

BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan yang dapat dilihat pada poin-poin berikut

- a. Implementasi usulan perbaikan pada bengkel XYZ yang dilakukan dapat mencapai *Critical success factor* yang diharapkan sebelumnya, yaitu penurunan sebesar 50% dari nilai kuesioner sebelumnya dan perubahan waktu sebesar 20% dari perhitungan sebelum adanya usulan perbaikan
- b. Hasil Implementasi menunjukkan bahwa terdapat penurunan nilai GAP dari atribut A07 dan A08 sebesar 66% dan 62%
- c. Hasil implementasi menunjukkan bahwa terdapat penurunan waktu dari pengerjaan penggantian oli sebesar 29,46%
- d. Hasil implementasi menunjukkan bahwa terdapat penurunan waktu dari pengerjaan penggantian ban sebesar 23,92%
- e. Hasil implementasi menunjukkan bahwa terdapat penurunan waktu dari pengerjaan penggantian lampu sebesar 26,13%
- f. Hasil implementasi menunjukkan bahwa terdapat penurunan waktu dari pengerjaan penggantian servis ringan sebesar 20,75%
- g. Hasil implementasi menunjukkan bahwa terdapat penurunan waktu dari Peta Aliran Proses dalam mencari barang pada gudang penyimpanan sebesar 41% dengan menghilangkan aktivitas menyingkirkan kardus yang menghalangi jalan dan mencari barang yang diambil memiliki waktu yang lebih singkat karena barang sudah jelas untuk penempatannya pada kardus dan lokasi penataan kardus tersebut dari layout gudang penyimpanan
- h. Kuesioner yang digunakan meliputi 4 atribut, reliabilitas memiliki 4 atribut, jaminan memiliki 4 atribut, empati memiliki 4 atribut, dan daya tanggap memiliki 4 atribut. dan disesuaikan dengan kondisi yang ada pada bengkel XYZ
- i. Usulan perbaikan yang terpilih dengan menggunakan matriks prioritas dan usulan perbaikan yang dilakukan implementasi yaitu Penataan ulang alat-alat, penataan gudang penyimpanan, pembuatan list stock gudang dan pembuatan work instruction

- j. Dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
- k. Usulan perbaikan yang telah diimplementasikan pada bengkel XYZ dapat menurunkan nilai GAP pada atribut A07 dan A08 dan sudah dengan hal tersebut sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel XYZ

8.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada bengkel XYZ dapat dilihat pada poin-poin berikut

- a. Bengkel XYZ dapat berfokus pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna membuat pelanggan nyaman dengan hal tersebut dapat meningkatkan penjualan yang ada pada bengkel XYZ dan terdapat banyak pelanggan tetap
- b. Dalam pengembalian barang atau alat yang sudah dilakukan penataan dan pelabelan dapat lebih disiplin dalam pengembalian alat sehingga dapat memudahkan perbaikan yang dilakukan selanjutnya
- c. Dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dalam sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang datang ke bengkel XYZ sehingga dan dapat melakukan penilaian kualitas terhadap hal-hal yang masih terdapat keluhan dari pelanggan untuk menjadi lebih baik dan memenuhi keinginan dari pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, M. L. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis SWOT Pada Online Store Shopee. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 4(1), 199-210.
- Agustina, I., & Vikaliana, R. (2021). Analisis Pengaturan Layout Gudang Sparepart Menggunakan Metode Dedicated Storage di Gudang Bengkel Yamaha Era Motor. *J. Manag. Bus. Rev.*, 18(2), 53-64.
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I Yogyakarta,(2023), Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Angka, pp. 487-497, Badan Pusat Statistik Provinsi D.I Yogyakarta, Yogyakarta
- Badan Standardisasi Nasional, (2015), Sistem manajemen mutu – Persyaratan, Badan Standardisasi Nasional, Jakarta Pusat
- Brenig-Jones, M., & Dowdall, J. (2021). Lean Six Sigma For Dummies, 4th Edition (4th ed.). pp.193-202.Wiley Professional, Reference & Trade (Wiley K&L). <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781119796732>
- Christianto, A. W., & Kaelani, Y. (2013). Mengukur Kecepatan dan Percepatan Gerak Kaki Manusia Menggunakan Kamera Digital. *Jurnal Teknik ITS*, 2(3), B379-B383.
- Dewanti, G. K., & Hermanto, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor “Abc” Menggunakan Konsep Servis Quality Dan Importance-Performance Analysis. *Journal Industrial Manufacturing*, 2(2).
- Electronic Registration Identification, (2023), Jumlah Data Kendaraan Per Pulau, <http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappulau.php>, diakses tanggal 13 Oktober 2023
- Electronic Registration Identification, 2023, Jumlah Data Kendaraan Polda DIY, <http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolres.php?kdpolda=34&poldanya=DIY>, diakses tanggal 13 Oktober 2023
- Harti,Dwi.P & Utami H. (2018). Penataan Produk. Erlangga. Jakarta
- Herman, H. (2018). Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing Melalui Kualitas Pelayanan Pada PT Putra Usaha Mandiri Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(1), 57-63.
- Indonesia, P. (2016). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016. *Presiden Republik Indonesia: Jakarta*.

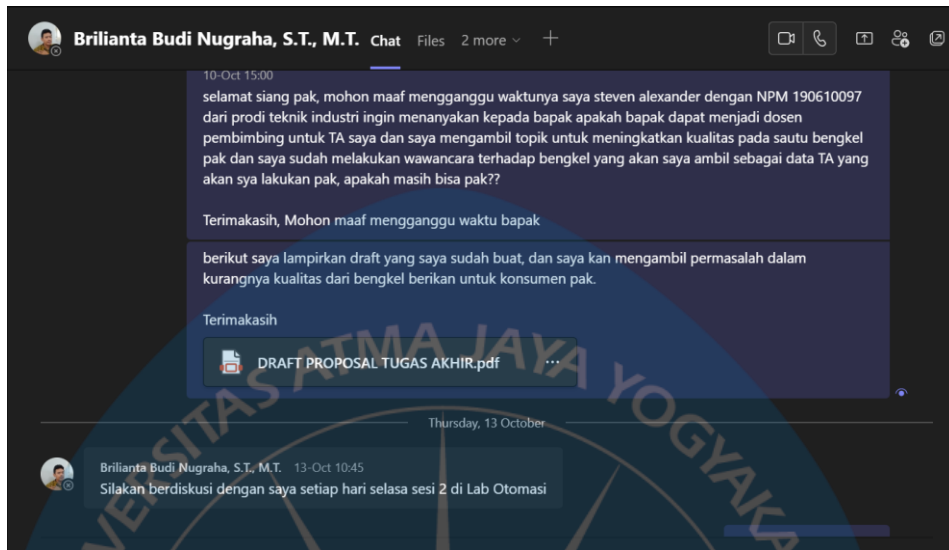
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode *SERVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3).
- Kartajaya, H. (2005). *Attracing Tourists, Traders, Investors: Strategi Memasarkan di Daerah Otonomi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Lingga Wijaya, H. O., & Mediriansyah, M. (2016). Perancangan Sistem Informasi Data Survei Sosial Ekonomi Daerah (Suseda) Berbasis Web Mobile. *Jurnal Komputer Terapan*, 2(2), 137–148. STMIK MURA Lubuklinggau, Lubuklinggau
- Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 97-112.
- Neyland, J. S., Mende, J., & Rembet, M. E. (2022). Aplikasi Metode *SERVQUAL* dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 9(1).
- Nurfadli, A., Lukmandono, L., & Prabowo, R. (2020, September). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan *SERVQUAL* (Studi kasus SMK Negeri 3 Balikpapan). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (Vol. 1, No. 1, pp. 299-306).
- Pradana, A. P., & Santoso, B. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan Swot pada King Boba Medokan. *JUMINTEN*, 2(3), 13-23.
- Paramita, M. S., Dania, W. A. P., & Ikasari, D. M. (2017). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL (Service Quality)* dan Six sigma (Studi Kasus Pada “Restoran Dahlia” Pasuruan). *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(3), 102-115.
- Perindustrian, M., & Indonesia, P. (1999). Keputusan Bersama Nomor: 551/MPP/Kep/10/1999 tentang bengkel umum kendaraan bermotor yang dibina sebagai unit pengujian berkala kendaraan bermotor., Departemen Perindustrian, Jakarta
- Permatasari, T. I. (2019). *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Swot Dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu* (Doctoral dissertation, ITN MALANG).

- Rangkuti, Freddy. (2008). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmanti, H. W., Effendi, U., & Astuti, R. (2017). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) DAN TRIZ (STUDI KASUS PADA “RESTORAN OCEAN GARDEN” MALANG). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(1), 33-44.
- Rohman, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr Montir Citayam*
- Rosyidi, M. R., & Izzah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Kinerja Bengkel Berdasarkan Persepsi Pengunjung dengan Metode IPA di Bengkel X. *Jurnal Optimalisasi*, 8(1), 16-28.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), 127-146.
- Sulthon, M. F., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan Swot Di Cafe. *Juminten*, 1(1), 141-150.
- Sumadi, P., Praptono, B., & Sagita, B. H. (2020). Rancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Bandung Custom Automobile Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *eProceedings of Engineering*, 7(2).
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Shohib, M., & Sudarso, I. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Produk Perumahan Menggunakan Fishbone. *Jurnal Manajemen dan Inovasi (MANOVA)*, 5(1), 48-64.
- Syaputra, A., & Renilaili, R. (2020, October). MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN BENGKEL MOTOR MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. In *Bina Darma Conference on Engineering Science (BDCES)* (Vol. 2, No. 1, pp. 202-210).
- Tjiptono Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi ke-3 Yogyakarta : Andi.
- Ulfah, M., Trenggonowati, D. L., Arina, F., Ferdinant, P. F., & Sonda, A. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menggunakan metode

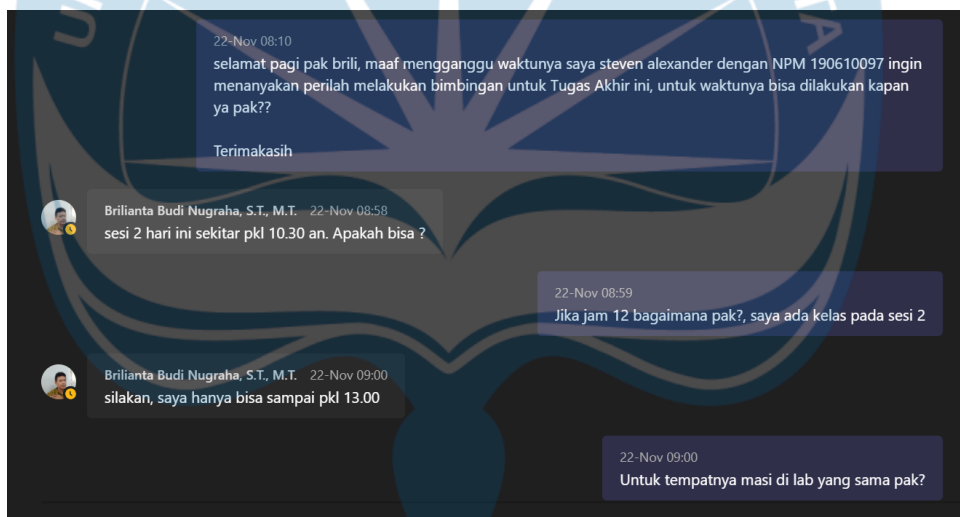
- SERVQUAL* dan Lean healthcare. *Journal Industrial Servicess*, 8(1), 38-45.
- Wijaya, R. S., & Prasetyawati, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Perawatan Kendaraan di AUTO2000 Pramuka Memakai Metode *Service Quality*. *Prosiding Semnastek*.
- Widyahening, C. E. (2018). Penggunaan Teknik Pembelajaran Fishbone Diagram Dalam Meningkatkan Keterampilan Membaca Siswa. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 11-19.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik (JMIL)*, 1(2), 146-160.
- Mizarvi, W., Kurniawati, M., & Rspianda, R. (2017). Perancangan Instruksi Kerja Dokumen dan Visual pada Mesin Electrical Discharge Machine. *Journal of Industrial Engineering Management*, 2(2), 14-22.

LAMPIRAN

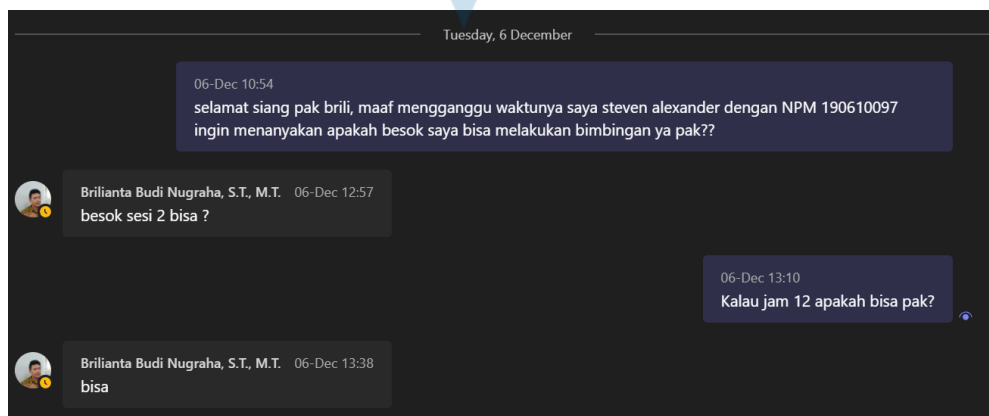
Lampiran 1 : Konsultasi Dengan Calon Dosen Pembimbing



Lampiran 2 : Bukti Bimbingan Offline Pertama



Lampiran 3 : Bukti Bimbingan Offline Kedua



```
graph TD; A[Terdapat Komplain] --> B[Perbaikan Membutuhkan Waktu Lama]; B --> C[Pelayanan Kurang Baik]; C --> D[Mengapa Bengkel Mengalami Penurunan Konsumen]; E[Fasilitas yang kurang Memadai] --> F[Kalah Dengan Kompetitor]; F --> D; G[Kompetitor Lebih Unggul] --> F; G --> H[Melihat Harga Kompetitor]; H --> I[Harga jasa Yang Mahal]; I --> D; J[Mekanik Kurang Berpengalaman] --> K[Perbaikan kendaraan Sulit]; K --> I; L[Harga Yang tidak pasti dalam perbaikan] --> M[Harga Terlalu Mahal]; M --> D; N[Kualitas Sparepart Kurang] --> M; O[Mencari Barangyang lebih murah] --> N; P[Harga Sparepart dari Distributor mengalami kenaikan] --> Q[Kesulitan Mencari Pemasok Sparepart]; Q --> P; P --> M; D --- R[Mengapa Bengkel Mengalami Penurunan Konsumen];
```

The screenshot displays a WhatsApp chat interface. At the top, the contact name is partially visible as "today". The chat history shows three messages:

- Steven Alexander** (17:57): "Selamat malam pak, berikut saya lampirkan draft laporan saya guna mengumpulkan UAS dari mata kuliah BKPTA, Terimakasih dan mohon maaf mengganggu waktunya pak". Below the text is a document icon and the filename "DRAFT LAPORAN _190610097.pdf".
- Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.** (18:14): "Reply" (indicated by a left-pointing arrow).
- Steven Alexander** (20:05): "Baik pak akan saya perbaiki, Terimakasih". Below the text is a document icon and the filename "DRAFT LAPORAN _190610097_Steven.pdf".

At the bottom, a "Reply" button with a left-pointing arrow is visible. The contact's profile picture is a circular image of a person with glasses. The chat background is dark grey.

LAMPIRAN 6: uji validitas tingkat kepuasan dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 25*

		Correlations									
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Pearson Correlation	1	.061	.193	.371*	.447*	.314	.402*	.402*	.251	.454*
	Sig. (2-tailed)		.750	.307	.044	.013	.091	.028	.028	.180	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.061	1	.639**	.370*	.305	.533**	.478**	.538**	.235	.108
	Sig. (2-tailed)	.750		.000	.044	.101	.002	.008	.002	.210	.569
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.193	.639**	1	.461*	.326	.450*	.502**	.576**	.427*	.344
	Sig. (2-tailed)	.307	.000		.010	.078	.013	.005	.001	.019	.063
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.371*	.370*	.461*	1	.640**	.657**	.711**	.678**	.510**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.044	.044	.010		.000	.000	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.447*	.305	.326	.640**	1	.534**	.619**	.496**	.407*	.504**
	Sig. (2-tailed)	.013	.101	.078	.000		.002	.000	.005	.026	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.314	.533**	.450*	.657**	.534**	1	.664**	.772**	.467**	.269
	Sig. (2-tailed)	.091	.002	.013	.000	.002		.000	.000	.009	.150
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.402*	.478**	.502**	.711**	.619**	.664**	1	.679**	.518**	.349
	Sig. (2-tailed)	.028	.008	.005	.000	.000	.000		.000	.003	.059
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.402*	.538**	.576**	.678**	.496**	.772**	.679**	1	.718**	.441*
	Sig. (2-tailed)	.028	.002	.001	.000	.005	.000	.000		.000	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.251	.235	.427*	.510**	.407*	.467**	.518**	.718**	1	.386*
	Sig. (2-tailed)	.180	.210	.019	.004	.026	.009	.003	.000		.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.454*	.108	.344	.617**	.504**	.269	.349	.441*	.386*	1
	Sig. (2-tailed)	.012	.569	.063	.000	.005	.150	.059	.015	.035	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.286	.349	.518**	.734**	.529**	.612**	.549**	.690**	.540**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.125	.058	.003	.000	.003	.000	.002	.000	.002	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.315	.648**	.677**	.619**	.431*	.439*	.675**	.744**	.629**	.491**
	Sig. (2-tailed)	.090	.000	.000	.000	.018	.015	.000	.000	.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.273	.305	.391*	.595**	.538**	.534**	.766**	.642**	.560**	.415*
	Sig. (2-tailed)	.144	.101	.032	.001	.002	.002	.000	.000	.001	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.502**	.303	.411*	.510**	.262	.457*	.666**	.577**	.417*	.448*
	Sig. (2-tailed)	.005	.104	.024	.004	.163	.011	.000	.001	.022	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.423*	.479**	.574**	.700**	.578**	.762**	.763**	.841**	.646**	.496**
	Sig. (2-tailed)	.020	.007	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.354	.442*	.565**	.697**	.568**	.488**	.687**	.737**	.728**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.055	.014	.001	.000	.001	.006	.000	.000	.000	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.512**	.286	.518**	.581**	.391*	.312	.549**	.630**	.613**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.004	.126	.003	.001	.032	.093	.002	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.353	.409*	.684**	.540**	.347	.412*	.458*	.531**	.448*	.540**
	Sig. (2-tailed)	.056	.025	.000	.002	.061	.024	.011	.003	.013	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.294	.266	.589**	.526**	.466**	.379*	.690**	.597**	.719**	.399*
	Sig. (2-tailed)	.115	.156	.001	.003	.009	.039	.000	.001	.000	.029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.296	.439*	.623**	.554**	.626**	.556**	.615**	.733**	.726**	.425*
	Sig. (2-tailed)	.112	.015	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.497**	.562**	.702**	.812**	.676**	.723**	.839**	.880**	.734**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	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).

VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	TOTAL
.286	.315	.273	.502**	.423*	.354	.512**	.353	.294	.296	.497**
.125	.090	.144	.005	.020	.055	.004	.056	.115	.112	.005
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.349	.648**	.305	.303	.479**	.442*	.286	.409*	.266	.439*	.562**
.058	.000	.101	.104	.007	.014	.126	.025	.156	.015	.001
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.518**	.677**	.391*	.411*	.574**	.565**	.518**	.684**	.589**	.623**	.702**
.003	.000	.032	.024	.001	.001	.003	.000	.001	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.734**	.619**	.595**	.510**	.700**	.697**	.581**	.540**	.526**	.554**	.812**
.000	.000	.001	.004	.000	.000	.001	.002	.003	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.529**	.431*	.538**	.262	.578**	.568**	.391*	.347	.466**	.626**	.676**
.003	.018	.002	.163	.001	.001	.032	.061	.009	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.612**	.439*	.534**	.457*	.762**	.488**	.312	.412*	.379*	.556**	.723**
.000	.015	.002	.011	.000	.006	.093	.024	.039	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.549**	.675**	.766**	.666**	.763**	.687**	.549**	.458*	.690**	.615**	.839**
.002	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.011	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.690**	.744**	.642**	.577**	.841**	.737**	.630**	.531**	.597**	.733**	.880**
.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.540**	.629**	.560**	.417*	.646**	.728**	.613**	.448*	.719**	.726**	.734**
.002	.000	.001	.022	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.577**	.491**	.415*	.448*	.496**	.502**	.577**	.540**	.399*	.425*	.619**
.001	.006	.023	.013	.005	.005	.001	.002	.029	.019	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
1	.679**	.491**	.450*	.663**	.586**	.370*	.475**	.461*	.646**	.752**
.000	.000	.006	.013	.000	.001	.044	.008	.010	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.679**	1	.526**	.470**	.638**	.741**	.617**	.529**	.574**	.644**	.816**
.000	.000	.003	.009	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.491**	.526**	1	.540**	.707**	.622**	.491**	.316	.655**	.576**	.744**
.006	.003	.002	.000	.000	.000	.006	.089	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.450*	.470**	.540**	1	.665**	.552**	.600**	.520**	.627**	.415*	.696**
.013	.009	.002	.000	.000	.002	.000	.003	.000	.023	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.663**	.638**	.707**	.665**	1	.695**	.663**	.633**	.681**	.696**	.896**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.586**	.741**	.622**	.552**	.695**	1	.651**	.572**	.773**	.774**	.856**
.001	.000	.000	.002	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.370*	.617**	.491**	.600**	.663**	.651**	1	.709**	.607**	.500**	.743**
.044	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.475**	.529**	.316	.520**	.633**	.572**	.709**	1	.645**	.577**	.708**
.008	.003	.089	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.461*	.574**	.655**	.627**	.681**	.773**	.607**	.645**	1	.816**	.787**
.010	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.646**	.644**	.576**	.415*	.696**	.774**	.500**	.577**	.816**	1	.822**
.000	.000	.001	.023	.000	.000	.005	.001	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.752**	.816**	.744**	.696**	.896**	.856**	.743**	.708**	.787**	.822**	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 7: uji validitas tingkat harapan dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 25*

		Correlations									
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Pearson Correlation	1	.598**	.428*	.383*	.450*	.570**	.390*	.557**	.633**	.534**
	Sig. (2-tailed)		.000	.018	.037	.013	.001	.033	.001	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.598**	1	.660**	.510**	.553**	.657**	.087	.667**	.630**	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.002	.000	.646	.000	.000	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.428*	.660**	1	.463*	.450*	.541**	.154	.532**	.687**	.357
	Sig. (2-tailed)	.018	.000		.010	.013	.002	.416	.002	.000	.053
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.383*	.510**	.463*	1	.750**	.634**	.328	.685**	.571**	.452*
	Sig. (2-tailed)	.037	.004	.010		.000	.000	.077	.000	.001	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.450*	.553**	.450*	.750**	1	.824**	.275	.494**	.545**	.441*
	Sig. (2-tailed)	.013	.002	.013	.000		.000	.141	.006	.002	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.570**	.657**	.541**	.634**	.824**	1	.246	.629**	.681**	.422*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.000	.000		.191	.000	.000	.020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.390*	.087	.154	.328	.275	.246	1	.345	.312	.104
	Sig. (2-tailed)	.033	.646	.416	.077	.141	.191		.062	.094	.586
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.557**	.667**	.532**	.685**	.494**	.629**	.345	1	.663**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.000	.006	.000	.062		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.633**	.630**	.687**	.571**	.545**	.681**	.312	.663**	1	.453*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.094	.000		.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.534**	.512**	.357	.452*	.441*	.422*	.104	.567**	.453*	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.053	.012	.015	.020	.586	.001	.012	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.735**	.611**	.496**	.524**	.510**	.447*	.455*	.629**	.621**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.003	.004	.013	.012	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.618**	.645**	.485**	.530**	.623**	.602**	.375*	.589**	.703**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.003	.000	.000	.041	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.482**	.463*	.539**	.451*	.631**	.562**	.056	.446*	.462*	.595**
	Sig. (2-tailed)	.007	.010	.002	.012	.000	.001	.770	.013	.010	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.620**	.647**	.678**	.413*	.586**	.624**	.135	.570**	.813**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.023	.001	.000	.477	.001	.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.709**	.619**	.562**	.571**	.605**	.696**	.230	.724**	.700**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.222	.000	.000	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.696**	.595**	.358	.634**	.532**	.639**	.373*	.867**	.616**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.052	.000	.002	.000	.043	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.707**	.577**	.568**	.488**	.545**	.671**	.414*	.664**	.732**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.006	.002	.000	.023	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.629**	.795**	.620**	.516**	.498**	.700**	.214	.707**	.758**	.488**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.005	.000	.255	.000	.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.704**	.699**	.638**	.413*	.534**	.600**	.148	.601**	.773**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.023	.002	.000	.434	.000	.000	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.775**	.668**	.568**	.513**	.490**	.553**	.176	.596**	.792**	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.004	.006	.002	.351	.001	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.796**	.791**	.705**	.687**	.729**	.792**	.368*	.802**	.853**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.045	.000	.000	.000
	N	30	30	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).

VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	TOTAL
.735**	.618**	.482**	.620**	.709**	.696**	.707**	.629**	.704**	.775**	.796**
.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.611**	.645**	.463**	.647**	.619**	.595**	.577**	.795**	.699**	.668**	.791**
.000	.000	.010	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.496**	.485**	.539**	.678**	.562**	.358	.568**	.620**	.638**	.568**	.705**
.005	.007	.002	.000	.001	.052	.001	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.524**	.530**	.451**	.413**	.571**	.634**	.488**	.516**	.413**	.513**	.687**
.003	.003	.012	.023	.001	.000	.006	.004	.023	.004	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.510**	.623**	.631**	.586**	.605**	.532**	.545**	.498**	.534**	.490**	.729**
.004	.000	.000	.001	.000	.002	.002	.005	.002	.006	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.447**	.602**	.562**	.624**	.696**	.639**	.671**	.700**	.600**	.553**	.792**
.013	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.455**	.375**	.056	.135	.230	.373**	.414**	.214	.148	.176	.368**
.012	.041	.770	.477	.222	.043	.023	.255	.434	.351	.045
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.629**	.589**	.446**	.570**	.724**	.867**	.664**	.707**	.601**	.596**	.802**
.000	.001	.013	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.621**	.703**	.462**	.813**	.700**	.616**	.732**	.758**	.773**	.792**	.853**
.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.719**	.601**	.595**	.487**	.503**	.665**	.567**	.488**	.513**	.557**	.687**
.000	.000	.001	.006	.005	.000	.001	.006	.004	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
1	.806**	.493**	.524**	.685**	.656**	.650**	.618**	.645**	.730**	.816**
	.000	.006	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.806**	1	.526**	.613**	.662**	.543**	.710**	.638**	.704**	.728**	.827**
.000		.003	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.493**	.526**	1	.603**	.477**	.462**	.511**	.362**	.599**	.416**	.669**
.006	.003		.000	.008	.010	.004	.049	.000	.022	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.524**	.613**	.603**	1	.740**	.506**	.658**	.649**	.866**	.731**	.818**
.003	.000	.000		.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.685**	.662**	.477**	.740**	1	.758**	.694**	.724**	.791**	.832**	.860**
.000	.000	.008	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.656**	.543**	.462**	.506**	.758**	1	.671**	.700**	.600**	.671**	.804**
.000	.002	.010	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.650**	.710**	.511**	.658**	.694**	.671**	1	.668**	.746**	.767**	.845**
.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.618**	.638**	.362**	.649**	.724**	.700**	.668**	1	.779**	.788**	.831**
.000	.000	.049	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.645**	.704**	.599**	.866**	.791**	.600**	.746**	.779**	1	.896**	.869**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.730**	.728**	.416**	.731**	.832**	.671**	.767**	.788**	.896**	1	.863**
.000	.000	.022	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.816**	.827**	.669**	.818**	.860**	.804**	.845**	.831**	.869**	.863**	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 8: uji validitas tingkat kepuasan dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 25*

		Correlations									
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Pearson Correlation	1	.704**	.654**	.664**	.709**	.709**	.434*	.794**	.812**	.471**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.016	.000	.000	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.704**	1	.809**	.696**	.545**	.452*	.474**	.685**	.634**	.338
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.012	.008	.000	.000	.068
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.654**	.809**	1	.692**	.562**	.562**	.476**	.671**	.584**	.349
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.001	.008	.000	.001	.059
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.664**	.696**	.692**	1	.745**	.688**	.451*	.747**	.744**	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.012	.000	.000	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.709**	.545**	.562**	.745**	1	.755**	.494**	.697**	.706**	.411*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000		.000	.006	.000	.000	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.709**	.452*	.562**	.688**	.755**	1	.494**	.754**	.806**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.001	.000	.000		.006	.000	.000	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.434*	.474**	.476**	.451*	.494**	.494**	1	.551**	.373*	.429*
	Sig. (2-tailed)	.016	.008	.008	.012	.006	.006		.002	.042	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.794**	.685**	.671**	.747**	.697**	.754**	.551**	1	.778**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.812**	.634**	.584**	.744**	.706**	.806**	.373*	.778**	1	.408*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.042	.000		.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.471**	.338	.349	.480**	.411*	.468**	.429*	.734**	.408*	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.068	.059	.007	.024	.009	.018	.000	.025	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.676**	.607**	.532**	.790**	.634**	.634**	.424*	.770**	.671**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.020	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.740**	.615**	.532**	.717**	.532**	.628**	.334	.687**	.870**	.420*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.002	.000	.071	.000	.000	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.733**	.690**	.723**	.684**	.612**	.542**	.411*	.732**	.666**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.024	.000	.000	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.646**	.609**	.701**	.673**	.501**	.501**	.299	.615**	.601**	.387*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.005	.109	.000	.000	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.682**	.632**	.730**	.721**	.592**	.681**	.438*	.713**	.657**	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.016	.000	.000	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.676**	.398*	.488**	.687**	.579**	.745**	.365*	.770**	.671**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.006	.000	.001	.000	.047	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.697**	.846**	.806**	.685**	.573**	.573**	.530**	.752**	.696**	.419*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.003	.000	.000	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.732**	.731**	.740**	.627**	.522**	.570**	.488**	.830**	.645**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.001	.006	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.715**	.687**	.656**	.651**	.438*	.587**	.373*	.750**	.694**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.016	.001	.042	.000	.000	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.647**	.413*	.498**	.628**	.535**	.629**	.336	.638**	.746**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.005	.000	.002	.000	.070	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.862**	.785**	.798**	.850**	.741**	.779**	.553**	.902**	.851**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	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).

VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	TOTAL
.676**	.740**	.733**	.646**	.682**	.676**	.697**	.732**	.715**	.647**	.862**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.607**	.615**	.690**	.609**	.632**	.398*	.846**	.731**	.687**	.413*	.785**
.000	.000	.000	.000	.000	.030	.000	.000	.000	.023	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.532**	.532**	.723**	.701**	.730**	.488**	.806**	.740**	.656**	.498**	.798**
.002	.002	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.005	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.790**	.717**	.684**	.673**	.721**	.687**	.685**	.627**	.651**	.628**	.850**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.634**	.532**	.612**	.501**	.592**	.579**	.573**	.522**	.438*	.535**	.741**
.000	.002	.000	.005	.001	.001	.001	.003	.016	.002	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.634**	.628**	.542**	.501**	.681**	.745**	.573**	.570**	.587**	.629**	.779**
.000	.000	.002	.005	.000	.000	.001	.001	.001	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.424*	.334	.411*	.299	.438*	.365*	.530**	.488**	.373*	.336	.553**
.020	.071	.024	.109	.016	.047	.003	.006	.042	.070	.002
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.770**	.687**	.732**	.615**	.713**	.770**	.752**	.830**	.750**	.638**	.902**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.671**	.870**	.666**	.601**	.657**	.671**	.696**	.645**	.694**	.746**	.851**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.719**	.420*	.468**	.387*	.506**	.719**	.419*	.741**	.519**	.638**	.647**
.000	.021	.009	.035	.004	.000	.021	.000	.003	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
1	.754**	.631**	.580**	.687**	.702**	.582**	.754**	.715**	.745**	.838**
.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.754**	1	.639**	.640**	.629**	.625**	.615**	.573**	.684**	.763**	.809**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.631**	.639**	1	.869**	.761**	.631**	.783**	.716**	.740**	.561**	.857**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.580**	.640**	.869**	1	.817**	.543**	.765**	.665**	.786**	.584**	.811**
.001	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.687**	.629**	.761**	.817**	1	.647**	.811**	.762**	.823**	.683**	.873**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.702**	.625**	.631**	.543**	.647**	1	.536**	.625**	.671**	.703**	.785**
.000	.000	.000	.002	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.582**	.615**	.783**	.765**	.811**	.536**	1	.783**	.796**	.558**	.864**
.001	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.754**	.573**	.716**	.665**	.762**	.625**	.783**	1	.793**	.631**	.865**
.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.715**	.684**	.740**	.786**	.823**	.671**	.796**	.793**	1	.662**	.861**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.745**	.763**	.561**	.584**	.683**	.703**	.558**	.631**	.662**	1	.780**
.000	.000	.001	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.838**	.809**	.857**	.811**	.873**	.785**	.864**	.865**	.861**	.780**	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 9: Perhitungan Uji Reliabilitas Tingkat harapan dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 25*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	78.0667	126.685	.770	.960
VAR00002	78.2667	126.478	.764	.960
VAR00003	78.3000	127.941	.668	.962
VAR00004	77.6000	131.972	.660	.962
VAR00005	77.6000	129.628	.700	.961
VAR00006	77.8000	128.441	.768	.960
VAR00007	77.8000	134.717	.309	.966
VAR00008	77.9333	129.375	.782	.960
VAR00009	77.8667	126.120	.834	.960
VAR00010	77.9333	128.271	.648	.962
VAR00011	77.8667	127.637	.794	.960
VAR00012	78.1000	124.990	.802	.960
VAR00013	78.1000	126.093	.618	.963
VAR00014	78.2667	125.237	.792	.960
VAR00015	77.9667	125.206	.841	.959
VAR00016	77.8000	128.234	.782	.960
VAR00017	78.0667	126.616	.825	.960
VAR00018	78.0333	126.447	.810	.960
VAR00019	78.0333	124.930	.851	.959
VAR00020	77.8667	124.326	.843	.959

Lampiran 10: Perhitungan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 25*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	75.0333	121.344	.449	.958
VAR00002	75.2667	118.892	.509	.958
VAR00003	75.1667	117.661	.667	.955
VAR00004	74.6333	116.585	.790	.954
VAR00005	74.6667	117.609	.637	.956
VAR00006	74.8333	115.178	.683	.955
VAR00007	75.1667	111.178	.810	.953
VAR00008	74.9000	112.231	.861	.952
VAR00009	74.5667	117.289	.702	.955
VAR00010	74.6333	118.378	.574	.957
VAR00011	74.6667	117.816	.725	.955
VAR00012	75.1000	113.748	.789	.954
VAR00013	74.7000	115.390	.708	.955
VAR00014	74.7667	118.185	.662	.955
VAR00015	74.6000	114.041	.882	.952
VAR00016	74.8000	113.614	.835	.953
VAR00017	74.6667	117.954	.715	.955
VAR00018	74.8000	118.372	.677	.955
VAR00019	74.8667	116.464	.761	.954
VAR00020	74.7333	115.789	.800	.954

Lampiran 11: Perhitungan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 25*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	76.1000	195.955	.845	.969
VAR00002	76.3667	196.792	.757	.970
VAR00003	76.6667	197.609	.774	.969
VAR00004	75.7333	199.237	.833	.969
VAR00005	75.7667	202.875	.717	.970
VAR00006	75.7667	202.047	.757	.970
VAR00007	75.9000	207.817	.518	.972
VAR00008	75.8667	197.913	.891	.968
VAR00009	75.8667	196.326	.832	.969
VAR00010	75.8667	203.982	.614	.971
VAR00011	75.9000	198.783	.820	.969
VAR00012	75.9667	196.723	.784	.969
VAR00013	76.4333	187.495	.831	.969
VAR00014	76.4333	192.944	.782	.970
VAR00015	76.1000	193.128	.855	.968
VAR00016	75.9000	200.093	.762	.970
VAR00017	76.2000	196.579	.847	.969
VAR00018	76.1667	195.109	.848	.969
VAR00019	76.2667	196.064	.843	.969
VAR00020	76.0000	197.103	.752	.970

Lampiran 12: Dokumentasi Pengisian Kuesioner



Lampiran 13: Dokumentasi Pengisian *google form*



Lampiran 14: Work Instruction Pergantian lampu

Halaman 1 Dari 3

BENGKEL SEPEDA MOTOR		No. Dokumen: JR – XXXXX-A	Tanggal Berlaku:
		Unit Kerja: Kelistrikan	Judul : Pergantian Lampu Depan

LOG PERUBAHAN		
Revisi e-	Tanggal Revisi	Deskripsi Perubahan

I. REFRENSI

- Instruksi kerja penggantian Lampu Depan sepeda motor

II. KUALIFIKASI PELAKSANAAN / SPESIFIKASI ALAT

- Sepeda Motor tidak berfairing
- Sepeda Motor berfairing

III. INSTRUKSI KERJA

A. Menempatkan Kendaraan di Area Kerja

- Periksa keadaan kunci sepeda motor agar tidak terkunci
- Memindahkan sepeda motor ke area kerja
- Menurunkan Standard tengah sepeda motor (motor matic, manual dan motor kopling manua motor sport naked (tanpa fairing depan))
- Menurunkan standard samping sepeda motor (motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))
- Memasang standard paddock pada tempat yang disediakan serta memastikan sudah dalam posisi yang aman(motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))

B. Mengganti Lampu

- Akses Lampu Depan:

Form # JR-00001-A

Untuk sepeda motor dengan fairing buka penutup fairing sesuai dengan baut yang ada pada badan yang menutupi lampu (Untuk sepeda motor tanpa fairing, langkah ini mungkin tidak diperlukan.)

2. Lepaskan lampu depan yang lama:

Lepaskan penutup pelindung (jika ada) di sekeliling lampu depan.

3. Lepaskan Kabel Lampu

Lepaskan kabel penghubung dari lampu lama dengan membuka atau mengendurkan klip pengaman. Cabut lampu dari soketnya. (Beberapa lampu mungkin perlu diputar searah jarum jam atau berlawanan arah jarum jam)

4. Memasang lampu baru:

Masukkan lampu baru dengan hati-hati ke dalam soketnya. Pastikan lampu dimasukkan dan disejajarkan dengan benar.

5. Menghubungkan Kabel Lampu

Hubungkan kabel sambungan lampu baru ke soket sepeda. Jika terdapat penutup pelindung, pasang kembali dengan kuat.

6. Uji Lampu:

Nyalakan sepeda motor dan uji lampu depan untuk memastikan lampu baru berfungsi dengan baik. Pastikan lampu dekat dan lampu jauh berfungsi.

7. Memasang kembali penutup dan panel:

Jika Anda melepas panel atau penutup lainnya, pastikan memasangnya kembali dengan benar dan aman.

8. Periksa letak dan orientasi lampu:

Pastikan lampu dipasang dan diarahkan dengan benar. Sesuaikan posisi dan arah cahaya seperlunya.

9. Periksa kode lampu:

Pastikan lampu yang dipasang mematuhi peraturan lalu lintas setempat dan tidak melanggar hukum apa pun.

C. Menempatkan Kendaraan di area parkir

1. Menurunkan sepeda motor dari standard tengah tengah sepeda motor (motor matic, manual dan motor kopling manual motor sport naked (tanpa fairing depan))

2. Menurunkan standard paddock pada sepeda motor motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))

3. Menempatkan sepeda motor diluar area kerja

4. Memastikan sepeda motor dalam posisi aman

5. Membersihkan handel sepeda motor

IV. LAMPIRAN



Form # JR-00001-A

Lampiran 15: Work Instruction Pergantian ban

Halaman 1 Dari 3

BENGKEL SEPEDA MOTOR		No. Dokumen: JR – XXXXX-A	Tanggal Berlaku:
		Unit Kerja: Roda	Judul : Pergantian Ban

LOG PERUBAHAN		
Revisi e-	Tanggal Revisi	Deskripsi Perubahan

I. REFRENSI

- Instruksi kerja penggantian ban sepeda motor

II. KUALIFIKASI PELAKSANAAN / SPESIFIKASI ALAT

- Sepeda Motor Matic
- Sepeda Motor Manual
- Sepeda Motor Kopling Manual

III. INSTRUKSI KERJA

A. Menempatkan Kendaraan di Area Kerja

- Periksa keadaan kunci sepeda motor agar tidak terkunci
- Memindahkan sepeda motor ke area kerja
- Menurunkan Standard tengah sepeda motor (motor matic, manual dan motor kopling manua motor sport naked (tanpa fairing depan))
- Menurunkan standard samping sepeda motor (motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))
- Memasang standard paddock pada tempat yang disediakan serta memastikan sudah dalam posisi yang aman(motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))

B. Mengganti Ban Sepeda Motor

- Mempersiapkan alat-alat serta yang akan digunakan
- Pengangkat Depan Sepeda:
Gunakan pengangkat sepeda atau dongkrak untuk menaikkan bagian depan sepeda . Pastikan sepeda motor stabil sebelum melanjutkan.
- Lepas dop:
Lepas dop atau sekrup pengencang yang ada pada dop roda.

Form # JR-00001-A

4. Lepas mur roda:

Gunakan kunci roda untuk melepas mur roda dari roda. Gunakan kunci soket untuk

Mengendurkan mur roda.

5. Lepaskan roda depan:

Lepaskan as roda depan dengan hati-hati dari porosnya.

6. Lepaskan ban lama:

Letakkan roda pada permukaan yang rata.

7. Melepas Ban dari pelek

Lepaskan ban dari pelek dengan menggunakan penarik ban atau alat yang sesuai.

8. Memasang ban baru:

Pasang ban baru pada pelek dengan hati-hati.. Pastikan arah putaran ban sesuai dengan spesifikasi pabrikan.

9. Memasang as roda

Memasang as roda sesuai dengan poros yang ada pada pelek dan shock depan

10. Memasang mur roda depan

Pasang mur roda terlebih dahulu dengan tangan sebelum mengencangkannya dengan kunci roda.

11. Kencangkan mur roda:

Kencangkan mur roda dengan pola bintang menggunakan kunci soket untuk memastikan pemasangan merata.

12. Memasang tutup roda:

Memasang tutup roda atau sekrup pemasangan roda.

13. Turunkan sepeda:

Turunkan sepeda secara perlahan dari dongkrak.

14. Periksa tekanan udara:

Periksa tekanan udara ban dan sesuaikan bila perlu.

15. Periksa keseimbangan dan poros:

Pastikan roda berputar dengan mulus dan tidak ada gangguan. Periksa as roda dan pastikan semuanya dalam keadaan baik.

16. Tes jalan:

Kemudikan sepeda secara perlahan dan lakukan test ride untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik.

- C. Menempatkan Kendaraan di area parkir
4. Menurunkan sepeda motor dari standard tengah tengah sepeda motor (motor matic, manual dan motor kopling manual motor sport naked (tanpa fairing depan))
 5. Menurunkan standard paddock pada sepeda motor motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))
 6. Menempatkan sepeda motor diluar area kerja
 7. Memastikan sepeda motor dalam posisi aman
 8. Membersihkan handel sepeda motor

IV. LAMPIRAN



Lampiran 16: Work Instruction servis ringan

Halaman 1 Dari 3

BENGKEL SEPEDA MOTOR		No. Dokumen: JR – XXXXX-A	Tanggal Berlaku:
		Unit Kerja: Mesin	Judul : Servis Ringan

LOG PERUBAHAN		
Revisi e-	Tanggal Revisi	Deskripsi Perubahan

I. REFRENSI

- Instruksi kerja penggantian oli sepeda motor

II. KUALIFIKASI PELAKSANAAN / SPESIFIKASI ALAT

- Sepeda Motor Matic
- Sepeda Motor Manual
- Sepeda Motor Kopling Manual

III. INSTRUKSI KERJA

A. Menempatkan Kendaraan di Area Kerja

- Periksa keadaan kunci sepeda motor agar tidak terkunci
- Memindahkan sepeda motor ke area kerja
- Menurunkan Standard tengah sepeda motor (motor matic, manual dan motor kopling manua motor sport naked (tanpa fairing depan))
- Menurunkan standard samping sepeda motor (motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))
- Memasang standard paddock pada tempat yang disediakan serta memastikan sudah dalam posisi yang aman(motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))

Servis Ringan

- Ganti oli mesin:
 - Panaskan mesin untuk memperlancar aliran oli.
 - Lepaskan tutup pembuangan oli dan kendurkan sumbat pembuangan.
 - Kuras oli lama.
 - Ganti filter oli dan tambahkan oli baru sesuai instruksi pabrik.

Form # JR-00001-A

2. Penggantian busi :

- Lepas busi yang lama dengan menggunakan kunci busi.
- Periksa kondisi busi, periksa karat, dan sesuaikan celah elektroda.
- Pasang busi baru.

3. Periksa saringan udara:

- Lepas saringan udara dan periksa kondisinya. (Jika filter udara kotor atau rusak, bersihkan atau ganti.)

4. Periksa sistem bahan bakar:

- Periksa kebocoran selang bahan bakar, klem dan sambungan.
- Pastikan bahan bakar bersih dan tidak terkontaminasi.

5. Periksa sistem pendingin:

- Periksa ketinggian dan kondisi air pendingin.
- Bersihkan radiator dan periksa kebocoran selang cairan pendingin.

6. Periksa sistem rem:

- Periksa tekanan dan ketebalan bantalan rem.
- Periksa ketinggian minyak rem dan pastikan tidak ada kebocoran pada sistem rem.

7. Periksa rantai dan sproket:

- Periksa ketegangan rantai dan setel seperlunya.
- Periksa kondisi sproket dan ganti jika aus atau rusak.

8. Periksa sistem kelistrikan :

- Periksa lampu depan, lampu belakang, lampu rem, dan lampu sein.
- Periksa klakson dan saklar lainnya.
- Periksa baterai dan pastikan kabel tersambung dengan benar.

9. Periksa ban :

- Periksa tekanan ban dan sesuaikan jika perlu.
- Periksa kondisi dan kedalaman tapak ban.

10. Periksa sistem transmisi :

- Periksa persneling dan kopling untuk memastikan tidak ada kebocoran atau masalah lainnya.

11. Lumasi bagian-bagian penting :

- Lumasi tuas throttle, tuas rem, dan tuas kopling.
- Lumasi sambungan penting lainnya.

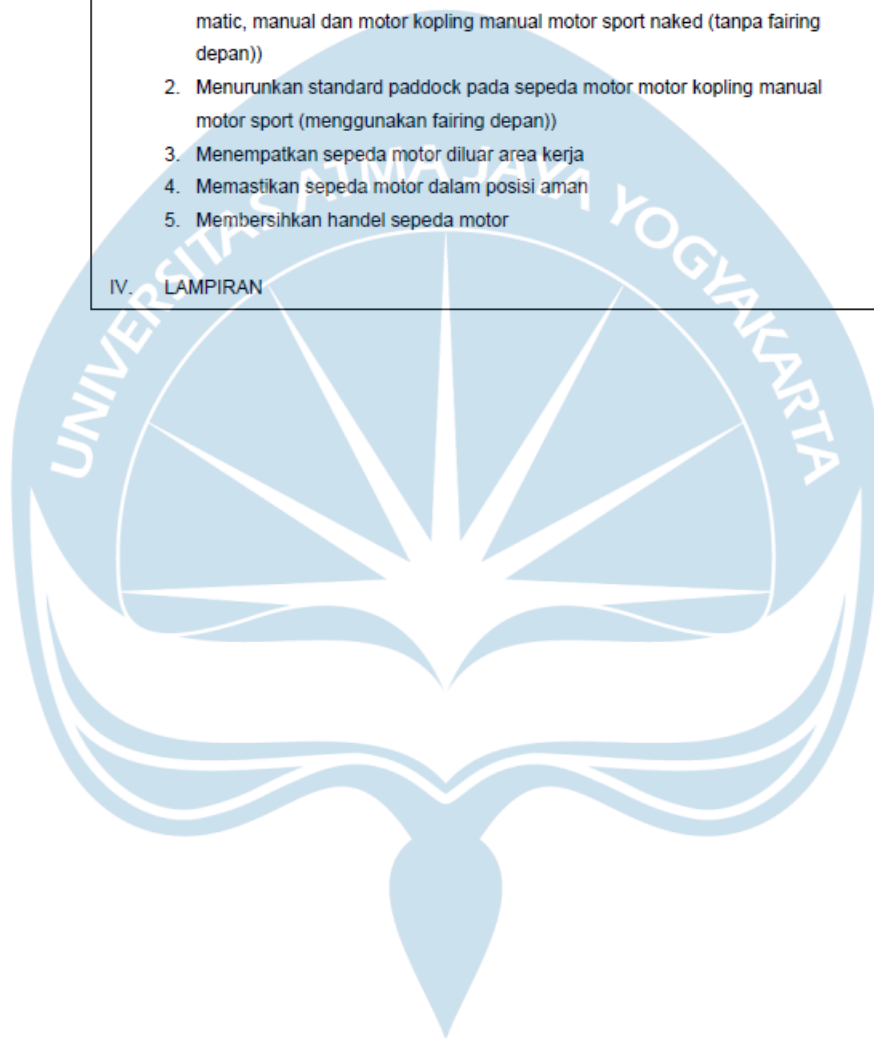
12. tes jalan

- Kemudikan sepeda secara perlahan dan lakukan test ride untuk memastikan semua sistem bekerja dengan baik.

C. Menempatkan Kendaraan di area parkir

1. Menurunkan sepeda motor dari standard tengah tengah sepeda motor (motor matic, manual dan motor kopling manual motor sport naked (tanpa fairing depan))
2. Menurunkan standard paddock pada sepeda motor motor kopling manual motor sport (menggunakan fairing depan))
3. Menempatkan sepeda motor diluar area kerja
4. Memastikan sepeda motor dalam posisi aman
5. Membersihkan handel sepeda motor

IV. LAMPIRAN



Lampiran 17 : Hasil Cek Turnitin

TURNITIN			
ORIGINALITY REPORT			
4%	4%	2%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1%	
2	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%	
3	repository.its.ac.id Internet Source	<1%	
4	id.scribd.com Internet Source	<1%	
5	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1%	
6	www.stie-tribuana.ac.id Internet Source	<1%	
7	publikasi.dinus.ac.id Internet Source	<1%	
8	123dok.com Internet Source	<1%	
9	jurnal.poltekapp.ac.id Internet Source	<1%	