	4	4	4	17
5	4	5	4	18
5	5	2	5	17
3	4	3	4	14
5	1	2	4	12
4	5	4	3	16
4	3	4	4	15
4	3	3	5	15
4	4	5	4	17
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
5	4	1	5	15
4	4	1	5	14
4	3	2	4	13
5	2	2	4	13
4	4	2	2	12
5	5	4	4	18
4	5	5	5	19

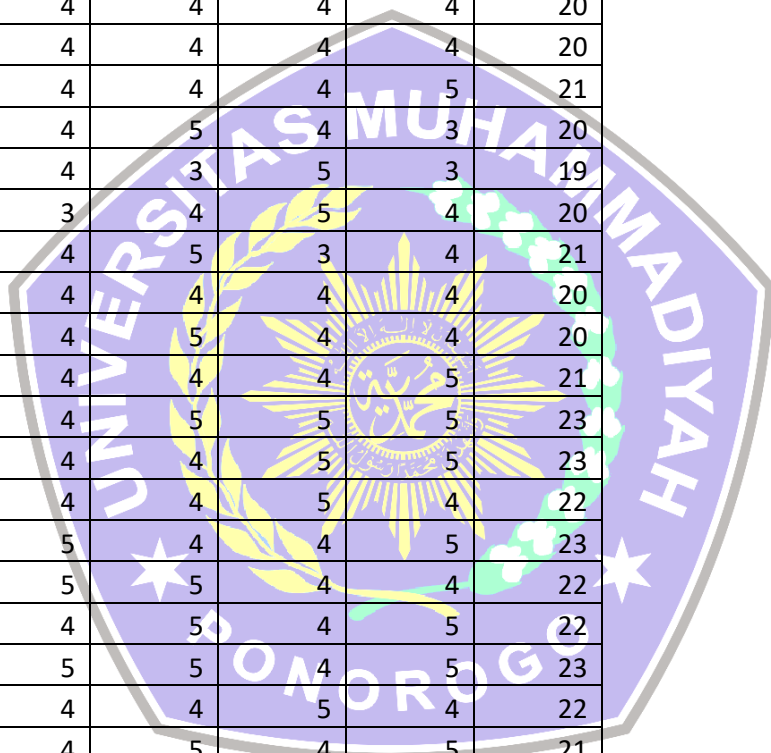
	X2				TOTAL
5	2	3	3	3	16
5	4	5	5	3	22
4	3	4	3	4	18
5	3	3	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	4	2	2	16
4	3	4	4	4	19
4	4	4	3	4	19
5	4	4	3	4	20
4	4	5	2	3	18
4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	2	17
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	3	2	2	15
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19

4	4	4	2	4	18
3	4	4	3	3	17
4	4	3	5	4	20
3	3	4	4	3	17
4	4	4	3	3	18
4	4	3	3	4	18
5	5	4	4	4	22
4	5	2	4	2	17
2	3	3	3	3	14
5	4	3	4	4	20
4	3	3	4	4	18
4	4	3	4	4	19
3	4	5	4	4	20
4	4	5	4	4	21
5	5	4	3	3	20
3	3	3	4	3	16
4	4	3	4	4	19
3	3	4	3	4	17
4	3	4	4	4	19
4	5	3	3	4	19
4	3	3	4	4	18
4	4	3	4	4	19
4	1	2	4	5	16
5	1	3	3	2	14
4	4	3	4	5	20
4	4	3	2	2	15
3	2	4	2	3	14
4	3	4	3	4	18
5	2	2	3	4	16
4	3	4	4	5	20
4	4	4	5	4	21
4	4	5	4	5	22
4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	5	22
4	5	5	4	4	22
5	5	3	2	3	18
4	4	3	3	4	18
5	4	4	3	5	21
3	3	4	4	4	18
4	5	4	5	2	20
4	2	2	2	1	11
4	2	2	4	2	14
4	4	5	2	3	18

4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	2	17
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	3	2	2	15
4	4	5	2	3	18
4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	2	17
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	5	2	3	18
4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	2	17
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	3	3	4	18
4	4	4	2	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	4	2	4	18
4	4	3	2	2	15
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	2	5	4	19

Y					TOTAL
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	17
5	4	3	4	4	20

3	5	4	3	5	20
4	4	4	5	5	22
4	3	4	4	4	19
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	3	20
4	4	3	5	3	19
4	3	4	5	4	20
5	4	5	3	4	21
4	4	4	4	4	20
3	4	5	4	4	20
4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	5	23
5	4	4	5	5	23
5	4	4	5	4	22
5	5	4	4	5	23
4	5	5	4	4	22
4	4	5	4	5	22
4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	4	22
3	4	5	4	5	21
4	5	5	4	4	22
4	4	5	3	4	20
5	5	5	4	4	23
4	4	5	4	5	22
4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	5	22
4	5	5	4	4	22
5	5	3	2	3	18
4	4	3	3	4	18
5	4	4	3	5	21
3	3	4	4	4	18
4	3	3	4	4	18



5	4	4	4	5	22
4	4	3	3	3	17
5	4	5	5	5	24
4	4	5	4	5	22
4	4	5	4	5	22
4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	5	22
4	5	5	4	4	22
5	5	3	2	3	18
4	4	3	3	4	18
5	4	4	3	5	21
3	3	4	4	4	18
4	4	4	3	2	17
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	3	2	2	15
5	5	4	4	5	23
4	5	5	4	4	22
4	4	5	4	5	22
4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	4	22
3	4	5	4	5	21
4	5	5	4	4	22
4	4	5	3	4	20
5	5	4	4	5	23
4	5	5	4	4	22
4	4	5	4	5	22
4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	4	22
3	4	5	4	5	21
4	5	5	4	4	22
4	4	5	3	4	20
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	2	4	18
4	4	3	2	2	15
5	5	4	4	5	23
4	5	5	4	4	22
4	4	5	4	5	22

4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	4	22
3	4	5	4	5	21
4	5	5	4	4	22
4	4	5	3	4	20
4	5	5	4	4	22
4	5	4	5	5	23

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reabilitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,150	-,010	,041	,412**
	Sig. (2-tailed)		,136	,918	,682	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,150	1	,266**	,139	,698**
	Sig. (2-tailed)	,136		,008	,167	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	-,010	,266**	1	-,042	,645**
	Sig. (2-tailed)	,918	,008		,682	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,041	,139	-,042	1	,473**
	Sig. (2-tailed)	,682	,167	,682		,000
	N	100	100	100	100	100
X1TOTAL	Pearson Correlation	,412**	,698**	,645**	,473**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,692	5

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2TOT AL
X2.1	Pearson Correlation	1	,229*	,128	,111	,415**	,570**
	Sig. (2-tailed)		,022	,203	,270	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,229*	1	,197*	,127	,389**	,636**
	Sig. (2-tailed)	,022		,049	,208	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,128	,197*	1	,007	,229*	,564**
	Sig. (2-tailed)	,203	,049		,944	,022	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,111	,127	,007	1	,287**	,488**
	Sig. (2-tailed)	,270	,208	,944		,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,415**	,389**	,229*	,287**	1	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,004		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2TOT AL	Pearson Correlation	,570**	,636**	,564**	,488**	,771**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	6

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3TOT AL
X3.1	Pearson Correlation	1	,240*	,254*	,309**	,215*	,616**
	Sig. (2-tailed)		,016	,011	,002	,032	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,240*	1	,277**	,281**	,314**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,016		,005	,005	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,254*	,277**	1	,250*	,449**	,651**
	Sig. (2-tailed)	,011	,005		,012	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,309**	,281**	,250*	1	,002	,635**
	Sig. (2-tailed)	,002	,005	,012		,986	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,215*	,314**	,449**	,002	1	,541**
	Sig. (2-tailed)	,032	,001	,000	,986		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3TOT AL	Pearson Correlation	,616**	,721**	,651**	,635**	,541**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	6

Lampiran 4 Deskripsi Responden

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERCENT
LAKI-LAKI	64	64,0 %
PEREMPUAN	36	36,0%
Total	100	100,0%

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-20 TAHUN	10	10,0	10,0	10,0
	21-25 TAHUN	56	56,0	56,0	66,0
	26-30 TAHUN	22	22,0	22,0	88,0
	1-35 TAHUN	6	6,0	6,0	94,0
	>35 TAHUN	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MAHASISWA	36	36,0	36,0	36,0
	WIRASWASTA	44	44,0	44,0	80,0
	KARYAWAN SWASTA	17	17,0	17,0	97,0
	PEGAWAI NEGERI	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5 Tabel Distribusi Jawaban Responden

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2	5	4,38	,736
X1.2	100	1	5	3,85	,978
X1.3	100	1	5	3,34	1,208
X1.4	100	2	5	3,90	,927
XTOT	100	8	20	15,47	2,204
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	100	1	5	3,92	,813
X2.2	100	2	5	3,53	,989
X2.3	100	1	5	3,40	1,181
X2.4	100	2	5	3,83	,965
X2.5	100	1	5	3,03	1,114
XTOTAL	100	10	25	17,71	3,089
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	100	1	5	3,92	,813
X3.2	100	2	5	3,53	,989
X3.3	100	1	5	3,40	1,181
X3.4	100	2	5	3,83	,965
X3.5	100	1	5	3,03	1,114
XTOTAL	100	10	25	17,71	3,089
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74390469
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.066
	Negative	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.781
Asymp. Sig. (2-tailed)		.576
a. Test distribution is Normal.		

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.610	2.252		4.711	.000		
	<i>Order Timing Process</i>	.222	.105	.196	2.110	.037	.979	1.022
	<i>Quality Service</i>	.349	.094	.345	3.706	.000	.979	1.022
a. Dependent Variable: X3TOTAL								

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.003	.006		-.460	.647
	<i>Order timing Process</i>	8.410E-5	.000	.029	.288	.774
	<i>Quality Service</i>	.000	.000	.119	1.168	.246
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						

Lampiran 7 Regresi Linear Berganda Dan Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,610	2,252		4,711	,000
	<i>Order timing process</i>	,222	,105	,196	2,110	,037
	<i>Quality process</i>	,349	,094	,345	3,706	,000
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,421 ^a	,177	,160	1,762
a. Predictors: (Constant), MRP, Kualitas Pelayanan				

Lampiran 8 Surat Keterangan Cek Plagiasi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
LEMBAGA LAYANAN PERPUSTAKAAN
Jalan Budi Utomo 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, 487662 Fax (0352) 461796,
Website: library.umpo.ac.id
TERAKREDITASI A
(SK Nomor 00137/LAP.PT/III.2020)

SURAT KETERANGAN
HASIL SIMILIARITY CHECK KARYA ILMIAH MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

Dengan ini kami nyatakan bahwa karya ilmiah dengan rincian sebagai berikut:

Nama : DIDIK WAHYUDI

NIM : 18414831

Prodi : MANAJEMEN

Judul : "Pengaruh Order Timing Process Spare Part Sepeda Motor Dan Quality Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Di AHASS Kabul Motor Lembeyan Magetan"

Dosen pembimbing :

1. Drs. Setyo Adji.,MM
2. Dwi Warni Wahyuningsih SE.,MM

Telah dilakukan check plagiasi berupa Skripsi di L2P Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan prosentase kesamaan sebesar 27 %

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 20/07/2022
Petugas pemeriksa



(Mohamad Ulii Albab.SIP)
NIK.1989092720150322

Nb: Dosen pembimbing dimohon untuk mengecek kembali keaslian soft file karya ilmiah yang telah diperiksa melalui Turnitin perpustakaan

Lampiran 9 Foto-foto penunjang



