

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penyusunan skripsi adalah kualitas pelayanan *Home Service* dan peranannya terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Bintang Timur yang bergerak di bidang pelayanan jasa panggilan untuk perawatan dan perbaikan kendaraan ditempat pelanggan yang berlokasi di jalan Buyut no. 4, Cirebon.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bengkel Bintang Timur didirikan pada bulan April tahun 1985 oleh Bapak Agustinus Siswanto, sebagai perusahaan perseorangan. Pada permulaannya perusahaan ini terdiri dari 6 orang pekerja kemudian perlahan-lahan berkembang hingga pada tahun 1996 telah menjadi 20 orang karyawan.

Pada awalnya Bengkel Bintang Timur berlokasi di jalan Buyut no.28 Cirebon. Tapi sejak tanggal 16 Agustus 1990 pindah ke jalan Buyut no.4 Cirebon dan menetap disitu sampai sekarang.

Bengkel Bintang Timur merupakan bengkel perawatan dan perbaikan kendaraan ukuran kecil seukuran sedan, *pick up*, mini bus dan ukuran sedang seukuran *colt diesel*. Bengkel ini merupakan bengkel yang mempunyai keahlian khusus pada mobil sedan jenis *Mercedes Benz*, ada pun pekerjaan mesin dan *casis* secara keseluruhan tetapi tidak termasuk perbaikan *Body* dan cat. Bengkel ini juga melayani *Spooring*.

3.1.2 Struktur dan Uraian Tugas Organisasi Bengkel Bintang Timur Cirebon

Struktur organisasi dari perusahaan yang diteliti yaitu struktur organisasi Bengkel Bintang Timur Cirebon dan bagan struktur organisasinya dapat dilihat pada lampiran 1. Penjabaran tugas dari struktur organisasi Bengkel Bintang Timur Cirebon adalah sebagai berikut :

Service Manager

1. Bertanggungjawab atas operasional semua kegiatan bengkel.
2. Mengawasi dan memastikan operasional bengkel berjalan dengan lancar dan sejalan dengan strategi perusahaan.

Service Supervisor

1. Bertanggungjawab atas operasional kegiatan bengkel.
2. Mengawasi operasional bengkel agar berjalan baik.
3. Menjalankan fungsi personalia bagi karyawan bengkel seperti penilaian prestasi kerja.

Instructure

1. Merencanakan dan melaksanakan program *training* untuk semua mekanik.
2. Melaksanakan *training* bengkel untuk semua mekanik.
3. Mempersiapkan dan mengikutsertakan mekanik pada *training* lokal.

Coordinator Bintang Timur

1. Menerima pesanan servis pelanggan dan mengkonfirmasi kepada mekanik Bengkel Bintang Timur agar segera dikerjakan.
2. Memonitor kegiatan mekanik Bengkel Bintang Timur dilapangan.

Mechanic

1. Mengadakan proses perbaikan dan perawatan pada kendaraan pelanggan.

Service Advisor

1. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan servis bagi pelanggan.
2. Melaksanakan tahap proses melayani pelanggan, dari menerima perjanjian sampai ke tindak lanjut pekerjaan servis.

Foreman

1. Membuat laporan aktifitas harian kepada *service Advisor*.
2. Menginformasikan pelanggan yang kecewa dan mendiskusikan cara pemecahannya.

Tool Keeper

1. Bertanggungjawab atas keberadaan peralatan bengkel.
2. Mempersiapkan peralatan untuk keperluan bagian *Washing* (pencucian), *Lubing* (ganti oli).

Partman

1. Mem-*back up* kebutuhan (*part direct*).
2. Memastikan *part* bagi kendaraan yang masuk, apakah tersedia stoknya atau tidak.

Administration

1. Melaksanakan perhitungan biaya kerja ke pelanggan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan dalam rangka perbaikan dan perawatan kendaraan di bengkel beserta perhitungan suku cadang menurut ketentuan yang berlaku.
2. Menandatangani kwitansi atau nota perhitungan atas dasar pendelegasian tugas dari atasan.

Cashier

1. Memposting transaksi uang tunai dan kredit.
2. Membuat laporan yang sesuai dengan tugas dan dilaporkan kepada bagian administrasi.
3. Bertanggungjawab atas keberadaan uang selama bertugas.

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif menurut Moh Nazir (2003 : 54), yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa datang.

3.2.2 Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis variabel yang terdiri dari :

1. Variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas pelayanan *Home Service*, selanjutnya disebut variabel X.
2. Variabel tidak bebas (*dependent*) yaitu kepuasan pelanggan, selanjutnya disebut variabel Y.

Variabel-variabel diatas akan terlihat lebih jelas dan terperinci yang disajikan dalam tabel operasionalisasi variabel berikut ini :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas pelayanan <i>Home Service</i> (X)	Kualitas pelayanan adalah harapan pelanggan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan harus melebihi kepuasan pelanggan agar mereka dengan senang hati menggunakan layanan yang disediakan perusahaan itu lagi. (Ahmad Lukman 2005;153)	1) Kelengkapan sarana Bintang Timur 2) Ketepatan pelayanan dengan standar yang ada. 3) Kecepatan merespon 4) Jaminan pelayanan	- Kelengkapan peralatan - Kelengkapan fasilitas - Keterampilan mekanik - Pengetahuan perawatan - Tingkat kecepatan pelayanan - Tingkat ketepatan menangani keluhan - Tingkat keramahan dan kesopanan petugas - Tingkat keterampilan petugas pelayanan	Ordinal

		5) Empati	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian karyawan terhadap pelanggan - Kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen 	
--	--	-----------	--	--

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Djaslim Saladin 2003;9)	1) Kinerja yang dirasakan pelanggan 2) Harapan pelanggan		Ordinal

Tabel 3.2
Skala Likert

Interpretasi	Pembobotan
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Riduwan, Dasar-Dasar Statistik (2003:40)

Skala Likert menggunakan ukuran ordinal selanjutnya skor jawaban responden dijumlahkan dan dirata-ratakan menjadi skor rata-rata, skor inilah yang kemudian ditafsirkan sebagai posisi penilaian dalam *skala Likert*.

Adapun kuesioner yang disebarakan terdiri dari 3 bagian :

- a. Pernyataan mengenai diri responden.
- b. Pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden.
- c. Pernyataan mengenai kepuasan pelanggan atas pelayanan yang didapatnya.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk tujuan pengumpulan data baik primer maupun data sekunder penulis melakukan :

- Wawancara
Penulis melakukan penelitian langsung di Bengkel Bintang Timur Cirebon dengan mewawancarai pihak servis manajer untuk memperoleh keterangan dan data-data yang diperlukan yang berkaitan erat dengan penelitian. Data yang dikumpulkan ini nantinya akan diikutsertakan dalam analisis maupun sebagai dasar untuk menyusun kuesioner.
- Observasi
Penulis melakukan pengamatan dengan terjun langsung ke lapangan dan mencatat apa saja yang penting dalam menangani objek yang diteliti.
- Kuesioner
Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan dalam penelitian ini adalah kuesioner sedangkan analisa data yang digunakan adalah *Korelasi Rank Spearman*.

3.2.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Adapun sebagian yang diambil dari populasi disebut sampel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengambilan sampel secara acak, sederhana (*simple random sampling*).

Dengan berdasarkan pendapat Masri Singarimbun (1995:171) : “Bilamana analisa yang dipakai adalah teknik korelasi, maka sampel yang harus diambil minimal 30 kasus”. Penulis mengambil sampel 30 (tiga puluh) orang responden pemakai jasa layanan *Home Service* dari populasi pelanggan *Home Service* Bengkel Bintang Timur Cirebon pada bulan April 2005 sebanyak 100 orang pelanggan. Setelah data terkumpul secara lengkap dan sistematis, langkah selanjutnya adalah mengolah data. Menurut sifatnya data yang diperoleh dikelompokkan menjadi 2 bagian :

1. Data kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang disajikan dalam bentuk tabel.
2. Data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk numerik dijabarkan untuk mendukung penelitian sehingga dapat mengatakan kebenaran.

Data yang terkumpul kemudian diproses dan dianalisis. Analisis data dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel.

3.2.5 Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh baik melalui penelitian lapangan maupun penelitian kepustakaan akan diolah kembali dengan mencari hubungan antar variabel dengan menggunakan metode statistik.

3.2.6 Teknik Analisis Data

1) Rancangan Pengujian Hipotesis

$H_0 : r_s \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

$H_1 : r_s > 0$, artinya terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

2) Pemilihan Tes Statistik dan Penetapan Tingkat Signifikansi

- a. Menghitung Korelasi

Rumus yang digunakan adalah rumus koefisien korelasi *Rank Spearman* adalah sebagai berikut :

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Dimana :

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} \cdot \sum Tx \quad \text{dengan} \quad \sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} \cdot \sum Ty$$

Besarnya T dalam perumusan diatas merupakan faktor koreksi bagi tiap kelompok dengan *Rank* yang sama dan dirumuskan sebagai berikut :

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Dimana t = Jumlah data variabel yang memiliki rank yang sama.

Untuk dapat menentukan derajat kuat lemahnya koefisien korelasi, penulis menggunakan batasan-batasan yang terdapat pada buku-buku "*Statistic for Social Research*" karangan **Dean J.Champion (1998:302)** sebagai berikut :

Tabel 3.4
Batas-Batas Nilai Korelasi

Koefisien Korelasi (r_s)	Tingkat Hubungan
± 0,00 – 0,25	Tidak ada hubungan/lemah
± 0,26 – 0,50	Hubungan Lemah
± 0,51 – 0,75	Hubungan cukup kuat
± 0,76 – 1,00	Hubungan sangat kuat

Sumber : Champion (1998 : 302)

b. Menghitung Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk mengukur barapa besar pengaruh variabel X dalam mempengaruhi perubahan variabel Y, digunakan koefisien determinasi yang tidal lain adalah kuadrat korelasi *Rank Spearman*.

$$\text{Koefisien Determinasi} = r_s^2 \times 100\%$$

c. Menentukan derajat kebebasan, tingkat signifikansi (α), dan nilai t tabel statistik.

- Nilai dk = n – 2
- Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini yaitu 0,05 karena dianggap sudah cukup mewakili dan untuk penelitian bidang sosial paling sering dipakai.
- Menghitung nilai t hitung dengan rumus uji t sebagai berikut :

$$t = \frac{rs\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}}$$

3) Penerimaan dan penolakan H_0

Hasil perhitungan dengan uji t yang diperoleh dari hasil perhitungan dibandingkan dengan uji t yang diperoleh dari tabel untuk mengetahui apakah hipotesis nol diterima atau ditolak.

T hitung \leq t tabel \rightarrow H_0 diterima dan H_1 ditolak

T hitung $>$ t tabel \rightarrow H_0 ditolak dan H_1 diterima

4) Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan pengujian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil perbandingan t hitung dan t tabel. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan didukung landasan-landasan teori dan studi kepustakaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, serta wawancara yang dilakukan dengan pihak perusahaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penjualan jasa dipengaruhi oleh dua kelompok yaitu *service personnel* dan *customer*. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian pelanggan tersebut akan menjadi konsumen yang loyal dan akan menyampaikan informasi tersebut kepada orang lain tentang jasa dan citra perusahaan secara mulut kemulut (*word of mouth*).

Jumlah sampel penelitian yang diambil adalah sebanyak 30 orang responden. Kuesioner disebarakan kepada pelanggan melalui pihak manajemen Bengkel Bintang Timur Cirebon, dilakukan sejak bulan September hingga akhir Oktober 2005. Dari kuesioner yaitu disebarakan terdapat 30 buah yaitu kembali dan tidak ada kuesioner yaitu sah, sehingga jumlah yaitu diolah adalah 30 buah kuesioner. Melalui kuesioner ini responden diminta untuk memberikan pendapatnya mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh Bengkel Bintang Timur Cirebon. Dalam penyebarannya penulis memberikan penjelasan kepada pelanggan tata cara pengisian kuesioner melalui surat pengantar kuesioner. Data hasil kuesioner yaitu telah terkumpul kemudian dianalisis dan dituangkan ke dalam suatu bentuk informasi yaitu diharapkan dapat berguna baik bagi penulis maupun bagi pihak Bengkel Bintang Timur Cirebon.

4.1. Analisis Kualitatif

Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara menghitung semua jawaban yaitu dipilih oleh responden, kemudian dilakukan perhitungan persentase berdasarkan pilihan jawaban tersebut, sehingga dapat lebih memudahkan dalam melakukan analisis data dan menarik kesimpulan hasil-hasil perhitungan tersebut.

4.1.1 Sekilas Pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon

Berikut ini akan dijadikan sekilas profil konsumen Bengkel Bintang Timur Cirebon yang persentasenya didapat dari perhitungan hasil kuesioner yaitu dibagikan.

Tabel 4.1
Profil Pelanggan Mengenai Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	21	70%
Wanita	9	30%
Total	30	100%

Dari tabel 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah pria dengan jumlah 21 orang (70%), sedangkan yang berjenis kelamin wanita adalah 9 orang (30%).

Tabel 4.2
Profil Pelanggan Mengenai Kelompok Usia

Kategori	Jumlah	Persentase
Di bawah 25 tahun	3	10%
Antara 25-35 tahun	10	33,3%
Antara 35-45 tahun	15	50%
Diatas 45 tahun	2	6,7%
Total	30	100%

Dari tabel 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa kelompok usia responden yang paling besar adalah usia antara 35-45 tahun (50%) yang kemudian diikuti berturut-turut oleh kelompok usia antara 25-35 tahun (33,3%), kelompok usia lebih kecil dari 25 tahun (10%), dan kelompok usia di atas 45 tahun (6,7%)

Tabel 4.3
Profil Pelanggan Mengenai Pekerjaan Responden

Kategori	Jumlah	Persentase
Pelajar/ mahasiswa	1	3,3%
Karyawan swasta	10	33,3%
Pegawai negeri	3	10%
Ibu rumah tangga	2	6,7%
Wiraswasta	14	46,7%
Lain-lain	0	0%
Total	30	100%

Dari tabel 4.3 di atas, pekerjaan responden paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 14 orang (46,7%), kemudian diikuti karyawan swasta sebanyak 10 orang (33,3%), pegawai negeri 3 orang (10%), ibu rumah tangga sebanyak 2 orang (6,7%) dan pelajar/mahasiswa 1 orang (3,3%).

Tabel 4.4
Profil Pelanggan Mengenai Frekuensi Pemanggilan

Kategori	Jumlah	Persentase
Hampir setiap bulan	2	6,7%
1-2 X dalam 3 bulan	11	36,6%
1-2 X dalam 6 bulan	15	50%
Baru pertama kali	2	6,7%
Total	30	100%

Dari tabel 4.4 di atas, untuk frekuensi pemanggilan paling banyak 1-2X dalam 6 bulan sebanyak 15 orang (50%), kemudia 1-2X dalam 3 bulan sebanyak 11 orang (36,6%), hampir setiap bulan dan baru pertama kali 6,7% atau 2 orang.

Tabel 4.5
Profil Pelanggan Mengenai Jam Pemanggilan

Kategori	Jumlah	Persentase
09.00 – 12.00	3	10%
12.00 – 14.00	21	70%
14.00 – 16.00	6	20%
Total	30	100%

Dari tabel 4.5 di atas, untuk jam pemanggilan paling banyak pukul 12.00 – 14.00 sebanyak 21 orang (70%) kemudian diikuti pada pukul 14.00 – 16.00 sebanyak 6 orang (20%) dan pukul 09.00 – 12.00 sebanyak 3 orang (10%).

Tabel 4.6
Profil Pelanggan Mengenai Tahu Keberadaan Bengkel Bintang Timur

Kategori	Jumlah	Persentase
Dari teman	10	33,3%
Dari iklan mini di koran	5	16,7%
Dari brosur/ selebaran	4	13,3%
Dari papan nama/ billboard	11	36,7%
Total	30	100%

Dari tabel 4.6 di atas, untuk tahu keberadaan Bengkel Bintang Timur paling banyak dari papan nama sebanyak 11 orang (36,7%). Kemudian diikuti dari teman sebanyak 10 orang (33,3%), dari iklan mini di koran sebanyak 5 orang (16,7%), dan dari brosur sebanyak 4 orang (13,3%)

4.2 Kinerja Yang Di Rasakan Pelanggan

A. Bukti Langsung (*Tangible*)

Tabel 4.7
Tanggapan Pelanggan Terhadap Kondisi Perlengkapan
Mekanik Bintang Timur

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	15	50%
Baik	15	50%
Cukup baik	0	0%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa sebanyak 15 orang (50%) responden menyatakan sangat baik atas kondisi perlengkapan mekanik Bintang Timur. Sedangkan 15 orang (50%) responden hanya menyatakan baik atas kondisi perlengkapan mekanik Bintang Timur.

Tabel 4.8
Tanggapan Pelanggan Terhadap Fasilitas Bengkel Bintang Timur

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	20	66,7%
Baik	10	33,33%
Cukup baik	0	0%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, diketahui sebanyak 20 orang (66,7%) responden menyatakan sangat baik atas fasilitas Bengkel Bintang Timur. Sementara 10 orang (33,33%) responden menyatakan baik atas fasilitas Bengkel Bintang Timur.

B. Daya Tangkap (*responsiveness*)

Tabel 4.9
Tanggapan Pelanggan Terhadap Pelaksanaan Pelayanan
Bengkel Bintang Timur

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	14	46,7%
Baik	15	50%
Cukup baik	0	0%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	1	3,3%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, diketahui bahwa umumnya pelanggan menyatakan sangat baik atas pelaksanaan pelayanan Bengkel Bintang Timur yang cepat, yaitu sebanyak 14 orang (46,7%) responden. Sedangkan sisanya yaitu 15 orang (50%) responden menyatakan baik; ada 1 orang (3,3%) responden menyatakan tidak baik atas pelaksanaan pelayanan Bengkel Bintang Timur yang cepat.

Tabel 4.10
Tanggapan Pelanggan Terhadap Ketepatan Karyawan
Dalam Menangani Keluhan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	2	6,7%
Baik	22	73,3%
Cukup baik	3	10%
Kurang baik	2	6,7%
Tidak baik	1	3,3%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, diketahui bahwa sebanyak 2 orang (6,7%) responden menyatakan sangat baik, terhadap ketepatan karyawan dalam menangani keluhan . Sedangkan 22 orang (73,3%) responden menyatakan baik;3

orang (10%) responden menyatakan kurang setuju; 1 orang (3,3%) responden menyatakan tidak baik terhadap ketepatan karyawan dalam menangani keluhan.

C. Keandalan (*reability*)

Tabel 4.11
Tanggapan Pelanggan Terhadap Keterampilan Mekanik
Dalam Mengangani Perawatan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	5	16,7%
Baik	17	56,7%
Cukup baik	6	20%
Kurang baik	2	6,6%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, diketahui sebanyak 5 orang (16,7%) responden menyatakan baik terhadap keterampilan mekanik dalam menangani perawatan. Dan 17 orang (56,7%) responden menyatakan hal tersebut baik. 6 orang (20%) responden menyatakan cukup baik; 2 orang (6,6%) menyatakan kurang baik terhadap keterampilan mekanik dalam menangani perawatan.

Tabel 4.12
Tanggapan Pelanggan Terhadap Pengetahuan Perawatan Yang
Luas Dalam Menangani Perawatan Mobil

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	12	40%
Baik	15	50%
Cukup baik	3	10%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui sebanyak 12 orang (40%) responden menyatakan sangat baik atas pengetahuan perawatan dalam menangani perawatan mobil; 15 orang (50%) responden menyatakan baik; 3 orang (10%) responden menyatakan cukup baik atas pengetahuan perawatan dalam menangani perawatan mobil.

D. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.13
Tanggapan Pelanggan Terhadap Keramahan Dan Kesopanan Karyawan Dalam Menerima Telepon

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	15	50%
Baik	15	50%
Cukup baik	0	0%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, diketahui bahwa sebanyak 15 orang (50%) responden menyatakan sangat baik atas keramahan dan kesopanan karyawan dalam menerima telepon. Sedangkan 15 orang (50%) responden menyatakan baik atas keramahan dan kesopanan karyawan dalam menerima telepon.

Tabel 4.14
Tanggapan Pelanggan Terhadap Keterampilan Karyawan Dalam Melaksanakan Tugas

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	14	46,7%
Baik	14	46,7%
Cukup baik	2	6,6%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, di ketahui bahwa sebanyak 14 orang (46,7%) responden menyatakan sangat baik. Sedangkan 14 orang (46,7%) responden menyatakan baik Sisanya yaitu 2 orang (6,6 %) responden menyatakan kurang baik atas keterampilan dalam melaksanakan tugas.

E. Empati (*Emphaty*)

Tabel 4.15
Tanggapan Pelanggan Terhadap Perhatian Karyawan
Atas Kebutuhan Pelanggan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	12	40%
Baik	14	46,7%
Cukup baik	4	13,3%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, di ketahui bahwa sebanyak 12 orang (40%) responden menyatakan sangat baik atas perhatian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan. Sedangkan 14 orang (46,7%) responden menyatakan baik Sisanya 4 orang (13,3%) responden menyatakan cukup baik atas perhatian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.16
Tanggapan Pelanggan Terhadap Kecepatan Pihak Perusahaan Dalam
Menangani Keluhan Konsumen

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	11	36,7%
Baik	15	50%
Cukup baik	3	10%
Kurang baik	1	3,3%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, di ketahui bahwa sebanyak 11 orang (36,7%) responden menyatakan sangat baik. Sedangkan 15 orang (50%) responden menyatakan baik; 3 orang (10%) responden menyatakan cukup baik. Sisanya 1 orang (3,3%) responden menyatakan kurang baik atas kecepatan pihak perusahaan dalam menanggapi keluhan konsumen.

Tabel 4.17

Rata-rata Tanggapan Pelanggan Terhadap kinerja Karyawan

Pertanyaan	SB	B	CS	KB	TB	Total	Rata-rata
	5	4	3	2	1		
1	15	15	0	0	0	135	4,5
2	20	10	0	0	0	140	4,7
3	14	15	0	0	1	131	4,7
4	2	22	3	2	1	112	3,7
5	5	17	6	2	0	115	3,8
6	12	15	3	0	0	129	4,3
7	15	15	0	0	0	135	4,5
8	14	14	2	0	0	132	4,4
9	12	14	4	0	0	128	4,3
10	11	15	3	1	0	126	4,2
Total							43,1

Setelah di dapat nilai rata-ratanya dicari dengan tabel interval berikut ini, dimana nilai interval diperoleh dengan perhitungan:

$$k = \frac{4}{5} = 0,8$$

4.18

Tabel Interval Tanggapan Pelanggan

1 – 1,7	Tidak baik
1,8 – 2,5	Kurang baik
2,6 – 3,1	Cukup baik
3,4 – 4,1	Baik
4,2 – 5	Sangat baik

Ternyata rata-rata tanggapan pelanggan atas kinerja yang dirasakan terdapat pada interval 4,2 – 5. Ini berarti rata-rata pelanggan mempunyai pendapat bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Bintang Timur Cirebon kepada pelanggan sangat baik.

4.3 Harapan Pelanggan

A. Bukti Langsung (*tangibles*)

Tabel 4.19
Harapan Pelanggan Atas Kondisi Perlengkapan
Mekanik Bintang Timur

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	8	26,7%
Baik	21	70%
Cukup baik	1	3,3%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, 8 orang (26,7%) responden menyatakan sangat baik dan 21 orang (70%) responden menyatakan baik. Sedangkan 1 orang (3,3%) responden menyatakan kurang baik atas kondisi perlengkapan mekanik Bintang Timur.

Tabel 4.20
Harapan Pelanggan Atas Fasilitas Bengkel Bintang Timur

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	6	20%
Baik	21	70%
Cukup baik	3	10%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, menyatakan 6 orang (20%) responden menyatakan sangat baik atas fasilitas yang diberikan Bengkel Bintang Timur. 21 orang (70%) responden menyatakan baik. Sedangkan 3 orang (10%) responden menyatakan kurang baik atas fasilitas yang diberikan Bengkel Bintang Timur.

B. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Tabel 4.21
Harapan Pelanggan Atas Pelaksanaan Pelayanan Bengkel Bintang Timur

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	3	10%
Baik	19	63%
Cukup baik	8	26,7%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, diketahui bahwa sebanyak 19 orang (63,3%) responden menyatakan baik atas pelaksanaan pelayanan Bengkel Bintang Timur yang cepat. 3 orang (10%) responden menyatakan sangat baik. Sedangkan 8 orang (26,7%) responden menyatakan cukup baik atas pelaksanaan pelayanan Bengkel Bintang Timur yang cepat.

Tabel 4.22
Harapan Pelanggan Atas Ketepatan Karyawan
Dalam Menangani Keluhan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	7	23,3%
Baik	23	76,7%
Cukup baik	0	0%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, sebanyak 7 orang (23,3%) responden menyatakan sangat baik dan 23 orang (76,7%) responden menyatakan baik atas ketepatan karyawan dalam menangani keluhan.

C. Keandalan (*Realibility*)

Tabel 4.23
Harapan Pelanggan Atas Keterampilan Mekanik
Dalam Menangani Perawatan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	2	6,7%
Baik	25	83,3%
Cukup baik	3	10%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, yaitu 2 orang (6,7%) menyatakan sangat baik atas keterampilan mekanik dalam menangani perawatan.. Sedangkan 25 orang (83,3%) menyatakan baik. Dan hanya 3 orang (10%) responden menyatakan cukup baik atas keterampilan mekanik dalam menangani perawatan.

Tabel 4.24
Harapan Pelanggan Atas Pengetahuan Perawatan
Dalam Menangani Perawatan Mobil

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	3	10%
Baik	23	76,7%
Cukup baik	4	13,3%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.24 di atas, diketahui 3 orang (10%) responden menyatakan sangat baik, 23 orang (76,7%) menyatakan baik atas pengetahuan perawatan yang luas dalam menangani perawatan mobil. Sedangkan 4 orang (13,3%) menyatakan cukup baik atas pengetahuan perawatan yang luas dalam menangani perawatan mobil.

D. Jaminan (Assurance)

Tabel 4.25
Harapan Pelanggan Atas Keramahan Dan Kesopanan
Dalam Menerima Telepon

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	4	13,3%
Baik	23	76,7%
Cukup baik	2	6,7%
Kurang baik	1	3,3%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.25 di atas, diketahui 4 orang (13,3%) responden menyatakan sangat baik atas keramahan dan kesopanan dalam menerima telepon.

23 orang (76,7%) responden menyatakan baik. 2 orang (6,7%) responden menyatakan cukup baik dan 1 orang (3,3%) responden menyatakan kurang baik atas keramahan dan kesopanan dalam menerima telepon.

Tabel 4.26
Harapan Pelanggan Atas Keterampilan Karyawan
Dalam Melaksanakan Tugas

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	3	10%
Baik	19	63,3%
Cukup baik	8	26,7%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.26 di atas, 3 orang (10%) responden menyatakan sangat baik atas keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas. Sedangkan 19 orang (63,3%) responden menyatakan baik, 8 orang (26,7%) responden menyatakan cukup baik atas keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas.

E. Empati (*Empathy*)

Tabel 4.27
Harapan Pelanggan Atas Perhatian Karyawan
Terhadap Kebutuhan Pelanggan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	5	16,7%
Baik	18	60%
Cukup baik	7	23,3%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, diketahui bahwa sebanyak 5 orang (16,7%) responden menyatakan sangat baik. Sedangkan 18 orang (60%) responden menyatakan baik. Dan 7 orang (23,3%) responden menyatakan cukup baik atas perhatian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.28
Harapan Pelanggan Atas Kecepatan Pihak Perusahaan
Dalam Menanggapi Keluhan Konsumen

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat baik	7	23,3%
Baik	17	56,7%
Cukup baik	6	20%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.28 di atas, diketahui bahwa 7 orang (23,3%) responden menyatakan sangat baik, 17 orang (56,7%) responden menyatakan baik. Sedangkan 6 orang (20%) responden menyatakan hal cukup baik atas kecepatan pihak perusahaan dalam menanggapi keluhan konsumen.

Tabel 4.29
Rata-rata Tanggapan Pelanggan Terhadap Harapan Pelanggan

Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB	Total	Rata-rata
	5	4	3	2	1		
1	8	21	1	0	0	127	4,2
2	6	21	3	0	0	123	4,1
3	3	19	8	0	0	115	3,8
4	7	23	0	0	0	127	4,2
5	2	25	3	0	0	119	3,9
6	3	23	4	0	0	120	4,0
7	4	23	2	1	0	82	2,7
8	3	19	8	10	3	115	3,8
9	5	18	7	0	0	118	3,9
10	7	17	6	0	0	121	4,0
Total							38,6

Setelah didapat nilai rata-ratanya dicari dengan tabel interval berikut ini, dimana nilai interval diperoleh dengan perhitungan:

$$K = \frac{4}{5} = 0,8$$

Tabel 4.30
Tabel Interval Tanggapan Pelanggan

1 – 1,7	Tidak baik
1,8 – 2,5	Kurang baik
2,6 – 3,1	Cukup baik
3,4 – 4,1	Baik
4,2 – 5	Sangat baik

Ternyata rata-rata kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan Bengkel Bintang Timur terdapat pada interval 3,4 – 4,1. Ini berarti rata-rata pelanggan merasa baik atas pelayanan *Home Service* yang telah diberikan oleh Bengkel Bintang Timur Cirebon.

4.4 Analisis Kuantitatif: Analisis Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Home service dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon

Dalam pembahasan ini akan dijelaskan mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan *Home Service* terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon.

Pada bagian ini digunakan analisis kuantitatif untuk menentukan, mengukur dan menguji korelasi antara kualitas pelayanan *Home Service* (variabel X) dengan kepuasan pelanggan (variabel Y). Untuk memudahkan perhitungan serta memperoleh hasil yang akurat, penulis menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* (r_s) daya uji signifikan t.

Langkah-langkah perhitungan mendapatkan koefisien korelasi *Rank Spearman* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan ranking untuk data-data variabel X dan variabel Y, dimulai dari data pertama sampai dengan data terakhir (data ke 30). Apabila terdapat data dengan nilai yang sama besarnya (angka kembar), maka diambil rata-rata hitungan dari rank-rank data yang nilainya sama.
2. Menentukan harga d_i untuk setiap data dengan mengurangi rank variabel X dengan variabel Y. Harga d_i sebut kemudian dikuadratkan untuk menentukan d_i^2 masing-masing data. Akhirnya menjumlahkan harga-harga d_i^2 untuk keseluruhan data guna mendapatkan nilai $\sum d_i^2$.

Tabel 4.31
Ranking Variabel-Variabel Penelitian

Responden	Variabel x	Variabel y	Rank x	Rank y	di	di ²
1	44	38	22,5	10,5	12	144
2	46	40	28	23,5	4,5	20,25
3	40	35	3,5	1,5	2	4
4	43	41	17,5	26,5	-9	81
5	46	42	28	29	-1	1
6	43	39	17,5	18	-0,5	0,25
7	44	41	22,5	26,5	-4	16
8	45	41	25,5	26,5	-1	1
9	45	41	25,5	26,5	-1	1
10	44	40	22,5	23,5	-1	1
11	43	39	17,5	18	-0,5	0,25
12	40	38	3,5	10,5	-7	49
13	44	39	22,5	18	4,5	20,25
14	41	36	6,5	3,5	3	9
15	43	39	17,5	18	-0,5	0,25
16	43	39	17,5	18	-0,5	0,25
17	41	37	6,5	6	0,5	0,25
18	42	38	11	10,5	0,5	0,25
19	42	38	11	10,5	0,5	0,25
20	40	36	3,5	3,5	0	0
21	42	38	11	10,5	0,5	0,25
22	43	37	17,5	6	11,5	132,25
23	42	39	11	18	-7	49
24	42	39	11	18	-7	49
25	42	39	11	18	-7	49
26	42	37	11	6	5	25
27	46	39	28	18	10	100
28	47	44	30	30	0	0
29	38	38	1	10,5	-9,5	90,25
30	40	35	3,5	1,5	2	4
Total						848

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Berdasarkan data yang diperoleh dari 30 responden maka diperoleh nilai $\sum di^2 = 848$ ternyata dari tabel induk ditemukan angka yang sama (angka kembar) baik pada variabel x maupun variabel y. Untuk itu dihitung $\sum Tx$ dan

$\sum Ty$ (dijelaskan pada bab pendahuluan). Dimana untuk mencari $\sum Tx$ dan $\sum Ty$ digunakan rumus sebagai berikut:

$$Tx \text{ dan } Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

Tabel 4.32
Angka Kembar Variabel x

X	t	t ³	t ³ - t	(t ³ -t)/12
40	4	64	60	5
41	2	8	6	0,5
42	7	343	336	28
43	6	216	210	17,5
44	4	64	60	5
45	2	8	6	0,5
46	3	27	24	2
			$\sum Tx =$	58,5

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Tabel 4.33
Angka Kembar Variabel y

Y	t	t ³	t ³ - t	(t ³ -t)/12
35	2	8	6	0,5
36	2	8	6	0,5
37	3	27	24	2
38	6	216	210	17,5
39	9	729	720	60
40	2	8	6	0,5
41	4	64	60	5
			$\sum Ty =$	86

Sumber: Data kuesioner diolah kembali

Setelah diperoleh $\sum Tx = 58,5$ dan $\sum Ty = 86$ maka dengan $n = 30$ serta $\sum di^2 = 848$ korelasi *Rank Spearman* dapat ditemukan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx$$

$$\sum x^2 = \frac{30^3 - 30}{12} - 58,5$$

$$\sum x^2 = 2189$$

$$\sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty$$

$$\sum y^2 = \frac{30^3 - 30}{12} - 86$$

$$\sum y^2 = 2161,5$$

Perhitungan dengan menggunakan rank spearman adalah sebagai berikut:

$$rs = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$rs = \frac{2189 + 2161,5 - 848}{2\sqrt{(2189)(2161,5)}}$$

$$= \frac{3502,5}{4350,413} = 0,805$$

$$= 0,805$$

Berdasarkan perhitungan korelasi *Rank Spearman* di atas, maka diperoleh nilai rs sebesar 0,805. Karena nilai rs berada diantara $\pm 0,800 - 1,000$ maka hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah *highly association*, atau dikatakan memiliki hubungan yang sangat kuat.

Selanjutnya untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel x dalam mempengaruhi perubahan variabel y, digunakan koefisien determinasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Koefisien determinasi} &= rs^2 \times 100\% \\ &= (0,805)^2 \times 100\% \\ &= 64,82\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *Home Service* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 64,82%. Sedangkan sisanya sebesar 35,18% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Langkah terakhir dalam menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, adalah uji signifikansi t, yaitu untuk membuktikan apakah suatu korelasi berarti atau tidak. Dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

Ho : $rs \leq 0$, artinya tidak ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan atau hubungannya berlawanan arah.

Hi : $rs > 0$, artinya terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dalam arti kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kriteria Uji : Tolak Ho, jika $t_{hitung} \geq t_{tabel} (\alpha; dk = n-2)$, berarti Hi diterima.

Terima Ho jika $t_{hitung} < t_{tabel} (\alpha; df = n-2)$, berarti Hi ditolak.

Dan rumus uji signifikansi t tersebut adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{rs\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}} = \frac{0,805\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-0,805^2}} = \frac{4,260}{0,593} = 7,182$$

Maka diperoleh t_{hitung} sebesar 7,182

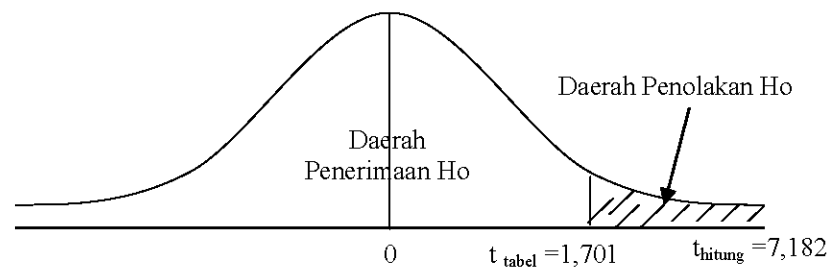
Sedangkan derajat kebebasan (df) yang digunakan untuk menghitung t_{tabel} adalah $(n-2) = (30-2) = 28$, dengan $\alpha = 0,05$. Sehingga diperoleh hasil sebesar 1,701

Jadi kesimpulannya :

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(7,182 > 1,701)$, maka Ho ditolak dan Hi diterima. Berarti hipotesa diterima, yaitu **“Kualitas Pelayanan *Home Service* Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan”**.

Keadaan seperti itu dapat digambarkan dalam kurva distribusi normal sebagai berikut:

Gambar 4.1
Daerah Penolakan dan Penerimaan Hipotesis



Varibel X

Kualitas Pelayanan yang Dirasakan

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	44
2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	46
3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
6	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	43
7	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	44
8	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	45
9	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	45
10	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	44
11	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
12	5	5	1	1	4	5	5	5	5	4	40
13	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41
15	5	5	5	4	2	5	4	5	4	4	43
16	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	43
17	4	5	3	2	4	4	5	4	5	5	41
18	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	42
19	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	42
20	4	5	5	3	3	3	5	5	3	4	40
21	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
22	5	5	5	4	4	5	5	5	3	2	43
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
25	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	42
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
27	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	46
28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
29	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	38
30	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	40

Varibel Y
Kepuasan Konsumen

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	38
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	40
3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	42
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	39
7	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	41
8	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	41
9	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	41
10	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
12	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	38
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
14	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	36
15	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	39
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
17	4	4	2	2	4	3	4	5	4	5	37
18	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	38
19	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
20	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	36
21	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	38
22	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	37
23	4	4	2	4	5	4	4	3	4	5	39
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
26	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	37
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
28	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	44
29	5	4	2	5	4	4	5	3	3	3	38
30	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	35

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,805**
		Sig. (1-tailed)	,	,000
		N	30	30
	Kepuasan Konsumen	Correlation Coefficient	,805**	1,000
		Sig. (1-tailed)	,000	,
		N	30	30

** . Correlation is significant at the .01 level (1-tailed).