

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Potensi kendaraan bermotor per jenis sepeda motor di kota Bandung 2017.....	1
Tabel 1.2	Penjualan Sepeda Motor 2018.....	1
Tabel 1.3	Data pendapatan bengkel 2016 - 2018	2
Tabel 1.4	Keluhan Pelanggan.....	3
Tabel 1.5	Hasil Survey Sementara	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Jenis Data dan Sumber Data	45
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 3.3	Skala <i>Likert</i>	55
Tabel 3.4	Skala interval	56
Tabel 3.5	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang saku	65
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Penyimpanan motor khusus pelanggan bengkel AHASS Delima Motor memiliki keamanan dan kenyamanan”.....	66
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Ruang tunggu bengkel AHASS Delima Motor terjaga kebersihannya”.....	67
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan bengkel AHASS Delima Motor memiliki penampilan yang rapih”	67
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Fasilitas yang diberikan oleh bengkel AHASS Delima Motor lengkap dan nyaman”.....	68
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Ketersediaan kotak saran terdapat pada bengkel AHASS Delima motor”	68

Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan bengkel AHASS Delima Motor”	69
Tabel 4.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Pelanggan mudah mendapatkan informasi produk dan jasa pada bengkel AHASS Delima Motor”	69
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan bengkel AHASS Delima Motor memberikan produk sesuai permintaan konsumen”	70
Tabel 4.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan Bengkel AHASS Delima Motor mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik”	70
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Kasir Bengkel AHASS Delima Motor teliti dalam melakukan transaksi”	71
Tabel 4.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan Bengkel AHASS Delima Motor membuat nota dengan benar (sesuai dengan service atau jasa yang pelanggan pakai)”	71
Tabel 4.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan bengkel AHASS Delima Motor dapat memberikan pelayanan dengan cepat”	72
Tabel 4.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan Bengkel AHASS Delima Motor dapat menjawab pertanyaan konsumen”	72
Tabel 4.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan bengkel AHASS Delima mau mendengarkan keluhan pelanggan”	73
Tabel 4.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan Bengkel AHASS Delima melayani dengan sopan”	73
Tabel 4.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan Bengkel AHASS Delima Motor melayani konsumen dengan ramah”	74

Tabel 4.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Pelayanan yang diberikan karyawan Bengkel AHASS Delima menimbulkan kepercayaan kepada konsumen”	75
Tabel 4.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan Bengkel AHASS Delima Motor memberikan perhatian kepada konsumen secara pribadi”	75
Tabel 4.24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan Bengkel AHASS Delima menanyakan saran dan keluhan setiap konsumen”	76
Tabel 4.25	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.26	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Bengkel AHASS Delima Motor sudah meggunakan teknologi komunikasi”	78
Tabel 4.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Teknologi informasi memudahkan anda mendapatkan informasi mengenai produk dan jasa pada bengkel AHASS Delima Motor”	78
Tabel 4.28	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Transaksi pada bengkel AHASS Delima Motor memudahkan pelanggan”	79
Tabel 4.29	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan bengkel AHASS Delima Motor bersikap professional dalam memberkan pelayanan”	80
Tabel 4.30	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan bengkel AHASS Delima memberikan pelayanan yang tulus”	80
Tabel 4.31	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Karyawan bengkel AHASS Delima motor menjaga hubungan baik dengan pelanggan”	81
Tabel 4.32	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Bengkel AHASS Delima Motor menyediakan berbagai macam pelayanan bagi pelanggan”	81

Tabel 4.33	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Bengkel AHASS Delima motor melibatkan pelanggan dalam memperbaiki pelayanan”	82
Tabel 4.34	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai <i>Customer Relationship Managment</i>	82
Tabel 4.35	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh bengkel AHASS Delima Motor”	84
Tabel 4.36	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Saya merasa puas dengan kinerja bengkel AHASS Delima Motor”	84
Tabel 4.37	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Saya merasa puas atas fasilitas yang diberikan oleh bengkel AHASS Delima Motor”	85
Tabel 4.38	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Saya merasa puas atas kenyamanan, keamanan, kebersihan bengkel AHASS Delima Motor”	85
Tabel 4.39	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Penyimpanan motor khusus pelanggan bengkel AHASS Delima Motor memiliki keamanan dan kenyamanan”.....	86
Tabel 4.40	Rekapitulasi Tanggapan Responden Megenai “Saya akan menjadi pelanggan tetap Bengkel AHASS Delima Motor”	86
Tabel 4.41	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	87
Tabel 4.42	Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	88
Tabel 4.43	Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Customer Relationship Managment</i>	89
Tabel 4.44	Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	90
Tabel 4.45	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	90

Tabel 4.46	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Relationship Managment</i>	91
Tabel 4.47	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	91
Tabel 4.48	Hasil Pengujian Normalitas Data K-S	92
Tabel 4.49	Hasil Uji Multikolonieritas	93
Tabel 4.50	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Tabel 4.51	Hasil Korelasi Pearson.....	95
Tabel 4.52	Korelasi Berganda.....	97
Tabel 4.53	Hasil Uji Hipotesis (t)	97
Tabel 4.54	Hasil Uji Hipotesis (F)	99

